



Seminario de Auditores de Sistema de Gestión de Seguridad Operacional ATM

Planificación de Auditorías de la Calidad



RESUMEN

- Conocer y aplicar la ISO 19011:2002- Auditoría de la Calidad;



NORMA ISO 19011:2002

Esta Norma Técnica proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias de la auditoría* y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los *criterios de auditoría*.

evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las auditorías internas, denominadas como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto declaración de conformidad de una organización.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 ó ISO 14001.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

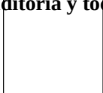
Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

auditado: Organización que es auditada.

auditor: Persona con la *competencia* para llevar a cabo una auditoría.

competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de *expertos técnicos*.

experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

1. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo.

2. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.



NORMA ISO 19011:2002

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

La sección 4 de la norma describe los principios de la auditoría. Estos principios ayudan al usuario a entender la naturaleza esencial de la auditoría y son una introducción necesaria para las secciones 5, 6 y 7.

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.



NORMA ISO 19011:2002

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Los principios siguientes se refieren a los auditores.

Conducta ética: El fundamento de la profesionalidad. La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

Presentación ecuánime: La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.



NORMA ISO 19011:2002

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Debido cuidado profesional: La aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.



NORMA ISO 19011:2002

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

Independencia: La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Enfoque basado en la evidencia: El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

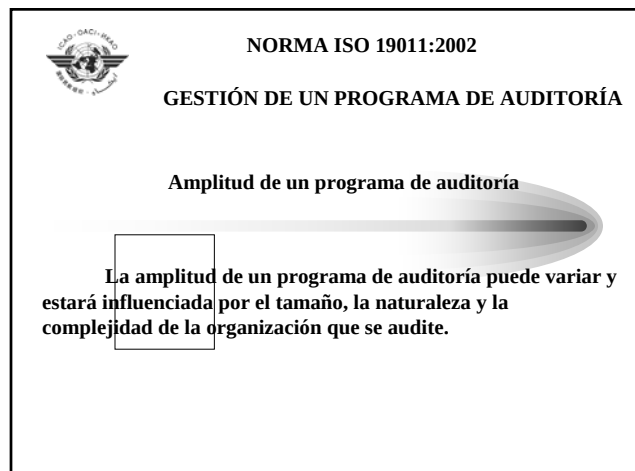
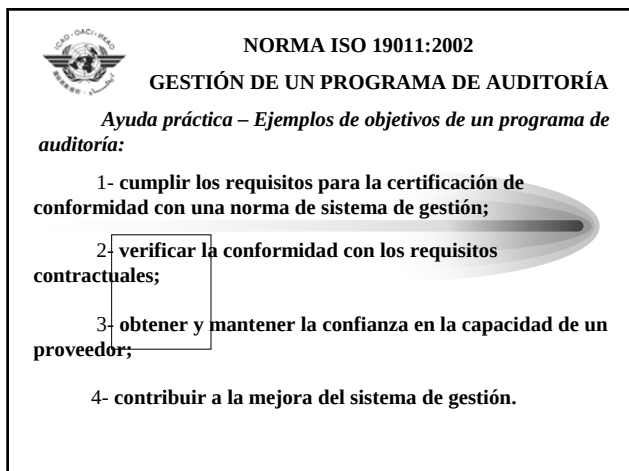
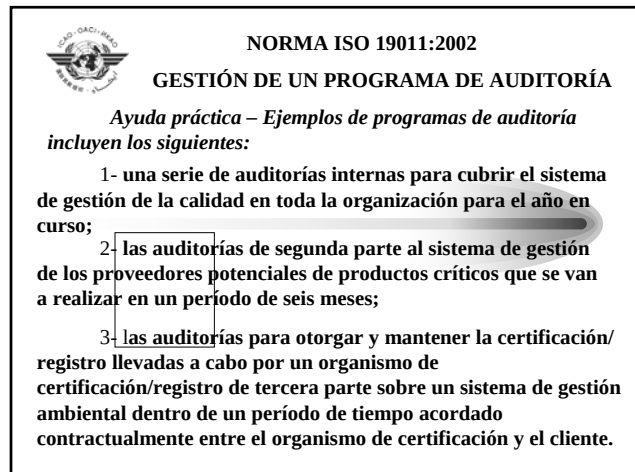
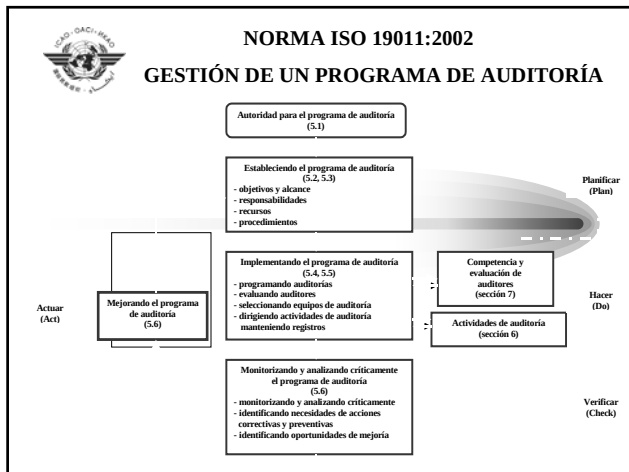
La sección 5 suministra orientación para la gestión de los programas de auditoría y sobre puntos tales como designación de responsabilidad por la gestión de programas de auditoría, establecimiento de los objetivos del programa de auditoría, coordinación de actividades de auditoría con recursos suficientes para el equipo de auditoría.



NORMA ISO 19011:2002

GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos.





NORMA ISO 19011:2002

GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

Responsabilidades del programa de auditoría

La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoría debería asignarse a una o más personas con conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría. Estas personas deberían tener habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinentes para las actividades que van a auditarse.



NORMA ISO 19011:2002

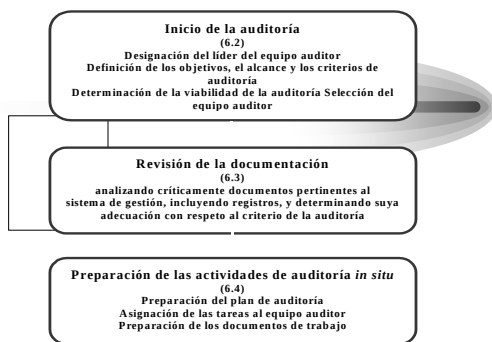
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Este capítulo proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo actividades de auditoría como parte de un programa de auditoría.



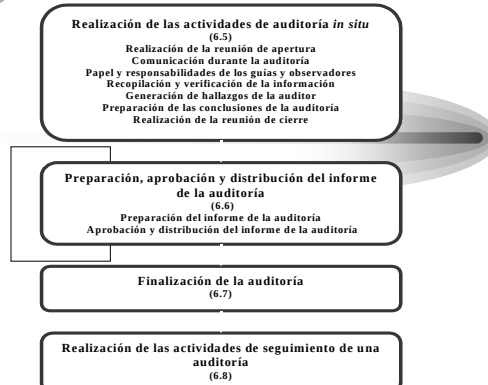
NORMA ISO 19011:2002

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA



NORMA ISO 19011:2002

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA



 NORMA ISO 19011:2002 Métodos de evaluación		
Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de los registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, de formación, laborales y de experiencia en auditorías
Retroalimentación positiva y negativa	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevistas personales y telefónicas
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información cuando la observación directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y discusión con el cliente de la auditoría, el auditado, colegas y con el auditor



RESUMEN

- Conocer y aplicar la ISO 19011:2002- Auditoría de la Calidad;