

# “Formación de auditores internos OHSAS 18001:2007”

# Normas de Seguridad

1-Ubicar salidas de emergencia



2-identificar sistema contraincendios



3-Ubicar zona segura Y ruta de evacuación



4-Ubicar botiquín de primeros auxilios



5-Mantener pasillos libres de obstáculos



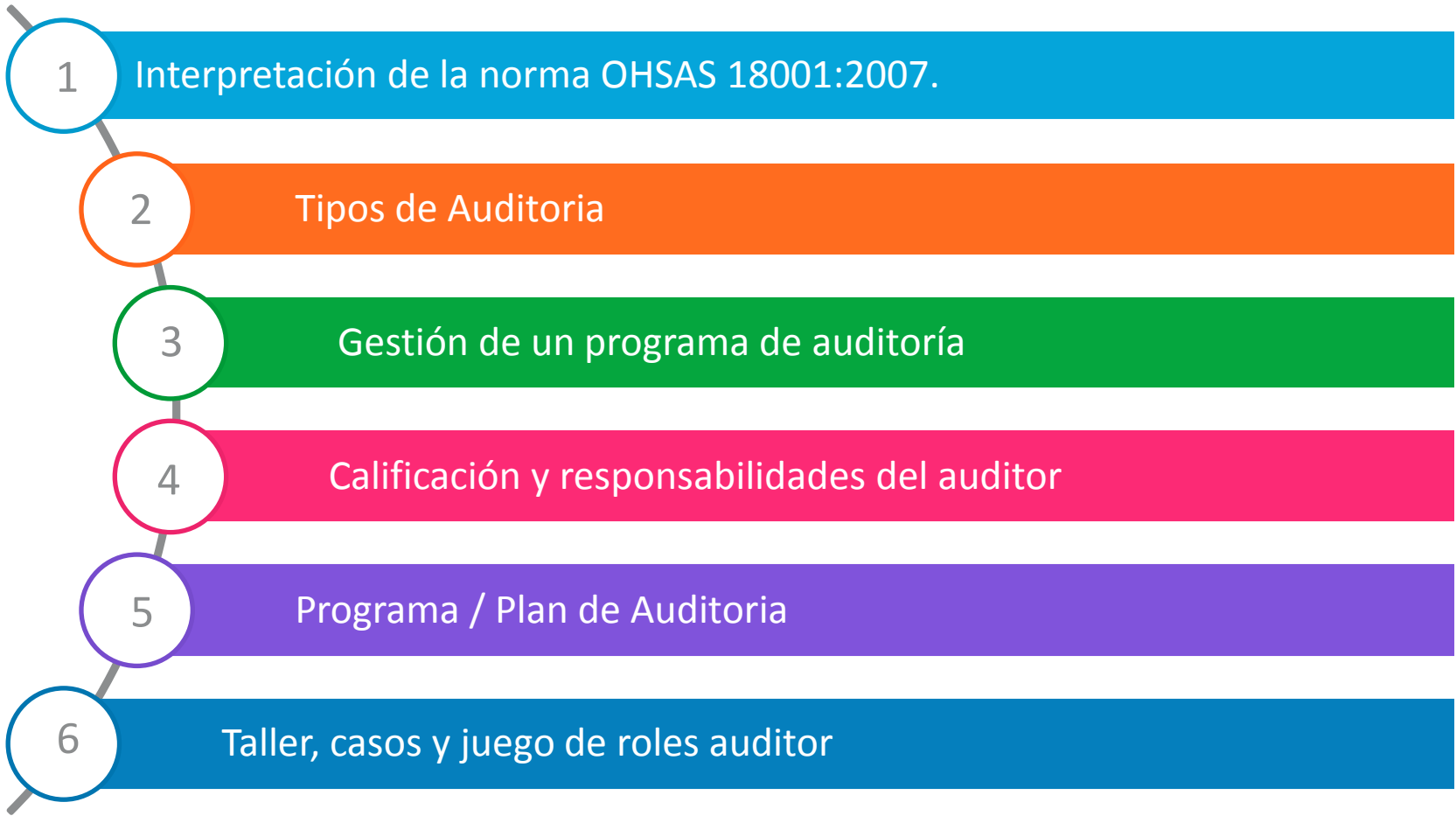
6-Ubicar zona de servicios higiénicos



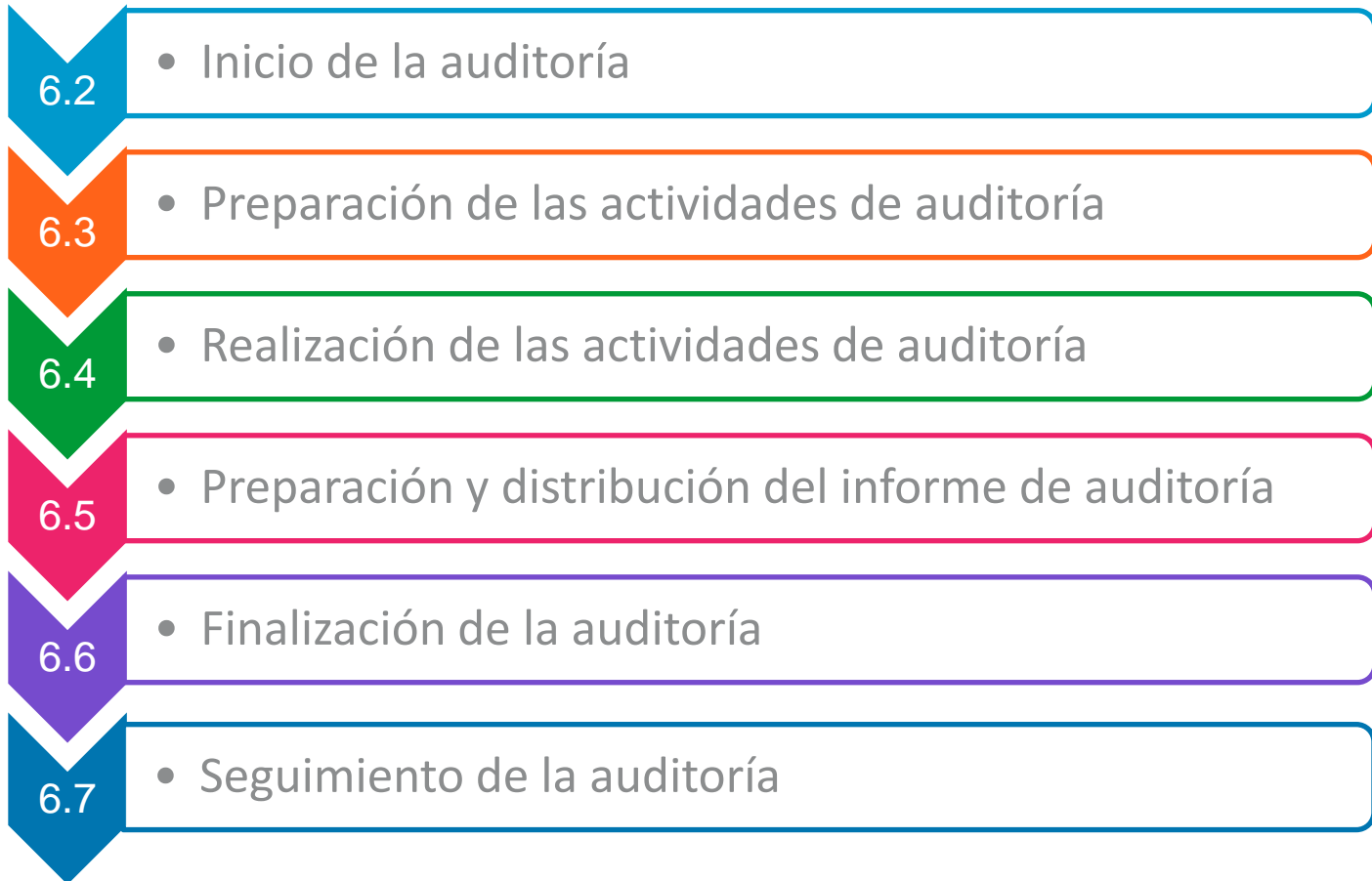
# Objetivo del Curso

Brindar las competencias necesarias para poder planificar, organizar y realizar auditorías internas para comprobar la eficacia del o de los sistema(s) de gestión.

# Temario



# 6. Realización de una Auditoría



# 6.3 Preparación de las Actividades de Auditoría

## Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para evaluar un sistema de gestión determinado. Los principales son:

- Norma ISO respectiva u otras
- Documentos de la organización
- Requisitos legales y otros aplicables
- Requisitos contractuales

# 6.3 Preparación de las Actividades de Auditoría

## Documentos de trabajo

### 1. Listas de verificación;

- Herramienta del equipo auditor
- Ayuda en la entrevista
- Permite estructurar la evaluación
- Permite administrar el tiempo
- Es una lista de recordatorio
- Despersonaliza la auditoría
- Uniformiza el proceso
- No limitarse estrictamente a ella
- No sirve para interrogar
- No es un check list.

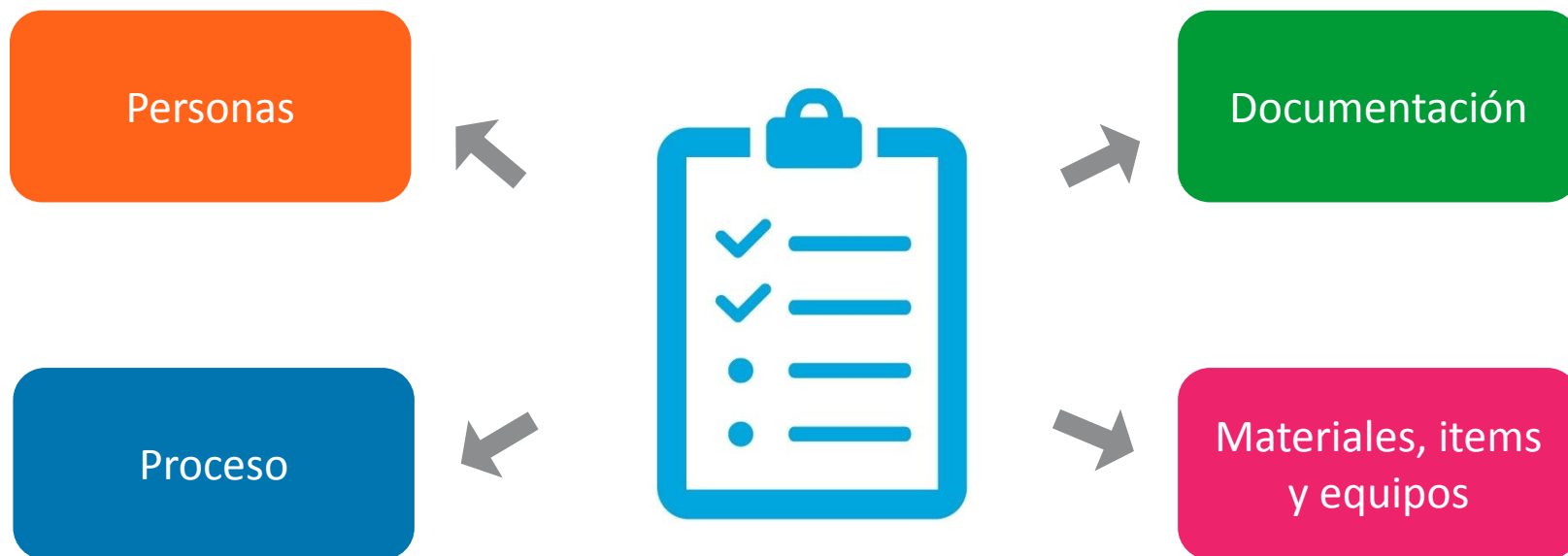
### 2. Planes de muestreo de auditoría;

### 3. Formularios para registrar información.

Los documentos de trabajo deben retenerse al menos hasta el final de la auditora.

# 6.3 Preparación de las Actividades de Auditoría

Elementos de un sistema de gestión que deben ser auditados





# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## a) Reunión de apertura - Propósito

- Confirma el acuerdo de las partes sobre el plan de auditoría;
- Presenta al equipo auditor;
- Asegura la ejecución de las actividades planificadas.

### Puntos a tratar:

- ✓ Presentación del equipo auditor;
- ✓ Confirmar objetivos, alcance y criterios;
- ✓ Confirmar el plan y métodos de auditoría;
- ✓ Comunicación de hallazgos y calificación;
- ✓ Aspectos de confidencialidad;
- ✓ Otros aspectos relevantes.

# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## b) Revisión documental

Una buena práctica antes de realizar la auditoría es que los auditores revisen la documentación (procedimientos, manuales, instructivos) del proceso o actividad a auditar.



# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## c) Comunicación durante la auditoría

- Miembros del equipo auditor consultarse periódicamente para intercambiar información
- Las evidencias recopiladas en la auditoría deben ser comunicadas al auditado
- Acciones para reconfirmación del plan de auditoría



# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## d) Guías y observadores

Estos no deberían influenciar o interferir con la realización de la auditoría.

- a) ayudar a los auditores a identificar a los individuos que van a participar en las entrevistas y confirmar los tiempos;
- b) organizar la logística de acceso a locaciones específicas del auditado;
- c) asegurar que el equipo auditor y los observadores conocen y respetan las reglas relacionadas con la seguridad de la ubicación y los procedimientos de emergencia.



# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## e) Recopilación y verificación de la información

### Criterios de evaluación

- La existencia
- Funciona correctamente
- Es efectivo



### Fuentes de Información

- Entrevistas
- Revisión de documentos
- Muestreo de registros
- Observación

# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

## e) Recopilación y verificación de la información

### Muestreo de registros

- Escoja ejemplos representativos
- Realice una mirada al control
- No hay un porcentaje establecido



# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

f) Hallazgos de la auditoría

g) Conclusiones de la auditoría

h) Reunión de cierre, Puntos a tratar:

- Agradecer
- Presentar al equipo auditor
- Recordar el objetivo, alcance y criterios
- Presentación de los resultados Fortalezas / Debilidades
- Explicar con exactitud las no conformidades
- Estar preparado para justificar las no conformidades
- Dar oportunidad al auditado de explicar información discrepante
- Informar que el proceso es por muestreo
- Alcances sobre el seguimiento.

# 6.4 Realización de las Actividades de la Auditoría

Visión general del proceso de recolectar y verificar información





# 6.5 Preparación Y Distribución Del Informe De Auditoría

## El informe de auditoría

### Debería considerar lo siguiente:

- Objetivo y alcance de la auditoría;
- Criterios de auditoría aplicados;
- Identificación de fechas y lugares de visitas;
- Identificación del equipo auditor y participantes;
- Hallazgos de la auditoría y evidencia relacionada;
- Conclusiones de la auditoría;
- Resumen del proceso de auditoría;
- Otra información que se considere relevante.

- ✓ El informe de auditoría puede ser desarrollado antes de la reunión de cierre.
- ✓ El informe de auditoría debe emitirse en los plazos acordados

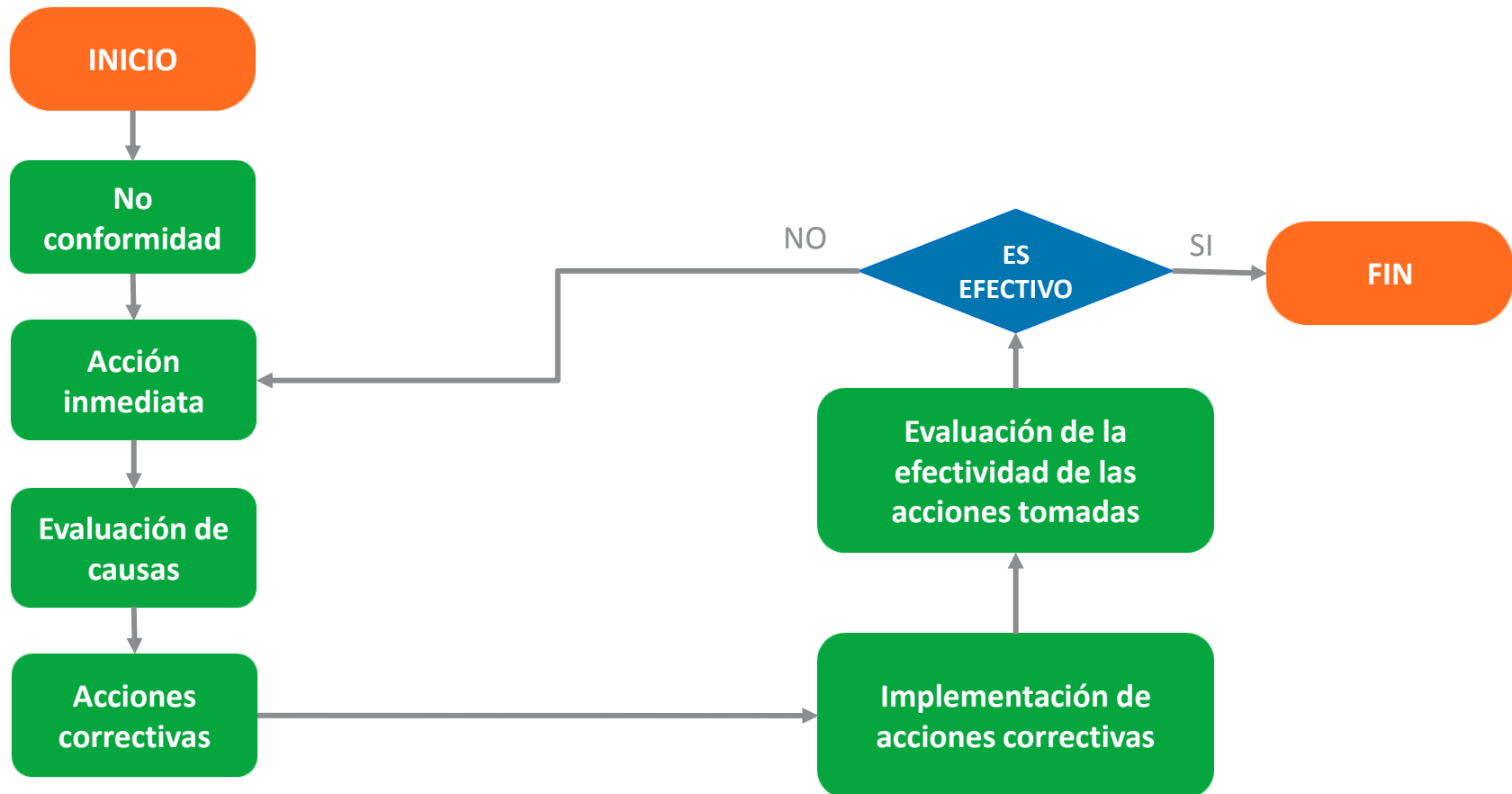
# 6.6 Finalización de la Auditoría

La auditoría finaliza cuando todas las actividades de auditoría planeadas hayan sido llevadas a cabo, o acordadas de otro modo con el cliente de auditoría.



- ✓ Las lecciones aprendidas a raíz de la auditoría deberían ser incluidas en el proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.

# 6.7 Seguimiento de la Auditoría



- ✓ La finalización y efectividad de estas acciones debería ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

# 7. Competencia de los Auditores

UN AUDITOR  
DEBE SER

- Ético – imparcial, sincero, honesto y discreto
- De mentalidad abierta
- Diplomático-Amable
- Con capacidad de comunicación (oral y escrita)
- Observador
- Perceptivo
- Preparado
- Paciente
- Interesado
- Versátil – capaz de adaptarse a diferentes situaciones
- Tenaz – persistente, orientado a la consecución de los objetivos
- Decidido
- Seguro de si mismo
- Puntual



# 7. Competencia de los Auditores

UN AUDITOR  
NO DEBE SER



- Mente cerrada
- Argumentativo
- Indisciplinado
- Prejuicioso
- Obstinado
- Deseo de ser agradable
- Tímido
- Impaciente
- Aceptar todo por las apariencias
- Ingenuo
- Mal receptor

# 7. Competencia de los Auditores

## Responsabilidades del Auditor Líder



- Responsabilidad final de la auditoría.
- Recolectar toda la información necesaria.
- Selección de los miembros del equipo.
- Preparación del plan de auditoría.
- Asignar tareas individuales.
- Asegurar el empleo de los documentos de trabajo.
- Liderar reuniones de apertura y cierre.
- Asegurar el desarrollo de la auditoria según el plan.
- Asegurar la ejecución de reuniones de enlace.
- Reportar los resultados de la auditoría clara y oportunamente.
- Representación del equipo auditor con la gerencia.
- Preparación y entrega del informe de auditoria.
- Dirección de las actividades de seguimiento.

# 7. Competencia de los Auditores

## Responsabilidades de un auditor miembro de equipo



- Cumplir con el plan de auditoría
- Comunicar y aclarar requisitos de auditoría
- Planear y realizar tareas individuales, acertada y responsablemente
- Colectar y analizar evidencia
- Reportar las observaciones
- Verificar acciones correctivas

# Técnicas de Auditoría

Técnicas que requieren ser desarrolladas por el auditor hasta conseguir habilidad y experiencia





# Enfoque de Auditoría

Las relaciones entre auditores y auditados son críticas para el buen desarrollo de la auditoría



# Barreras Frente a la Comunicación

- Pueden ser físicas, intelectuales o psicológicas
- De darse el caso, deben ser tratadas por el auditor para minimizarlas o eliminarlas
- Siempre debe actuarse con mucha prudencia y tino ante los auditados



# Asertividad en la Auditoría

- Ponga cómodo al auditado
- Explique el objetivo de la auditoría
- Explique sobre las notas
- Comente sus apreciaciones
- Tenga en cuenta lo siguiente:
  - ✓ Espacio
  - ✓ Tiempo
  - ✓ Contacto Visual
  - ✓ Lenguaje corporal
  - ✓ Para lenguaje
  - ✓ Sensibilidades culturales



# Administrando el Tiempo en la Auditoría



- El tiempo es siempre corto.
- Planifique bien.
- No permita que su auditoría se desvíe.
- No cave demasiado profundo.
- No se enfoque en trivialidades.
- Decida el tamaño de la muestra.

# Técnicas de Indagación

## PREGUNTAS ABIERTAS

- Buscan una respuesta informativa
- No son ilimitadas, pueden cambiar una conversación de rumbo
- Una manera de evitar desviarse del tema.

¿Qué?  
¿Por qué?  
¿Cuándo?  
¿Quién?  
¿Dónde?  
¿Cómo?

De acuerdo con el propósito y alcance de la auditoría

# Técnicas de Indagación

## PREGUNTAS CERRADAS



- Son de respuesta: Si/No
- Pregunta directa, respuesta de pocas palabras
- Intenta dirigirse a información muy específica
- Desventajas:
  - ✓ No dan mucha información
  - ✓ Si se usan muy seguidos dan la sensación de interrogatorio

Considerar siempre las responsabilidades del auditado

# Como Conducirse Durante la Auditoría

- Contacto cara a cara
- Mostrarse interesado
- Tomar notas en corto tiempo
- Inclinar la cabeza (aceptar) ocasionalmente
- Observar el lenguaje corporal
- Verificar con evidencia
- Dar las gracias



# Tácticas del Auditado

- Pérdida de tiempo
- Querer manejar al auditor
- Probar la fortaleza del auditor
- Respuestas limitadas
- Engañar al auditor





# Actitudes que Deben ser Evitadas



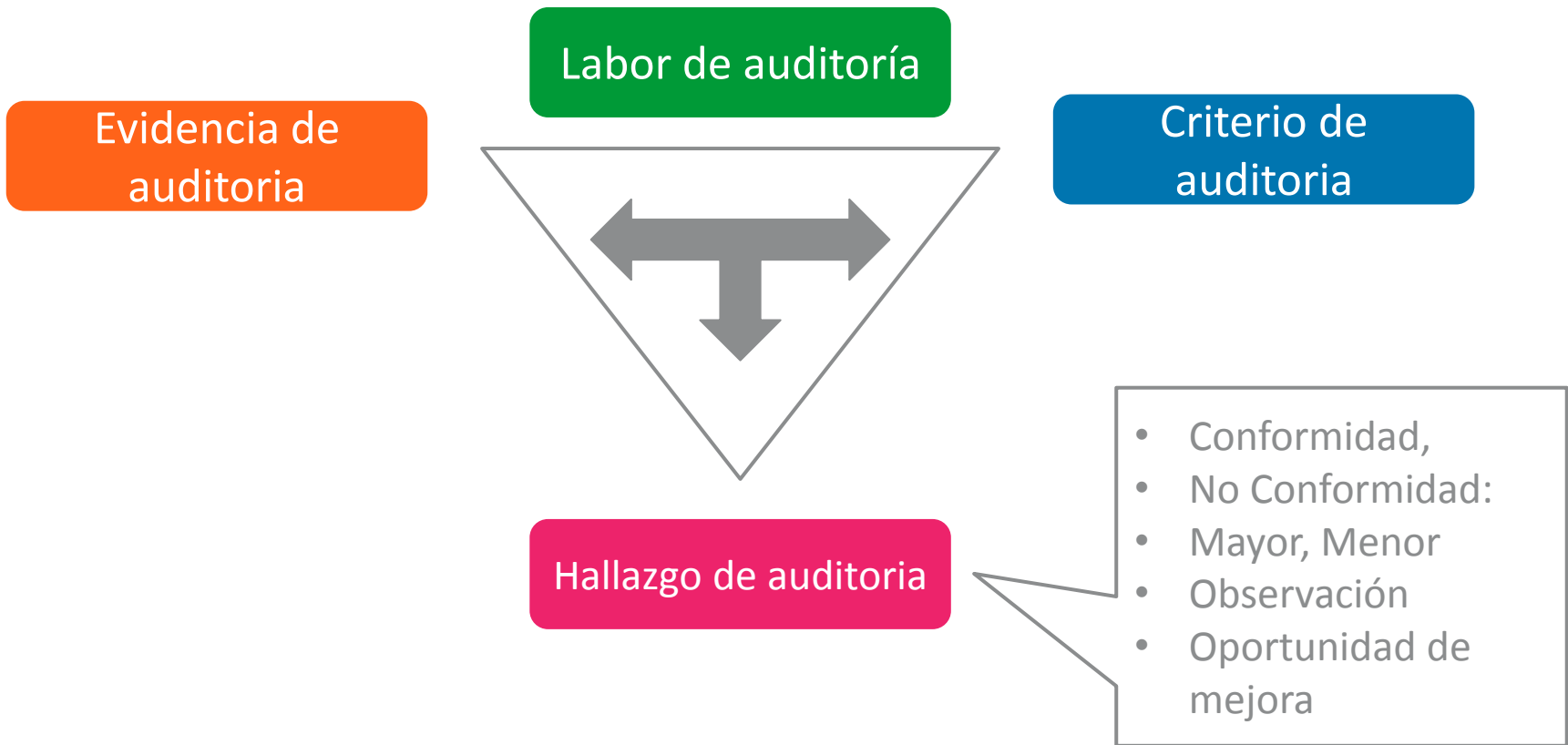
- Ser negativo, indisciplinado
- Ser crítico
- Caer en disputas
- Discutir personalidades
- Comparar al auditado
- Ser sarcástico

# Para una Correcta Evaluación



- Pregunte
- Escuche
- Observe
- Piense
- Evalúe
- Registre

# Generación de Hallazgos de Auditoría:



# Hallazgos de Auditoría

## **NO CONFORMIDAD:**

Incumplimiento de un requisito

## **NO CONFORMIDAD MAYOR:**

La ausencia o el incumplimiento en la implementación y mantención de uno o más elementos obligatorios del sistema, o una situación que en base a evidencia objetiva disponible, plantearía la existencia de dudas significativas sobre los sistemas de gestión en evaluación.

## **NO CONFORMIDAD MENOR:**

Un hallazgo que indica una debilidad en el sistema, procedimiento, registros o en la gestión de una actividad en particular. Puede ser también una situación que en base a evidencias objetivas determinaría la existencia de dudas significativas en cuanto a la capacidad futura del sistema de alcanzar la política y objetivos.

## **OBSERVACIÓN:**

Un hallazgo que merece la atención de la organización, pero que no requiere obligatoriamente una acción correctiva.

# Tratamiento de las no Conformidades

La redacción de las No Conformidades debe considerar:

UBICACIÓN



DESCRIPCIÓN



EVIDENCIA



REFERENCIA

¿Dónde se encuentra el hallazgo?

Ejemplo:  
En el proceso de Gestión del Recurso Humano

En Gerencia General

¿Cuál es el Hallazgo?

Ejemplo:  
No existe definición de las competencias del personal

No se demostró evidencia de la realización de la revisión por la dirección

¿Cómo lo puedo demostrar?

Ejemplo:  
5 de 7 posiciones auditadas, carecían de la definición de competencias

No se mostraron las actas de las reuniones de RxD de Marzo, Junio y Setiembre del 2016

¿Con qué incumple?

Ejemplo:  
Requisito 4.4.2. de la norma OHSAS 18001:2007

Punto 5.3 del Procedimiento PRO RD 001 Revisión por la Dirección.

# Tratamiento de las no Conformidades

Las no conformidades declaradas deben ser tratadas a través de las Solicitudes de Acción Correctiva



ACCIÓN  
CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

¡NO CURE SÓLO LOS SÍNTOMAS!  
¡LLEGUE A LA CAUSA!

# Acción Correctiva

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA/ PREVENTIVA (SACP)		
TIPO:		Nº: 02
CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>		
PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		
PROCEDENCIA : AUDITORÍA INTERNA <input checked="" type="checkbox"/>		HALLAZGO DE PERSONAL <input type="checkbox"/>
QUEJA DEL CLIENTE <input type="checkbox"/>		INVESTIGACIÓN DE LOS GERENTES <input type="checkbox"/>
OTROS: .....		<input type="checkbox"/>
SECCION 1: DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD/ POSIBLE NO CONFORMIDAD		
Norma / Requisito: Documento de Referencia / Nº de Revisión:		
FECHA: EMISOR: FIRMA:	GERENCIA/AREA: RESPONSABLE: FIRMA:	
SECCION 2: ANALISIS DE CAUSAS		
Nº	Descripción	Responsable
FECHA:	GERENTE/ JEFE AREA:	FIRMA:
SECCION 3: ACCION CORRECTIVA/ PREVENTIVA		
Nº	Descripción	Plazo
FECHA:	GERENTE/ JEFE AREA:	FIRMA:
SECCION 4: VERIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD		
FECHA:	EMITIO LA SACP:	FIRMA:

DECLARACION  
DE LA NC

INVESTIGACION  
DE CAUSAS

ACCIONES  
CORRECTIVAS

VERIFICACION DE  
LA EFECTIVIDAD  
DE ACCIONES  
CORRECTIVAS Y  
PREVENTIVA

# Algunas Consideraciones

NUNCA debemos colocar causas o las acciones correctivas en la zona de no conformidades por que existe una zona para cada fase del análisis.

## Ejemplo:

Se observo que se viene realizando la limpieza de techos con una escalera hechiza porque no cuentan con una estandarizada, se debería instalar escaleras fijas estandarizadas para el acceso a los techos.



# Algunas Consideraciones

NUNCA debemos declarar una no conformidad como una crítica, no se emiten juicios de valor.

## Ejemplo:

Se observó que están llevando mal la evaluación del desempeño....

¿Qué es malo? ¿Quién define lo malo o bueno?.

# Algunas Consideraciones

NUNCA debemos declarar una no conformidad como una apreciación personal.

## Ejemplo:

Me parece que el encargado de sistemas es desordenado al realizar....

Las nc no son declaraciones de un punto de vista particular del auditor, se basan en evidencia objetiva y se respaldan en los estándares de referencia.

**Gracias por  
su atención!!**



pacifico