



AUDITORIA IN SITU

Realización de las actividades

- **Realización de la reunión de apertura.**
- **Comunicación durante la auditoria.**
- **Recopilación y verificación de la información.**
- Generación de hallazgos de la auditoria.
- Preparación de las conclusiones de la auditoria.
- Realización de la reunión de cierre.
- Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría.

Reunión de Apertura

- Revisar el plan de auditoría y evaluar posibles ajustes/cambios
- Resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría.
- Familiarizarse con la planta
- Compromiso de confidencialidad.
- Medidas de seguridad.
- Canales de comunicación
- Aclaraciones



Guía de entrevista

- Presentarse.
- Explicar el propósito.
- Solicitar documentos y registros relevantes.
- Cumplir con la muestra definida en la lista de verificación.
- Evaluar las pistas adicionales.
- Si no hay problemas - continuar con la auditoria.
- Si hay problema - determinar los hechos.
- Lograr un acuerdo sobre los hechos.
- Informar los hallazgos al auditado.
- Agradecer al auditado.



Técnicas de Auditoría:

- Interés de las personas y en lo que dicen.
- Evitar interrupciones.
- Muestras representativas.
- Hablar con las personas involucradas.
- Acordar los hallazgos con el auditado.
- Combinar preguntas abiertas y cerradas.
- Verificar PHVA.



Técnicas de entrevistas:

➤ *Preguntas abiertas*

Aquellas que incentivan al auditado a responder libremente de acuerdo con sus criterios o en las que tienen múltiples opciones para responder sin ninguna limitación.

Por ejemplo:

¿Cuáles son los pasos a seguir a la hora de hacer tal cosa?

Trate de no fomentar que el auditado desvíe la atención del tema.

Técnicas de entrevistas (Cont)

➤ Preguntas cerradas

- ✓ Utilizadas para establecer hechos específicos.
- ✓ Dan lugar a una respuesta si/no u opciones a/b
- ✓ Evitar las preguntas que apuntan a obtener información inútil, o que no aportan información.
- ✓ Confirmar con el auditado la información para verificar el entendimiento.
- ✓ Coordinar y hacer verificaciones con los otros auditores.

Por ejemplo:

¿Sigues el procedimiento para llevar a cabo esta actividad?

Acciones que deben evitarse:

- ✓ Concentrarse demasiado en la documentación.
- ✓ Formular demasiadas preguntas a la vez.
- ✓ Iniciar discusiones.
- ✓ Hablar demasiado y observar poco.
- ✓ Basarse en supuestos.
- ✓ Introducir prejuicios basados en la experiencia del auditor y opiniones.
- ✓ Dejar que el auditado tome el control de la auditoría.

Datos útiles:

- Los auditores deben tomar notas claras, completas y precisas.
- Las notas no deberían ser un secreto para el auditado.
- El auditor debe tener especial cuidado de evitar parecer un interrogador. Por eso debe:
 - Permanecer objetivo, calmado y amistoso.
 - Recordar que la mayor parte de la tarea es escuchar.

Características del auditado



*Conflicto
Continuo*



Autoritario



Inferior

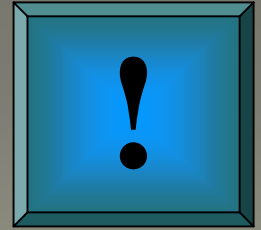


Colaborador



*Conflictos
Internos*

Ejercicio N° 4



Tipos de Auditado
Características del Auditor

CIERRE DE AUDITORIA

Realización de las actividades

- Realización de la reunión de apertura.
- Comunicación durante la auditoria.
- Recopilación y verificación de la información.
- Generación de hallazgos de la auditoria.
- **Preparación de las conclusiones de la auditoria.**
- **Realización de la reunión de cierre.**
- **Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría.**

Reunión de equipo de auditoría

- ✓ Preparar las conclusiones y recomendaciones.

“Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría”

Punto 3 ISO 19011:2011

- ✓ Preparar la reunión de cierre.
- ✓ Conducida por el auditor líder.
- ✓ Revisión de No Conformidades.
- ✓ Preparación del Informe Final

Resumen al cierre de la auditoría

- Resumen de los hallazgos de la auditoría.
- Evaluación de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma

Temario de la reunión de cierre

- Conclusiones y recomendaciones
- Presentación de las no conformidades
 - Definición de la importancia (graves/menores)
 - Clarificar, pero no discutir los resultados
 - Aclaraciones
- Asumir compromiso para entrega del informe final.
- Agradecimientos.

Informe de auditoría

Un informe debería contener :

➤ **Presentación de hallazgos:**

enumeración de elementos conformes, no conformidades, observaciones, propuestas de mejoras, etc.

➤ **Lista de no conformidades detalladas:**

- ✓ Contra el referencial de auditoría (Norma ISO 9001: 2008).
- ✓ En relación con la documentación del SGC.
- ✓ Dando evidencias objetivas.

➤ **Describir el alcance de la auditoría.**

➤ **Mencionar quienes fueron los auditores.**

➤ **Incluir periodo/fechas de auditoría.**

Informe de auditoría

Tener en cuenta:

- ✓ No debe haber ninguna sorpresa.
- ✓ Expresa sólo hechos contrastados.
- ✓ Debe ser de fácil lectura.
- ✓ No exponer soluciones.

Actividades de auditoría

Finalización de la auditoria

- La auditoria finaliza cuando todas las actividades se han cumplido y el informe se ha aprobado y distribuido.
- Los documentos deben disponerse de acuerdo a lo establecido en control de registros.

Actividades de seguimiento

- Las conclusiones pueden derivar en acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Tales acciones son decididas por el auditado en un intervalo de tiempo.
- Debería verificarse en auditorías posteriores si se implantaron acciones y evaluar su eficacia.