

Formación de Auditores Internos de SGC

Norma ISO 19011:2011



CAPACITADORES DEL CURSO

Lic. Natalia Belén

Contaduría Gral de la Nación -DPC

nbelen@mecon.gov.ar

4349-8223

Vanina Klapproth

Contaduría Gral de la Nación - AGAN

vklapp@mecon.gov.ar

4349-7828



OBJETIVOS

- ✓ Brindar los conocimientos teóricos necesarios para la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad, desarrollando las competencias necesarias para llevarlas a cabo.
- ✓ Realizar actividades prácticas que contribuyan a una mejor comprensión de las actividades de auditorías internas

PROGRAMA

- ✓ Repaso de la norma ISO 9001
- ✓ Propósitos de la Auditoría, Términos y Definiciones y Principios de Auditoría
- ✓ ¿Cómo planificar una Auditoría? Administración de un Programa y Planificación de la Auditoría
- ✓ Auditoría In Situ ¿Qué Auditar?
- ✓ Documentación de la Auditoría, Actividades de Seguimiento y Competencias del Auditor

PRESENTACION DE LOS PARTICIPANTES

- ✓ Su Nombre
- ✓ Función que desempeña dentro del organismo y dependencia
- ✓ Productos / Servicios que realizan en su sector
- ✓ Expectativas sobre el curso

NORMAS DE LA SERIE ISO 9000

ISO 9000:2005 → Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008 → Requisitos para un SGC.

ISO 9004:2010 → Gestión para el éxito sostenido de una organización.
(versión 2000= *Directrices para la mejora del desempeño*)

ISO 19011:2011 → Directrices para la auditoría de los SGC y/o Ambiental.

NORMA ISO 9001:2008
– Breve repaso –

NORMA ISO 9001:2008

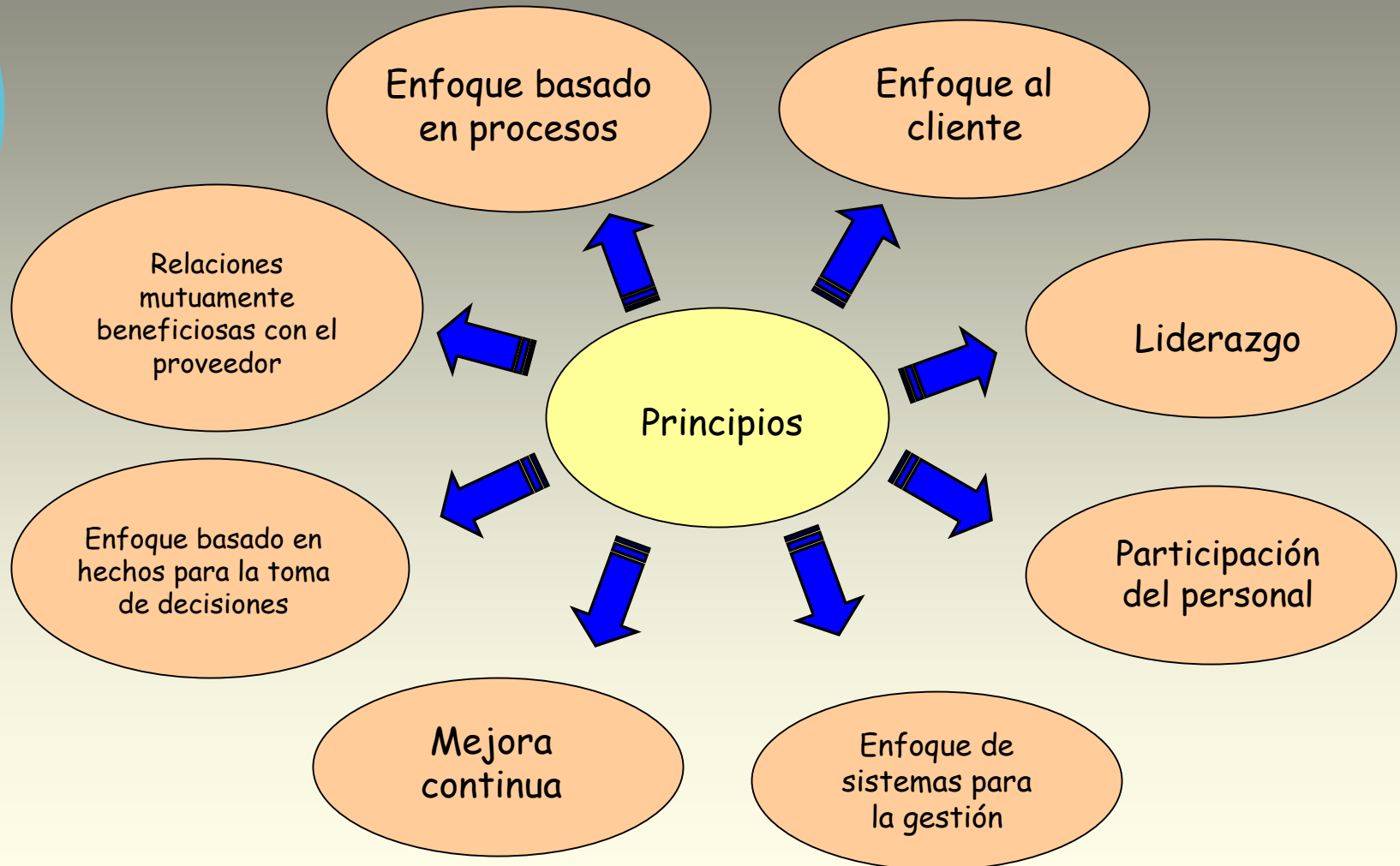
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un SGC, que pueden utilizarse para su aplicación *interna* por las organizaciones, para su *certificación* o con fines *contractuales*.
- La Norma ISO 9001 se centra en la *eficacia* del SGC para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.
- Contiene requisitos *genéricos*.
- No todos los requisitos son aplicables en las organizaciones. Puede justificarse la exclusión de algún (os) requisito(s) específico(s), sólo del capítulo 7, cuando sea apropiado.

El modelo de proceso para la gestión de la Calidad

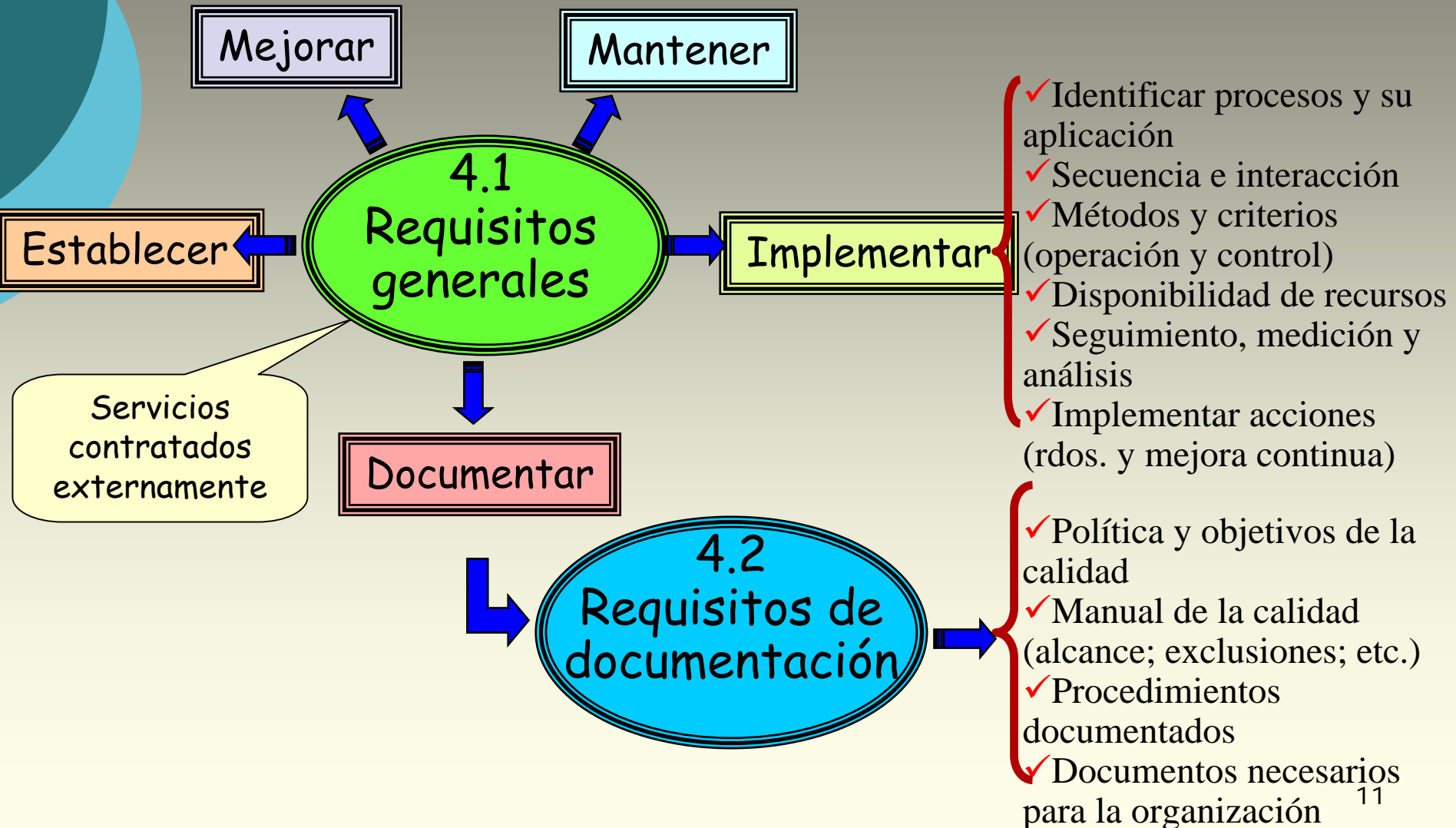
MEJORA CONTINUA del SGC



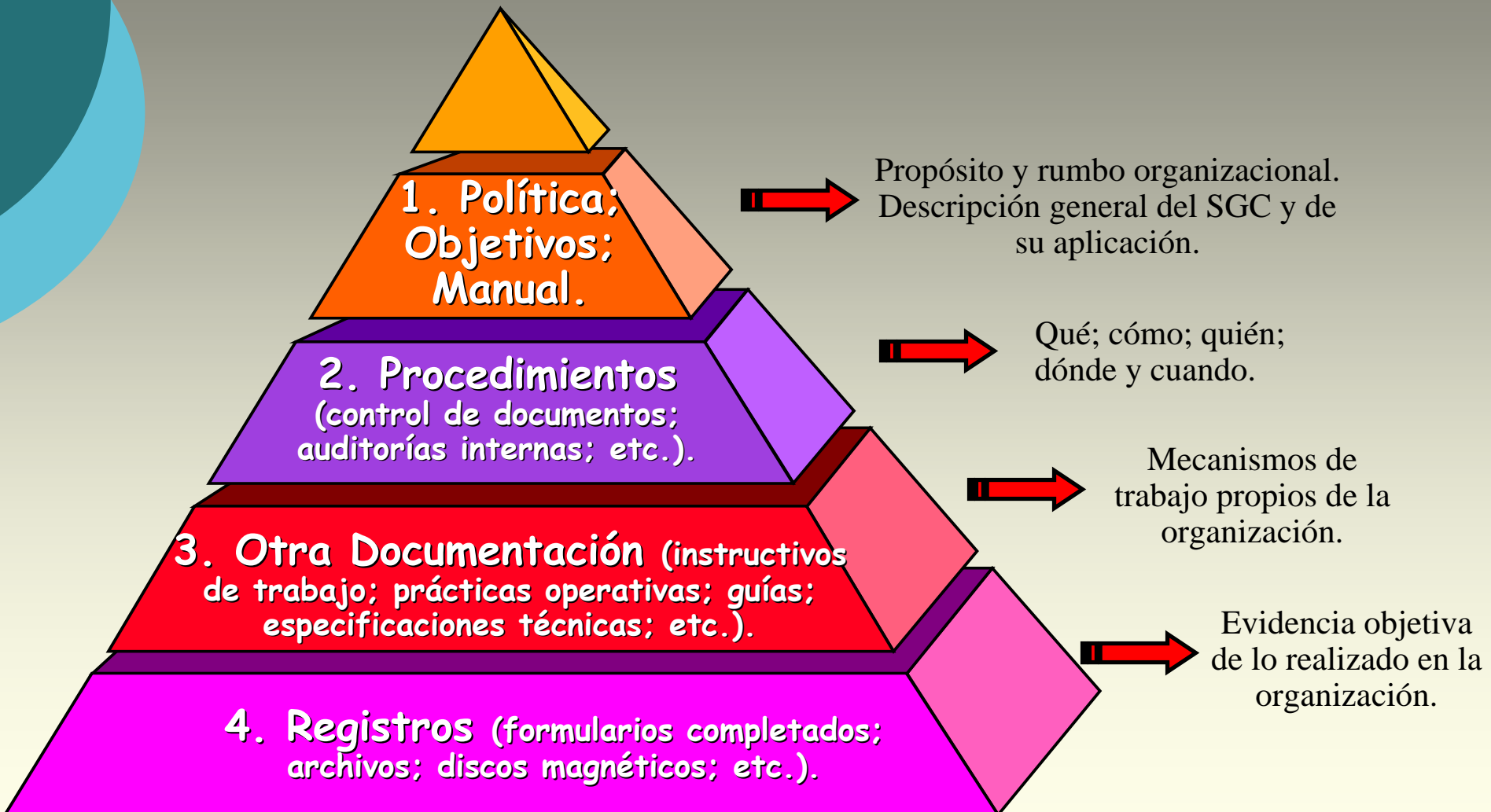
Principios de la gestión de la Calidad



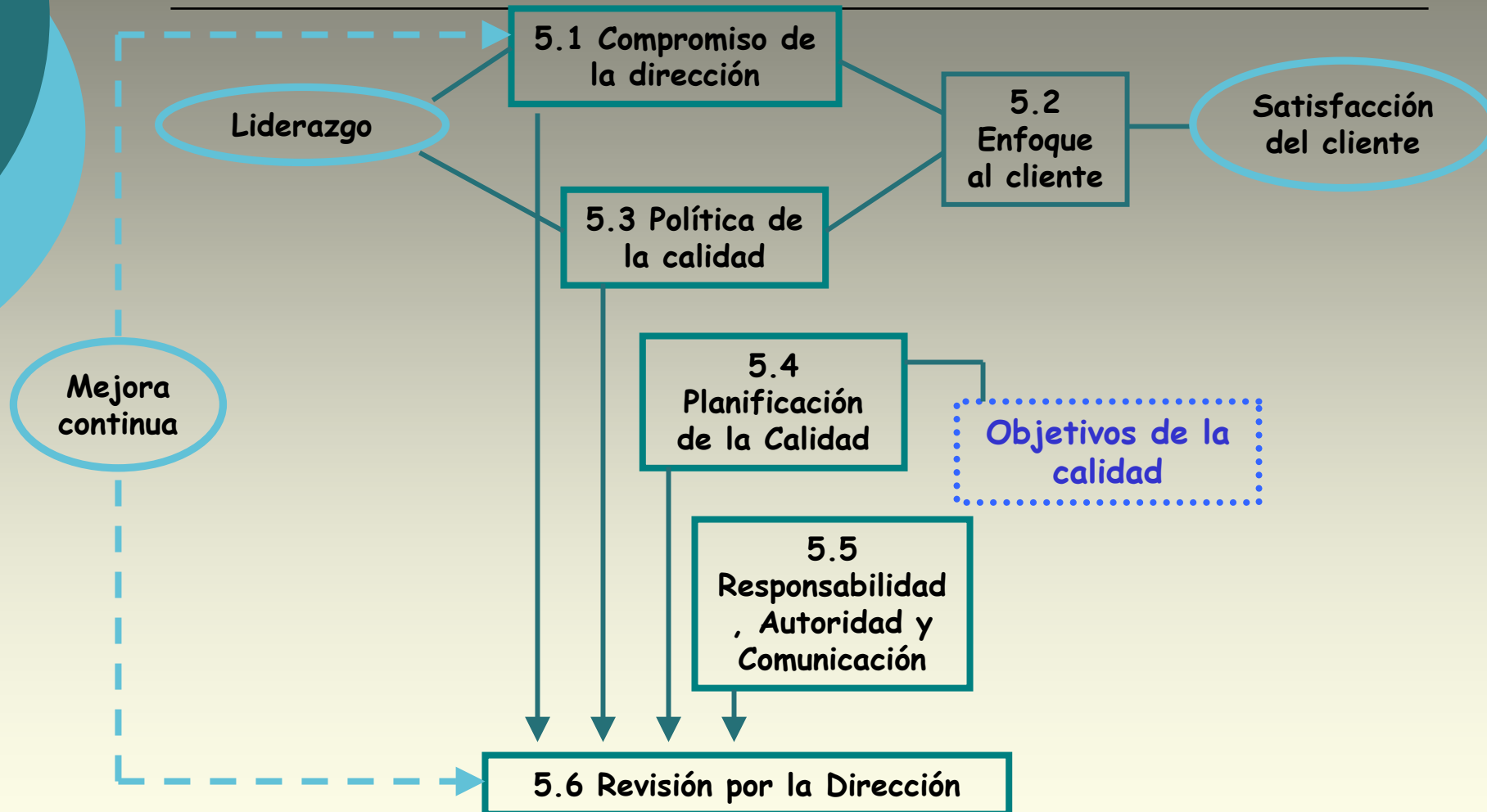
Cap. 4- Sistema de gestión de la Calidad



Niveles de la documentación



Cap. 5 – Responsabilidad de la dirección



Cap.6 - Gestión de los Recursos



Provisión de los Recursos:

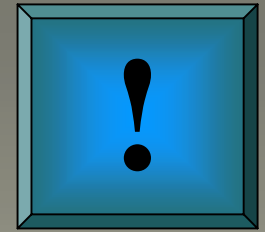
- Recursos Humanos.
 - Competencia, toma de conciencia y formación.
- Infraestructura.
- Ambiente de Trabajo.

Cap. 7 Realización del Producto



Cap. 8 - Medición, Análisis y Mejora





Ejercicio N°1

Completar el cuestionario



CUESTIONES **INTRODUCTORIAS**

Auditoria

DEFINICION:

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

Punto 3 ISO 19011:2011



¿Por qué realizar auditorías del SGC?

- ✓ Cumplimentar los requisitos normativos.
- ✓ Proveer evidencia sobre el SGC.
 - Intención.
 - Implementación.
 - Eficacia.
- ✓ Proveer evidencia del compromiso de la Dirección.
- ✓ Observar problemas operacionales y tomar acciones correctivas.
- ✓ Tener una visión externa para observar oportunidades de mejora.
- ✓ Dar confianza a los Usuarios.

Principios de Auditoría

(Punto 4 ISO 19011: 2011)

Principios referidos a los auditores:

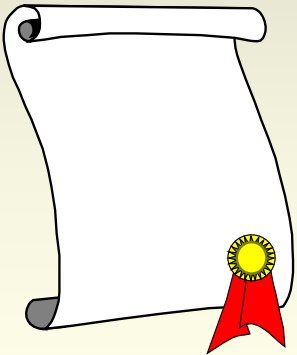
- Conducta ética: la confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- Presentación ecuánime: la obligación de informar con veracidad y exactitud.
- Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar.

Principios de Auditoría

(Punto 4 ISO 19011: 2011)

Principios referidos a las auditorías:

- Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.
- Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.



Clases de Auditorías

➤ Primera parte

Una auditoria de primera parte se lleva a cabo por la organización misma o en nombre de ella.



Interna



➤ Segunda Parte

Una auditoria de segunda parte se lleva a cabo por una organización para sus propios propósitos, en otra organización. Usualmente un cliente audita a un proveedor o a un proveedor potencial.



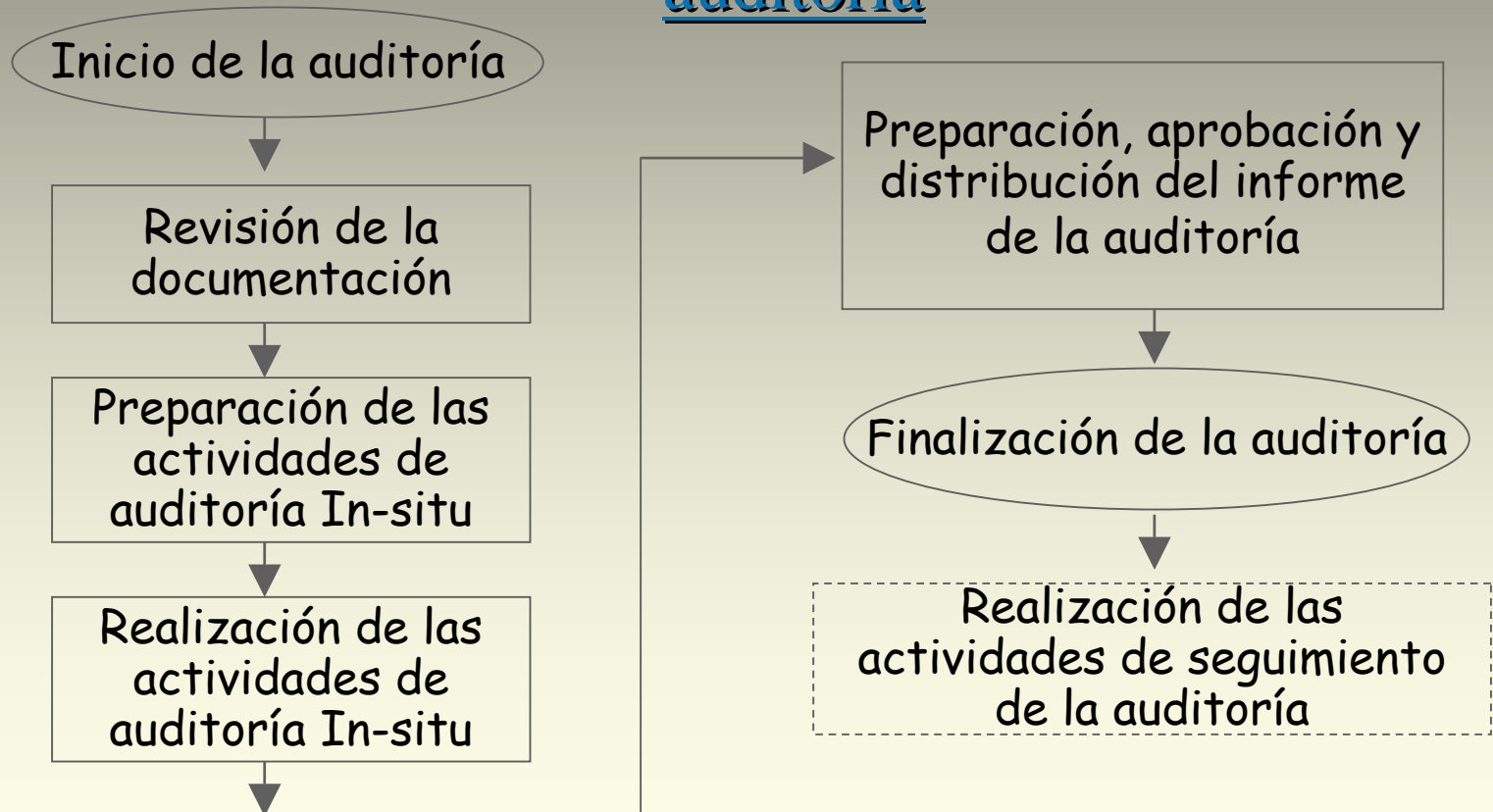
Externa

➤ Tercera Parte

Una auditoria de tercera parte se lleva a cabo por una organización independiente de un proveedor. Usualmente se lleva a cabo por un cuerpo certificador de tercera parte acreditado.

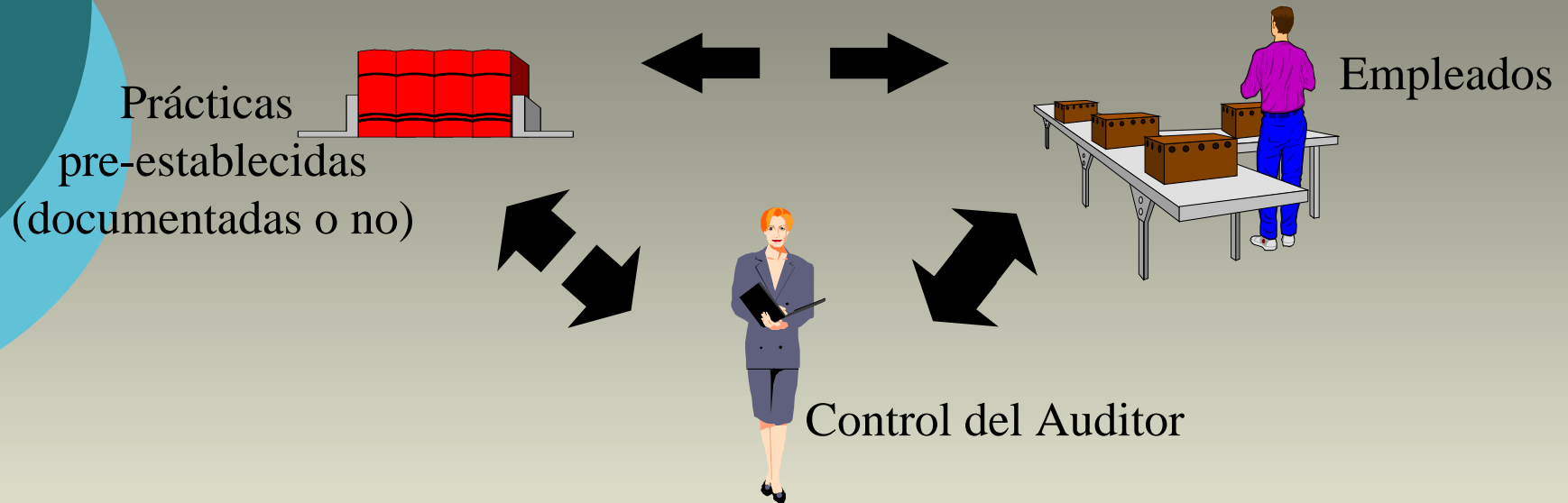
Sistema de Auditoría

Visión global de las actividades típicas de auditoría



ISO 19011: 2002 Fig. 2, p. 11

Modelo de práctica de auditoría

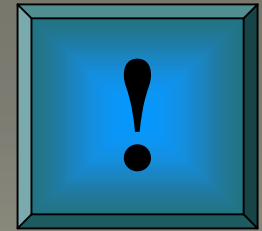


➤ Criterios de Auditoria:

“Conjunto de políticas, procedimientos y requisitos”.

Punto 3 ISO 19011: 2011

Nota: los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la *evidencia de la auditoría* (3.3)



Ejercicio N° 2

Analizar los principios del auditor y de la Auditoría en relación al caso presentado.