

Conceptos más importantes de la Norma ISO 19011

www.calidad-gestion.com.ar

1

Calidad & Gestión

- Escuchamos problemas, devolvemos soluciones



www.calidad-gestion.com.ar

2

- Ha sido preparada de manera conjunta entre el ISO/TC 176 SC 3 y el ISO/TC 207 SC 2
- Cancela y reemplaza a:
 - ISO 10011-1:1990
 - ISO 10011-2:1991
 - ISO 10011-3:1992
 - ISO 14010:1996
 - ISO 14011:1996
 - ISO 14012:1996

La norma ISO 19011

3

- Proporciona lineamientos para:
 - Auditorías
 - Administración de programas de auditoría
 - Conducción de auditorías a sistemas de calidad y medio ambiente
 - Competencia de los auditores de sistemas de calidad y medio ambiente

La norma ISO 19011

4

- Aplicable a las auditorías de calidad o medio ambiente, tanto internas como externas
- Aplicable para otro tipo de auditorías, con las competencias adecuadas de auditores.
- Normas de referencia: ISO 9000:2008, ISO 14050:2000

La norma ISO 19011

5

Términos y Definiciones

6

Términos y Definiciones



- Alcance de auditoría
 - Extensión y fronteras de una auditoría
- Competencia
 - Atributos personales y habilidad demostrada para aplicar conocimiento y habilidades

7

- Auditoría
 - Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar el grado en los criterios de auditoría se han cumplido
- Criterio de auditoría
 - Conjunto de políticas, procedimientos o requerimientos
- Evidencia de auditoría
 - Registros, hechos u otra información que sea verificable y relevante para el criterio de auditoría.

Términos y Definiciones

8

- Observación (no definida en normas)
 - “Oportunidad de mejora” o “áreas de debilidades potenciales” en el sistema
- No Conformidad
 - Incumplimiento de un requerimiento
 - Si no hay un requerimiento, no podrá existir una no conformidad
 - Si no se tiene evidencia objetiva, no se puede redactar una no conformidad

Términos y Definiciones

9

- Auditado
 - Organización que recibe la auditoría
- Auditor
 - Persona con la competencia para conducir una auditoría
- Equipo auditor
 - Uno o mas auditores que conducen una auditoría, soportados en caso de ser necesario, por expertos técnicos

Términos y Definiciones

10

- Experto técnico
 - Persona que proporciona conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor
- Programa de auditoría
 - Conjunto de una o más auditorías planeadas para un periodo específico o dirigidas a un propósito particular
- Plan de auditoría
 - Descripción de las actividades y detalles acordados para una auditoría

Términos y Definiciones

11

- Hallazgos de auditoría
 - Resultados de la evaluación de evidencia de auditoría recolectada contra el criterio de auditoría
- Conclusión de auditoría
 - Resultado de una auditoría proporcionado por el equipo auditor, después de considerar los objetivos de la auditoría y los hallazgos de la misma
- Cliente de la auditoría
 - Organización o persona que solicita una auditoría

Términos y Definiciones

12



Principios de Auditoría

14

Estudio de Consultoría Calidad & Gestión - <http://www.calidad-gestion.com.ar>

- Cuidado profesional necesario
 - Competencia para el desarrollo de una auditoría
- Independencia
 - Imparcialidad de la auditoría y objetividad de los hallazgos de la auditoría
- Enfoque basado en evidencia
 - Uso de datos y hechos verificables

Principios de Auditoría

15

- Conducta ética
 - Confianza, integridad, confidencialidad y discreción
- Presentación ecúanime
 - Cualquier desacuerdo en los hallazgos debe incluirse en el reporte de auditoría

Principios de Auditoría

16

Programa de auditoría

17

- La alta dirección debe garantizar la autoridad para la administración del programa de auditoría
- El responsable del programa debe:
 - Establecer, monitorear, revisar y mejorar el programa
 - Identificar los recursos necesarios y asegurarse de que son proporcionados

Autoridad para el Programa de Auditoría

18

Se deben considerar

- Prioridades de la Dirección
- Intenciones comerciales

- Requisitos de los sistemas de gestión
- Requisitos normativos, regulatorios y contractuales

- Necesidades de evaluación de proveedores
- Requisitos de los clientes
- Necesidades de otras partes interesadas

Objetivos de un Programa de Auditorías

19

Depende del tamaño, naturaleza y complejidad de la organización y por:

- El alcance, objetivo y duración de cada auditoría
- La frecuencia de las auditorías
- El número, importancia, complejidad, similitud y sitios de las actividades a ser auditadas

Extensión del Programa de Auditoría

20

- Normas, requisitos regulatorios, normativos y contractuales
- Necesidad de acreditación o certificación
- Conclusiones de auditorías previas o revisión del programa previo de auditoría
- Aspectos culturales, sociales o de lenguaje
- Los intereses de las partes interesadas
- Cambios significativos en la organización o en sus operaciones

Extensión del Programa de Auditoría

21

- Deben tener conocimiento de los principios de auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría.
- Deben contar también con habilidades administrativas, así como con conocimientos técnicos y de negocio sobre las actividades a ser auditadas.

Responsables del Programa de Auditoría

22

Las responsabilidades incluyen:

- Establecer los objetivos y extensión del programa de auditoría
- Establecer las responsabilidades y procedimientos, y asegurarse que se proveen los recursos necesarios
- Asegurar la implantación del programa
- Asegurar que se mantienen los registros de auditoría
- Monitorear, revisar y mejorar el programa

Responsabilidades en el Programa de Auditoría

23

Deben considerar:

- Recursos financieros necesarios para desarrollar, implantar, administrar y mejorar las actividades de auditoría
- Procesos para alcanzar y mantener la competencia de los auditores y mejorar su desempeño
- La disponibilidad de auditores y expertos técnicos con la competencia necesaria para los objetivos particulares de cada auditoría
- Extensión del programa y viáticos

Recursos para el Programa de Auditoría

24

Deben atender los aspectos siguientes:

- Planear y agendar auditorías
- Asegurar la competencia de los auditores y los líderes del equipo auditor
- Seleccionar los equipos de auditoría adecuados y la asignación de sus roles y responsabilidades
- Conducir auditorías
- Conducir el seguimiento de auditoría, en caso de ser aplicable

Procedimientos para el Programa de Auditoría

25

Deben atender los aspectos siguientes:

- Mantener registros de auditoría
- Monitorear el desempeño y efectividad del programa de auditoría
- Reportar a la Dirección los resultados generales del programa de auditoría

Procedimientos para el Programa de Auditoría

26

Se debe atender lo siguiente:

- Comunicar el programa de auditoría a las partes interesadas
- Coordinar y agendar las auditorías y otras actividades relevantes para el programa
- Establecer y mantener un proceso para la evaluación de los auditores y su continuo desarrollo profesional
- Asegurar la selección de los equipos de auditoría

Implementación del Programa de Auditoría

27

Se debe atender lo siguiente:

- Asegurar la realización de auditorías programadas
- Asegurar el control de registros de las actividades de auditoría
- Asegurar la revisión y aprobación de los reportes de auditoría y su distribución al cliente de la auditoría y otras partes interesadas
- Asegurar el seguimiento, en caso de ser aplicable

Implementación del Programa de Auditoría

28

- Para que una auditoría sea útil debe existir apoyo de los administradores de la empresa
 - Entender que no se trata de una “cacería de brujas”
 - Destinar recursos
 - Buscar la mejora
 - Partir de la premisa del cumplimiento
 - Ser propositivos

Involucramiento de administradores y sensibilización de las Áreas Auditadas

29

- Relativos a auditorías individuales
 - Planes de auditoría
 - Reportes de auditoría
 - Reportes de no conformidades
 - Reportes de acciones correctivas y preventivas
 - Reportes de seguimiento (en caso de ser aplicables)
- Resultados de la revisión del programa de auditoría

Registros del Programa de Auditoría

30

- La implantación del programa debe monitorearse y revisarse a intervalos adecuados para asegurar que se cumplen sus objetivos y para identificar oportunidades de mejora.
- Deben reportarse los resultados a la dirección

Monitoreo y Revisión del Programa de Auditoría

31

Competencia y evaluación de auditores

32

Atributos Personales deseados

- Ético
- Mente abierta
- Diplomático
- Observador
- Perceptivo de situaciones
- Versátil, ajustarse a la situación
- Tenaz, enfocado al objetivo
- Capaz de tomar decisiones
- Independiente

33

Atributos Personales no deseados

- Argumentativos, entran en discusiones
- Obstinados, se ciegan con sus puntos
- Fáciles de influenciar
- Saltar a conclusiones antes de reunir los hechos

34

- Competencia laboral de auditores
- Conocimiento de las actividades y procesos a evaluar incluyendo los administrativos
- Conciencia de las regulaciones externas aplicables a la empresa
- Se puede incluir a un especialista técnico en el equipo para asesorar a los auditores

Competencia del equipo auditor

35

- Técnicas, procedimientos y principios de auditoría
- Sistemas de gestión y documentos de referencia
- Situaciones reales de las organizaciones
- Leyes y regulaciones aplicables

Conocimiento y Habilidades de los Auditores

36

- Planeación y manejo efectivo de los recursos durante la auditoría
- Capacidad de representar al equipo auditor
- Organización y dirección de equipos de trabajo
- Proporcionar dirección y guía a los auditores en entrenamiento
- Alcanzar conclusiones
- Prevenir y resolver conflictos
- Preparar el reporte de auditoría

Conocimiento y Habilidades del Auditor Líder

37

Información para implementar ISO 9001

- Kit de información con **MODELOS PREARMADOS** para EDITAR e IMPRIMIR el MANUAL de CALIDAD y los PROCEDIMIENTOS requeridos específicamente por la **Norma ISO 9001:2008**



38