



**Programa
Mipymes y Cooperativas**

BIENVENIDOS AL CURSO PARA FORMACIÓN DE EVALUADORES



Curso de la Norma ISO 19011:2018. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. (Tercera edición, julio/2018).

*Instructora, Lic. Agripina Viveros
17 al 21 de setiembre de 2018
Guatemala City, Guatemala*

Presentación del Participante

- Nombre
- Organización a la que pertenece/Función
- Rol de conexión con el OGA (EE,ET,EL,A,)
- Experiencia en auditoria y/o evaluación
- Expectativa/s



Objetivo del Curso

- Proporcionar a los participantes los conceptos, métodos y herramientas para organizar y gestionar los programas y la realización de auditorías a los sistemas de gestión y orientación sobre la evaluación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoría, aplicando los principios y conceptos establecidos en la nueva norma ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión. (Tercera edición, julio/2018).
- Identificar los cambios mas significativos respecto a la norma anterior.



Metodología Enseñanza- Aprendizaje

- Exposición de temas clave
- Intercambio de experiencia
- Ejercicios de Fijación y Aplicación



Metodología
de la Enseñanza





**Programa
Mipymes y Cooperativas**

Presentación

**INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD EN
GUATEMALA**

Estructura de la Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

- Carátula
- Índice de páginas
- Prólogo
- Introducción
- 1 Objeto y campo de aplicación
- 2 Referencias normativas
- 3 Términos y definiciones (establece los términos y definiciones clave utilizados)
- 4 Principios de auditoría (describe los principios en los que se basa la auditoría)

- 5 Gestión de un programa de auditoría (proporciona orientación sobre el establecimiento y la gestión de un programa de auditoría, el establecimiento de los objetivos del programa de auditoría y la coordinación de las actividades de auditoría)
- 6 Realización de una auditoría (proporciona orientación sobre la planificación y realización de una auditoría de un sistema de gestión)
- 7 Competencia y evaluación de los auditores (proporciona orientación relativa a la competencia y la evaluación de los auditores y los equipos auditores de sistemas de gestión)
- Anexo A (informativo) Orientación adicional destinada a los auditores que planifican y realizan auditorías
- Bibliografía



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

PROLOGO

La Norma ISO 19011 lo preparó el Comité de Proyecto ISO/PC 302, Directrices para las Auditorias de Sistema de Gestión.

Esta tercera edición anula y sustituye a la segunda edición (ISO 19011:2011), que se ha revisado de manera técnica.

Los cambios principales comparados con la segunda edición son las siguientes:

- se ha añadido el enfoque basado en riesgos a los principios de auditoria;
- expansión de la orientación sobre la gestión de un programa de auditoria, incluyendo el riesgo del programa de auditoria.
- expansión de la orientación sobre la realización de una auditoria, particularmente la sección sobre planificación de la auditoria;
- expansión de los requisitos de competencia genérica de los auditores;
- ajuste de la terminología para reflejar el proceso y no el objeto (“cosa”)
- eliminación del Anexo que contenía los requisitos de competencia para auditar disciplinas específicas de sistemas de gestión (debido al gran número de normas individuales de sistemas de gestión, no sería práctico incluir requisitos de competencia para todas las disciplinas);
 - expansión del Anexo A para proporcionar orientación sobre la auditoria de (nuevos) conceptos como el contexto de la organización, el liderazgo y el compromiso, las auditorias virtuales, la conformidad y la cadena de suministro.

INTRODUCCIÓN

Desde la publicación de la segunda edición de este documento en 2011, se han publicado varias normas nuevas de sistemas de gestión, muchas de las cuales tiene una estructura común, unos requisitos centrales idénticos y unos términos y definiciones básicos comunes. Como resultado, existe la necesidad de considerar un enfoque mas amplio de las auditorias de los sistemas de gestión , así como proporcionar una orientación más genérica. Los resultados de las auditorias pueden proporcionar entradas a la faceta de análisis de la planificación de negocio y pueden contribuir a la identificación de necesidades y actividades de mejora.

Una auditoria puede realizarse sobre un rango de criterios de auditorias, de manera separada o combinada, incluyendo pero sin limitarse a:

- Los requisitos definidos en una o mas normas de sistema de gestión;
- Las políticas y los requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes;
- los requisitos legales y reglamentarios;
- uno o mas procesos del sistema de gestión definidos por la organización o por otras partes;
- Los planes del sistema de gestión relativos a la provisión de salidas de un sistema de gestión (por ejemplo el Plan de Calidad ,plan de proyecto).

INTRODUCCIÓN (Continuac.)

Este documento proporciona orientación para todos los tamaños y tipos de organizaciones y auditorías de distintos alcances y escalas, incluyendo aquellas realizadas por equipo de auditoría grandes, típicamente de organizaciones grandes y aquellas realizadas por auditorías individuales, ya sea en organizaciones grandes o pequeñas. Esta orientación debería adaptarse según sea apropiado al alcance, al complejidad y la escala del programa de auditoría.

Este documento se concentra en las auditorías internas (de primera parte) y las auditorías realizadas por las organizaciones a sus proveedores externos y a otras partes interesadas externas (de segunda parte). Este documento también puede ser de utilidad para las auditorías externas realizadas con fines distintos a una certificación de sistemas de gestión para la certificación de terceras partes.

La Norma ISO/IEC 17021-1 proporciona requisitos para la auditoría de sistemas de gestión para la certificación de terceras partes; este documento puede proporcionar orientación adicional de utilidad (véase la tabla 1).



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA



Tabla 1

| Auditoria de primera parte | Auditoria de segunda parte | Auditoria de tercera parte |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Auditoria Interna | Auditoria de los proveedores externos | Auditoria de certificación y/o acreditación |
| | Auditoria de otras partes interesadas externas | Auditoria legal, reglamentaria y similar |





GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

Programa
Mipymes y Cooperativas

INTRODUCCIÓN (Continuac.)

Para simplificar la legibilidad de este documento, se prefiere la forma singular de “sistema de gestión”, pero el lector puede adaptar la implementación de la orientación a su propia situación. Esto también aplica el uso de “individuo” o “individuos”, “auditor” y “auditores” .

Se pretende que este documento se aplique a un amplio rango de usuarios potenciales, incluyendo auditores, organizaciones de implementan sistemas de gestión y organizaciones que necesitan realizar auditorias de sistemas de gestión o razones contractuales o reglamentarias. Sin embargo, los usuarios de este documento pueden aplicar esta orientación al desarrollar sus propios requisitos relacionados con auditorias.

La orientación de este documento también puede usarse con el propósito de la autodeclaración y puede ser útil para organizaciones que participan en la formación de auditores o en la certificación de personas.

INTRODUCCIÓN (Continuac.)

La orientación de este documento pretende ser flexible. Como se indica en varios puntos de texto, el uso de esta orientación puede diferir dependiendo del tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de una organización. También deberían considerarse la naturaleza y la complejidad de la organización que se va a estudiar, así como los objetivos y el alcance ala auditoria que se van a realizar.

Este documento adopta el enfoque de auditoria combinada cuando se auditan juntos dos o mas sistemas de gestión de distintas disciplinas. Cuando estos sistemas están integrado en un único sistema de gestión, los principios y procesos de auditorias son los mismos que para una auditoría combinada (a veces llamada auditoria integrada).

El capitulo 3 establece los términos y definiciones clave utilizados en este documento. Se ha hecho un gran esfuerzo para asegurarse de que estas definiciones no estén en conflicto con las definiciones utilizadas en otras norma.

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoria, sobre la planificación y la realización de auditorias de un sistema de gestión, así como la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo auditor.

1. Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre la auditoria de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoria, la gestión de un programa de auditoria y la realización de auditorias de sistema de gestión, así como orientación sobre la evaluación de las competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoria. Estas actividades incluyen a los individuos responsables de gestionar el programa de auditoria y los auditores y los equipos auditores.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión, o gestionar un programa de auditoría.

La aplicación de este documento a otros tipos de auditorias es posible, siempre que se preste especial atención a la competencia específica necesaria.



2. Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1. Auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias **objetivas** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.1, modificada)



3. Términos y definiciones

3.2. Auditoría Combinada

Auditoria realizada a un auditado individual con respecto a dos o mas sistemas de gestión
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.2, modificada)

3.3 Auditoria conjunta

La auditoria realizada a un auditado individual por dos o mas organizaciones auditora
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.3, modificada)

3.4 Programa de auditoria

Detalles acordados para un conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico.
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.4, modificada)

3.5 Alcance de la auditoria

Extensión y limites de una auditoria
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.5, modificada)

3.6 Plan de auditoria

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.6.)



3. Términos y definiciones

3.7 Criterios de Auditoria

Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la **evidencia objetiva**.

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.7, modificada)

3.8 Evidencia objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.8.3)

3.9 Evidencia de la auditoria

Registro, declaraciones de hecho u otra información que es pertinente para los criterios de auditoria y que es verificable.

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.8, modificada)

3.10 Hallazgos de la auditoría

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

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.9, modificada)

3.11 Conclusiones de la auditoría

Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.10, modificada)

3.12 Cliente de la auditoría

Organización o persona que solicita una auditoría (Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.11, modificada)

3.13 Auditado

Organización al completo o parte de la misma que se auditan (Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.2, modificada)



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

3. Términos y definiciones

3.14 Equipo auditor

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

(Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.14, modificada)

3.15 Auditor

Persona que lleva a cabo una auditoría (Norma ISO 9000:2015 definición 3.13.15 modificada)

3.16 Experto técnico

Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (Norma ISO 9000:2015 definición

3.13.14, modificada)

3.17 Observador

Persona que acompaña al equipo auditor pero **que no actúa como un auditor.** (Norma ISO 9000:2015 definición

3.13.17, modificada)

3.18 Sistema de gestión

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúa para establecer las políticas y los

objetivos, y los procesos para alcanzar dichos objetivos. (Norma ISO 9000:2015 definición 3.6,9, modificada)

3.19 Riesgo

Efecto de la incertidumbre. (Norma ISO 9000:2015 definición 3.7,9 modificada)

3.20 Conformidad

Cumplimiento de un requisito (Norma ISO 9000:2015 definición 3.6,11, modificada)

3.21 No conformidad

Incumplimiento de un requisito (Norma ISO 9000:2015 definición 3.6,9, modificada)

3. Términos y definiciones

3.22 Competencia

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.10,4, modificada)

3.23 Requisito

Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.6,4, modificada)

3.24 Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que usan entradas para proporcionar un resultado previsto. (Norma ISO 9000:2015 definición 3.4,1, modificada)

3.25 Desempeño

Resultado medible (Norma ISO 9000:2015 definición 3.7,8, modificada)

3.26 Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y en que se logran los resultados planificados.
(Norma ISO 9000:2015 definición 3.7,11, modificada)



GUATEMALA



UNIÓN EUROPEA

4. Principios de auditoría

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integridad | Desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia, responsabilidad, imparcial, permanecer ecuánime y sin sesgo en todas sus acciones. |
| Presentación imparcial | Obligación de informar con veracidad y exactitud. |
| Debido cuidado profesional | Aplicación de diligencia y juicio al auditor. |
| Confidencialidad | Seguridad de la información. |
| Independencia | Base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. |
| Enfoque basado en la evidencia | Método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. |
| Enfoque basado en riesgo | Un enfoque de auditoría que considera los riesgos y las oportunidades. |