

# FORMACIÓN DE AUDITORES



# OBJETIVO

- Proporcionar los conocimientos necesarios para **planear**, conducir y reportar una auditoría interna de calidad.



# DINÁMICA DEL CURSO - TALLER



- Exposición del contenido **curso- taller**.
- Ejercicios prácticos para mejor comprensión de los conceptos.
- Preguntas por parte de los asistentes en cualquier momentos de la presentación.



# CONTENIDO

Módulo 1.- Introducción

Módulo 2.- Categorías de Auditorías

Módulo 3.- Principios de Auditoría

Módulo 4.- El Auditor

Módulo 5.- Planeación de Auditorías

Módulo 6.- Realización de Auditorías

Módulo 7.- Informe de Auditoría

Módulo 8.- Seguimiento de Auditoría

Módulo 9.- Evaluación



# INTRODUCCIÓN

## Bases

### Contenido ISO 9000:2015



- ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.
- Capítulos relacionados específicos 9.2



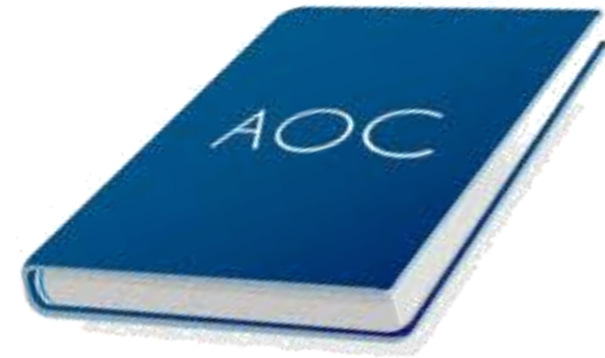
# INTRODUCCIÓN

## Bases

### NOM-008-SCT3-2002

#### Sistema de Calidad en Aviación

- Todo titular o solicitante de un AOC deberá **establecer** un sistema de calidad y designar a un administrador o gerente de calidad o equivalente, para monitorear el **cumplimiento** y **adecuación** de los procedimientos requeridos para asegurar prácticas operacionales seguras y la aeronavegabilidad de la(s) aeronave(s) a su servicio.



# INTRODUCCIÓN

## Bases

### Contenido ISO 19011:2011

**Directrices** para la auditoría de los sistemas de gestión

- Norma que proporciona orientación sobre la **gestión** de un programa de auditoría, sobre la **planificación** y **realización** de una auditoría del Sistema de Gestión, así como la competencia y evaluación de un auditor.



## ¿PARA QUÉ HACER AUDITORÍAS DE CALIDAD?

Para obtener **evidencia objetiva** que permita **emitir un juicio** acerca del estado de cumplimiento a las políticas establecidas por la empresa, para garantizar la seguridad de las operaciones.

### **Evidencia objetiva:**

- Información que escuchen, vean o lean.
- Libre de emoción y prejuicio.
- Verificable.



# INTRODUCCIÓN

## Objetivos de la Auditoría

- Contribuir a la mejora del sistema de gestión y sus resultados.
- Cumplir con los requerimientos externos, por ejemplo, certificación del sistema de gestión de calidad.
- Verificar la conformidad con los requisitos nacionales actuales.



# DEFINICIONES



- **Auditoría:** Proceso **sistemático, independiente** y **documentado** para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el **grado de cumplimiento** de los criterios de auditoría.
- **Criterio de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o **requisitos** usados como **referencia** para comparar la evidencia de la auditoría.
- **Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hechos u otra información importante para el **criterio** de la auditoría y que son verificables.

# DEFINICIONES

- **Hallazgo de auditoría: Resultado** de la **evaluación** de la evidencia de la auditoría recopilada frente al criterio de auditoría. (Los hallazgos de auditoría, pueden indicar **CONFORMIDAD** ó **NO CONFORMIDAD** con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora).
- **Programa de auditorías:** Documento que muestra el **conjunto** de **auditorías** planeadas con un **tiempo** específico y con un propósito en particular.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las **actividades** y los preparativos de una auditoría.



# DEFINICIONES



- **Alcance de Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Auditor:** Persona con la **competencia y habilidades** para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** Uno ó más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos si es necesario. (Un auditor del equipo es designado auditor líder del equipo). (El equipo auditor puede incluir Auditores de formación).
- **Competencia:** Cualidades personales y capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS



## Auditoría de primera parte

- Realizada por la propia organización para la revisión por parte de la Dirección General, para **confirmar** la eficacia del **Sistema de Gestión** y detectar áreas de oportunidad y de mejora.
- Se conoce como **AUDITORÍA INTERNA.**

# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS

## BENEFICIOS

- Satisface los **requerimientos** del sistema de calidad.
- Detecta y corrige problemas **previos** a las auditorías externas.
- Asegura la efectiva **implementación** del sistema de calidad.
- Identifica **oportunidades** de mejora.



# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS

## Auditoría externa de segunda parte

- Realizada por la propia organización hacia un proveedor actual o potencial, usualmente relacionada con contrato o entrega.
- Se conoce también como **AUDITORÍA AL PROVEEDOR.**



# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS

## BENEFICIOS



- **Ayuda** a la organización a seleccionar, calificar y aprobar proveedores.
- Puede ayudar a los proveedores a **mejorar** sus sistemas.
- Desarrolla un **mutuo** entendimiento de la calidad.



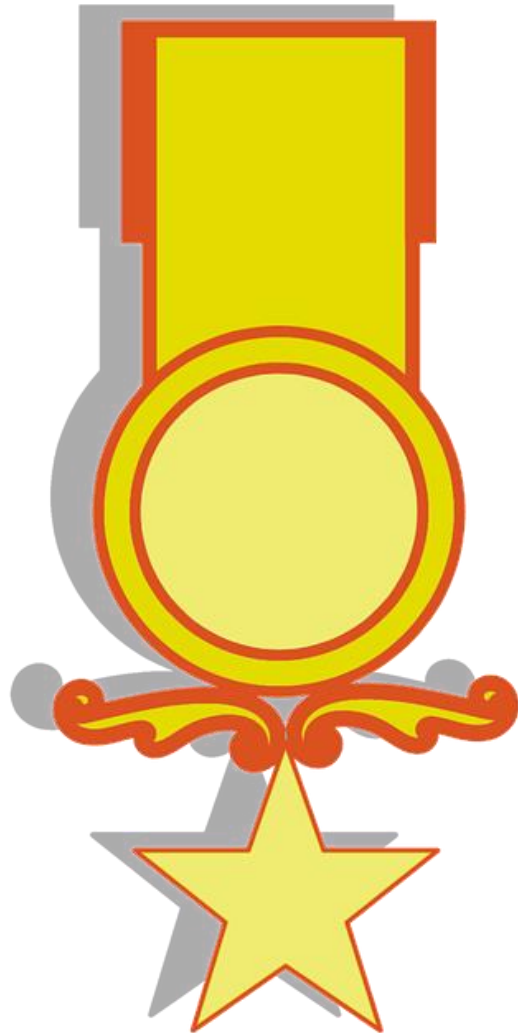
# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS



## Auditoría externa de tercera parte

- Realizada por un organismo independiente a la organización, para buscar su conformidad con una norma específica como la ISO 9001 o IOSA.
- Se les conoce como **auditorías de certificación.**

# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS



## BENEFICIOS

- Alcanzar el **registro** del sistema de calidad.
- Ganar **reconocimiento**.
- Reduce la necesidad de realizar **auditorías de segunda parte**.
- Incrementa la **competitividad**.

# CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS

## TIPOS DE AUDITORIAS

- **Auditorías de producto:** Es una auditoría que verifica la conformidad de un producto contra los requisitos especificados.
- **Auditoría de proceso:** Es una auditoría que identifica las entradas y salidas de un proceso y evalúa los controles establecidos para asegurar la consistencia del producto o servicio final.
- **Auditoría de sistema:** Es una auditoría que evalúa la conformidad de un sistema de gestión contra requisitos establecidos como la norma ISO 9001.



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría depende de varios **principios**.

- Estos hacen de la auditoría una herramienta **eficaz y fiable** en el apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede **actuar** para mejorar su desempeño.



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA



1. **Integridad**
2. **Presentación imparcial**
3. **Debido cuidado profesional**
4. **Confidencialidad**
5. **Independencia**
6. **Enfoque basado en la evidencia**

# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

## 1.- Integridad

El fundamento de la profesionalidad.



- Se requiere una buena formación, capacitación continua y el entrenamiento necesario para desempeñar responsablemente este trabajo, así como observar y cumplir con los requisitos legales e internos aplicables.

# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA



## 2.- Presentación imparcial

La obligación de informar con veracidad y exactitud.

- Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con **veracidad** y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

## 3.- Debido cuidado profesional

La aplicación de Diligencia y juicio al auditar.

- Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la **importancia** de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el auditado y por otras partes interesadas.
- El tener la competencia necesaria es un factor importante.



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

## 4.- Confidencialidad

Seguridad de la información.

- Los auditores deben ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores.
- La información de auditoría no debe ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del auditor, o del cliente de la auditoría, ni de manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del auditado.



# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA



## 5.- Independencia

La **base** para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones.

- Los auditores son **independientes** de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.
- Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados solo en la evidencia de la auditoría.

# PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

## 6.- Enfoque basado en la evidencia

El método **racional** para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

- La evidencia de la auditoría es **verificable**.
- Esta basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.



## El Auditor funge como:

- **Catalizador:** Ayuda al departamento a re-examinar **cómo hacen** las cosas para hacer los cambios pertinentes.
- **Instrumento de administración:** Evalúa la **efectividad** del sistema de calidad establecido.
- **Asesor:** Puede **reconocer** soluciones a problemas u oportunidades de mejora no consideradas por los miembros del departamento.



## CUALIFICACIONES

### • ATRIBUTOS PERSONALES:

- ✓ Ético
- ✓ De mente abierta
- ✓ Diplomático
- ✓ Observador
- ✓ Perceptivo
- ✓ Versátil
- ✓ Tenaz
- ✓ Decisivo
- ✓ Autosuficiente
- ✓ Actuar con fortaleza
- ✓ Abierto a la mejora
- ✓ Culturalmente sensible
- ✓ Colaborador



## CUALIFICACIONES

- **FORMACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, CAPACITACIÓN:**

- ✓ Formación específica
- ✓ Experiencia en el puesto
- ✓ Capacitación en auditorías

- **CONOCIMIENTOS:** Documentos de referencia, contexto de operación, del departamento, leyes, reglamentos aplicables.



## Responsabilidades



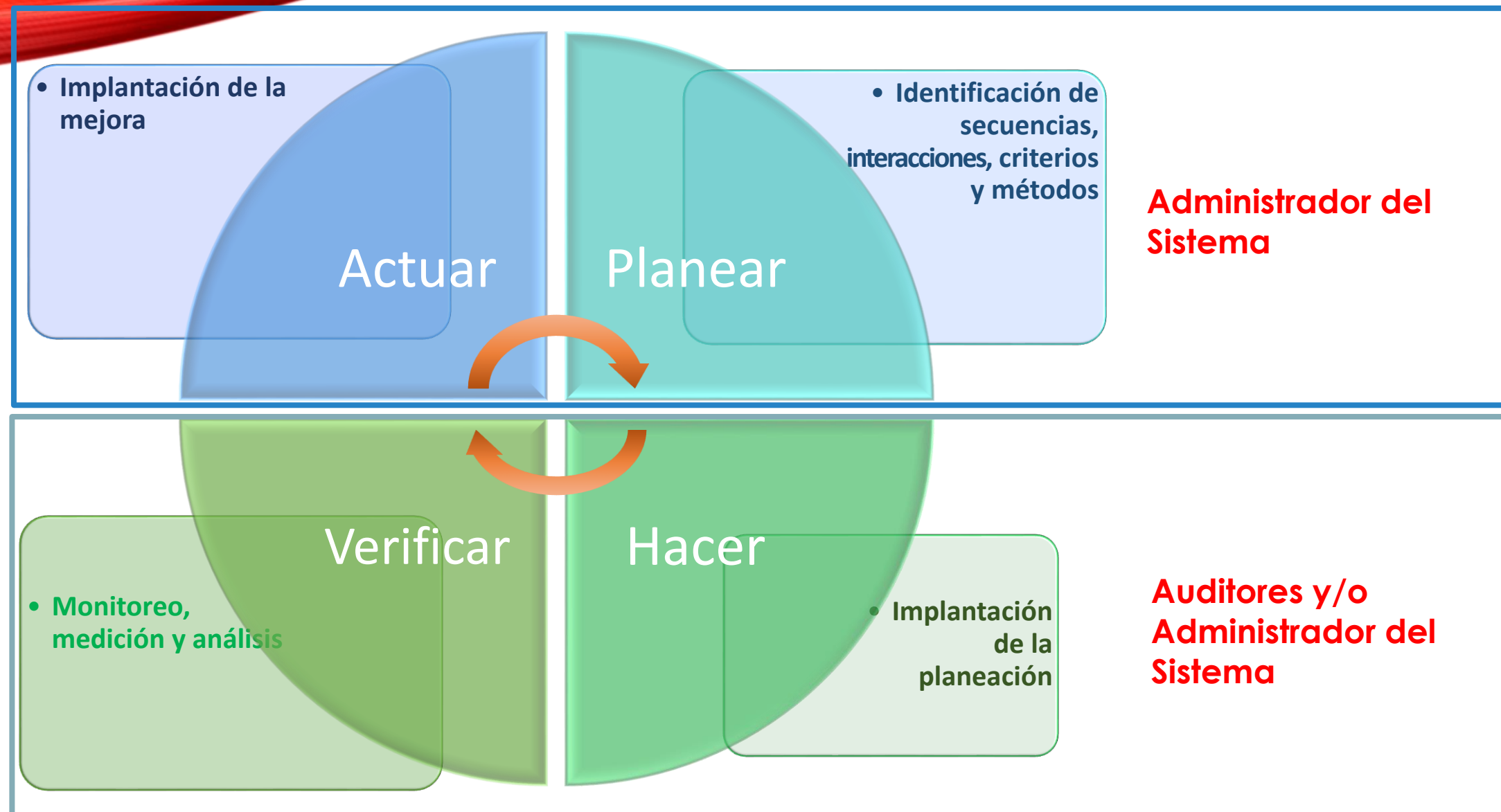
- Conocer y cumplir con el 100% de los **requisitos** de la auditoría
- Tener habilidad de **comunicación**
- Realizar efectivamente las **actividades** asignadas
- Documentar el **100%** de los resultados
- Reportar los **resultados** de la auditoría
- Mantener la **documentación** relativa a la auditoría
- Trato **confidencial** de la información revisada

## Habilidades del auditor líder



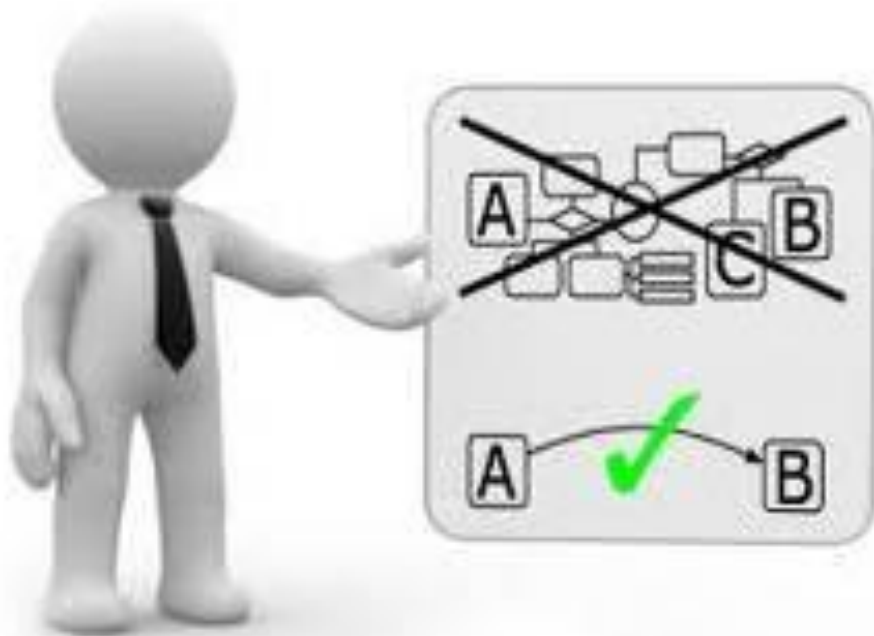
- Mantener el **balance** de las **fortalezas** y **debilidades** de cada miembro del equipo de auditoría.
- Desarrollar una **relación armoniosa** de trabajo entre los miembros del equipo auditor.
- Administrar el **proceso** de auditoría.
- **Representar** al equipo de auditoría en la comunicación con la **persona que administra** el programa de auditoría.
- Dirigir al equipo de auditoría para llegar a las **conclusiones** de la auditoría.
- Preparar y completar el **informe de auditoría**.

# PROGRAMA DE AUDITORÍAS



# PROGRAMA DE AUDITORÍAS

## Administrador del Sistema



- La persona que gestiona el programa de auditorías deberá seleccionar y determinar los **métodos** para la auditoría en función de los **objetivos**, alcance y criterios de auditoría definidos.

# PROGRAMA DE AUDITORÍAS

## El programa de auditorías

El programa de auditorías puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que va a ser auditada.

### Factores relevantes a considerar:

- Objetivos coherentes.
- Alcance.
- Recursos necesarios.
- Velar por la aplicación.



# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

**Planeación  
y  
Preparación**

Realización

Informe

Seguimiento

# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

## Importancia de la planeación

- Es la clave para permanecer **enfocado** durante la auditoría.
- Asegura que la auditoría sea **completa**.
- Ayuda a que la auditoría sea **efectiva**.
- Una cuidadosa planeación es esencial para una eficiente y suave ejecución de la auditoría.



# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

## El plan de auditoría



- Objetivo, alcance y criterios
- Ubicación, fecha, horario y duración (incluyendo reuniones de apertura y cierre)
- Métodos de Auditoría
- Muestreo (si aplica)
- Miembros de equipo
- Designación del líder
- Revisión y aprobación del plan de auditoría.

# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

## El plan de auditoría

### PROPÓSITO:

- Desarrollar una estrategia.
- Seleccionar muestras representativas.
- Crear listas de verificación.

### FUENTES DE INFORMACIÓN:

- Manual de calidad.
- Procedimientos.
- Prioridades administrativas.
- Información de producto.
- Auditorías previas.



# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

## El plan de auditoría

### Ventajas:

- Reunir información para preparar las actividades de auditoría y los documentos de trabajo aplicables.
- Establecer una visión general del grado de la documentación del sistema para detectar posibles carencias.



# PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

## Listas de Verificación

- Muestran evidencias de la **planeación**
- Permite mantenerse **enfocado**
- Mantienen el **ritmo** y la dirección
- Minimiza la **parcialidad**
- Se asegura mejor uso del **tiempo**
- Asegura la **profundidad** y continuidad de la investigación
- Ayuda a mantener la marcha de la auditoría con una rápida **referencia** de los procesos, áreas, actividades, requisitos o documentos a ser auditados
- Provee **registro** de ejecución de la auditoría



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

Planeación  
y  
Preparación

**Realización**

Informe

Seguimiento

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

Notificación de Auditoría

Revisión de la documentación de planeación

Reunión apertura de Auditoría

Realización de la actividades en sitio

Reunión de cierre de Auditoría

Informe de Auditoría



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS



- 1) Reunión de **apertura**
- 2) Recolección de **evidencia** de Auditoría
  - **Entrevista** de Auditoría
    - **Técnicas** de Entrevista
  - **Técnicas** de Auditoría
  - **Notas** de auditoría
- 3) Reunión de **Cierre**

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Reunión de Apertura

Es el "arranque" oficial de una auditoría.

Aunque puede ser breve e informal es una función importante en la auditoría.

Asegura que el auditor y el auditado comparten un entendimiento común del por que la auditoría será realizada.

Es importante incluir una agenda para asegurarse de cubrir todos los puntos.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Reunión de Apertura

Puntos clave

- Conducida por el auditor **líder**
- Confirmar el **acuerdo** de todas las partes
- Presentar al **equipo** de auditoría
- Garantizar que todas las **actividades** planeadas se pueden realizar
- Informar el **método** de auditoría
- **Recordar** el objetivo, alcance y criterios
- Definir los canales de **comunicación**



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Recolección de evidencia de auditoría

Se hace a través de:

- Entrevistas con el personal.
- Inspección de la documentación.
- Observación de actividades y condiciones.
- Revisión de registros de calidad.
- Fotografías.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS



## Recolección de evidencia de Auditoría

Algunos **ejemplos** de evidencia de auditoría:

- Copia de instrucciones de trabajo
- Registros que requieren inspección y prueba.

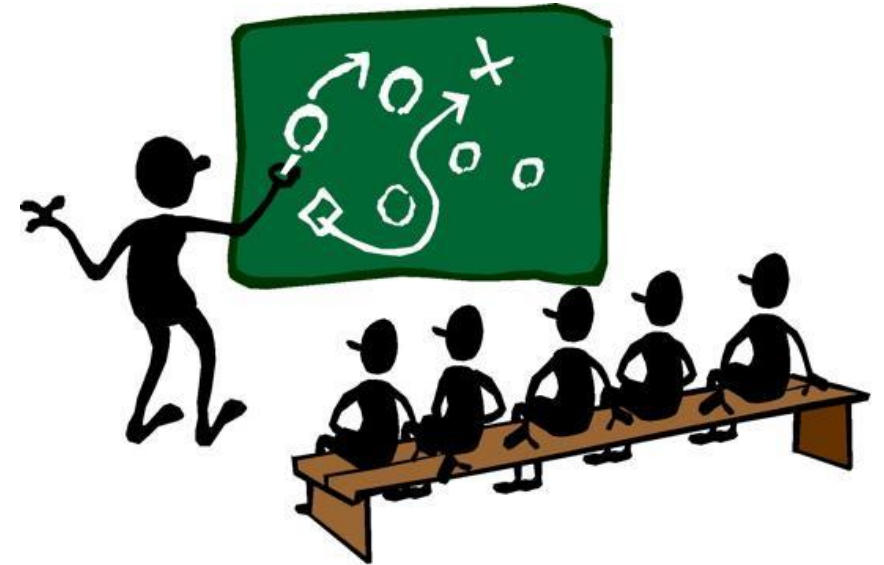
**NOTA:** Si un documento no puede ser adquirido con facilidad, el auditor deberá anotar: Fecha, nombre, código, responsable del documento.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Evidencia de la auditoría

- Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra **información** que es pertinente para los criterios de la auditoría y que es verificable.

La evidencia de la auditoría se deberá documentar con suficiente detalle para permitir a la *organización* auditada hallar y confirmar exactamente lo que observó el auditor.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Evidencia de la auditoría



- Si **no** existe evidencia de la auditoría, **no** existe conformidad o conformidad.
- Si existe evidencia de un incumplimiento a un requisito, se debe documentar como una no conformidad y no mitigar con otra clasificación (por ejemplo: “observaciones”, “oportunidades de mejora”, “recomendaciones”, etc.)

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Entrevista de Auditoría

Es uno de los métodos **más importantes** para recopilar información. El auditor deberá considerar lo siguiente:

- Las entrevistas se deben dar con personas de niveles y funciones que desempeñen actividades o tareas **dentro** del alcance de auditoría.
- Deberían realizarse durante las horas **normales** de trabajo y en el lugar de trabajo **habitual** de la persona entrevistada.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Entrevista de Auditoría



- Se puede **iniciar** la entrevista pidiendo a la persona que **describa** su trabajo.
- Los resultados de la entrevista deberán ser resumidos y **comentados con** la persona entrevistada.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Entrevista de Auditoría

- La **comunicación** adecuada es la llave para una auditoría exitosa.
- Experiencia, conocimiento técnico y educación son excelentes calificativos, pero es mucho más importante que los auditores cuenten con la **habilidad de la comunicación**.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Entrevista



- Para obtener información **útil** deben hacerse las preguntas correctas. Haga **preguntas abiertas** que no puedan contestarse con un simple "sí" o "no".
- Inicie preguntas con: **¿Qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿Dónde?, o ¿quién?**  
Y es probable obtener una respuesta más completa y detallada.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Entrevista



Haga preguntas que lleven cierto sistema u orden.

- Introduzca a los entrevistados con hipótesis: **“Qué pasa si...” “Vamos a suponer” “No entiendo”, “Lo siento... Puede explicarme por favor...”**
- Silencio.
- Preguntas absurdas u obvias.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Entrevista

- Una buena entrevista, también involucra un cierto grado de **sentido común**.
- **Piense antes de hablar**. Tome su tiempo y sea metódico.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Auditoría

Es recomendable que el auditor aplique algunas técnicas de auditoría como las siguientes:

### Muestreo:

- **No** solicitar que le muestren documentos **típicos**.
- Solicitar ver listados, **índice**, registros, etc., para seleccionar muestras que desea verificar.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Auditoría



### Muestreo:

- Solicitar ver los archivos donde se **guardan** los registros y escoja las muestras del frente, mitad y al final.
- Seleccione muestras de **diferentes** pasos del proceso.
- Cuando encuentre desviación, tome muestras **adicionales** del mismo tipo para comprobar si es algo genérico.

# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Auditoría

### Rastreo:

- Comenzar ya sea al principio o al final de proceso.
- Haga un **seguimiento** desde un documento dado, hasta los **documentos asociados** de referencia.
- Vaya de los procedimientos a los reportes, de los reportes a los procedimientos.
- **Siga la cadena** de las transacciones hacia atrás o hacia delante a lo largo del proceso.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Técnicas de Auditoría

### Comprobación:



- **Verificar** que cada paso de la actividad se efectúa como se describe en el **documento** de calidad aplicable.
- **Verificar** que cada espacio es llenado, firmado y fechado, si es requerido por **el registro** de calidad y aplicable.
- **Verificar** la actualización de **las revisiones** de los documentos en los puntos de uso. (Que se encuentren las versiones vigentes).
- **Verificar totalmente** documentos cuando sea necesario.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Notas de Auditoría

### ¿Qué hacer?

- Registrar **hallazgos** de no conformidades.
- Registrar la **evidencia** de esas no conformidades.

### ¿Cómo hacer?

- **No** aparentar que **se ignora** al entrevistado.
- Referirse a lo que se está investigando en el momento.
- Hacer las notas **legibles** y **completas**.

### NOTA:

- Las notas crean un **registro físico** de la información que se obtiene. Trate de balancear su atención entre el entrevistado y sus notas. Haga sus notas lo suficientemente **detalladas** para que sean una referencia confiable.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Notas de Auditoría

**No confié en su memoria.** Tome notas conforme realiza la auditoría.

Las notas deben incluir:

- Declaraciones **aceptables**.
- **Identificadores de documentos** (cód. ej.: po-adr-01 rev.:00,).
- Identificadores de producto, **maquina**, estación de trabajo.
- Posiciones y **nombres** si fuera necesario.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Notas de Auditoría



- Utilice su **lista de verificación** o documento de trabajo.
- Observe, mire, escuche. En particular **ESCUCHE** las explicaciones que pueden variar de un área a otra.
- Trate de obtener respuestas **sin** tener que **preguntar**.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Notas de Auditoría

Asegúrese de observar lo siguiente durante la auditoría:

- **Oficina, área de taller:**

¿Cuál es el **estado** de mantenimiento en general?

¿Cuál es la **condición** del equipo en general?

- **Documentos:**

¿Son todas las fechas **lógicas** y consistentes?

¿Existen **tachaduras** o enmendaduras?

¿El papel es **viejo** y la tinta **consistente** en contraste con la **antigüedad** del documento?



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## Reunión de cierre

- Dar **Agradecimientos** a los participantes.
- **Evaluar** si se cumplió el **propósito y alcance** de la auditoría.
- **Informar las No Conformidades.**
- Recordar las **limitaciones** de la auditoría
- Permitir **aclaraciones.**
- Cierre.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA



**KEEP  
CALM  
AND  
STAY IN  
CONTROL**

### Control de la auditoría

- Permanecer **seguro**
- Administrar el **tiempo**
- **No dejarse** conducir o engañar
- Ser detallista y eficiente
- Evitar apartarse del tema
- Evitar **saturarse**

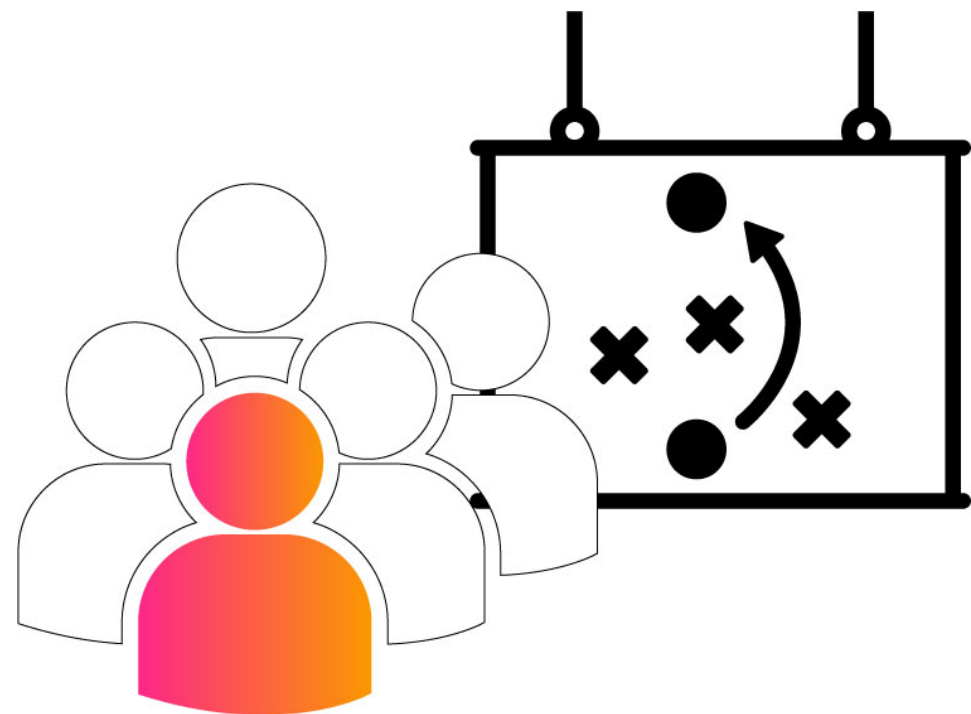


# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### Consejos durante la realización de una auditoría

- Contacto **visual**
- Mostrar **Interés**
- Tomar **notas** en corto tiempo
- **Informar** al auditado del avance y resultado
- Observar el **lenguaje corporal**
- Hablar claramente
- Hacer preguntas **abiertas**
- Verificar **con evidencia**
- Agradecer



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## El auditado

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

El auditor debe estar preparado para enfrentar una gran variedad de casos que se pueden presentar:

- Auditados **agresivos**.
- Auditados **tímidos**.
- Personas **ausentes**.
- Documentos **extraviados**.
- Documentos **preparados** con anticipación
- Casos especiales (**Esporádicos**).
- **Chantaje** emocional.

En estas situaciones el auditor debe actuar con **profesionalismo** e imparcialidad



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### El auditado

#### Reacciones comunes

- Retará sus observaciones.
- Reconozca su error si procede.
- Cite los hechos.

#### Conflicto

- Asegure a los auditados que **no** se persigue un **culpable**.
- Refuerce los **beneficios** del proceso de auditoría.
- Percepción de la auditoría
- Sea **cortés** y paciente
- Respete su propia **autoridad**.



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### El auditado

### Tácticas del auditado

- Pérdida de tiempo
- Querer manejar al auditor
- Probar la fortaleza de carácter del auditor
- Respuestas inmediatas
- Situaciones inesperadas



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### El personal

- ¿Se muestran cansados y con sobrecarga de trabajo?
- ¿Cómo reaccionan a sus preguntas?
- ¿Conocen sus actividades?
- ¿Son organizados?
- ¿Los empleados conocen el procedimiento?
- ¿Actúan de forma inmediata para tomar acción en cuanto a una no conformidad?



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### Actitudes que deben ser evitadas



- Ser controvertidos
- Ser negativo, indisciplinado
- Ser crítico
- Caer en disputas
- Discutir personalidades
- Comparar al auditado
- Ser sarcástico
- Blasfemar y ser agresivo



# REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

## PUNTOS CLAVE DURANTE LA AUDITORÍA

### Ciclo PEOPER

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



# INFORME DE AUDITORÍA

Planeación  
y  
Preparación

Realización

**Informe**

Seguimiento

# INFORME DE AUDITORÍA

## Hallazgos



### Tipos de hallazgos

- La determinación de la seriedad de un hallazgo no es un proceso **exacto**.
- En ocasiones es necesario hacer juicios basados en la **experiencia** en auditorías.
- En caso que **no** sea **clara** la no conformidad/observación y no se tenga plena confianza de la evidencia, es mejor otorgar el **beneficio de la duda**.



# INFORME DE AUDITORÍA

## Determinación del tipo de hallazgos



Cuando se determine un hallazgo, se debe considerar:

- Seguimiento de los **registros** previos de auditorías y conclusiones
- **Requisitos** de cliente de auditoría
- Resultados que exceden las prácticas normales u oportunidades de mejora
- **Tamaño** de la muestra

# INFORME DE AUDITORÍA

## Revisión de hallazgos

- **Compare** sus notas con el resto del equipo
- Revise los hallazgos de incumplimiento **declarados**
- **Determine** las NO Conformidades
- **Documente** las NO Conformidades
- Revise el Plan de Auditoría, las **Listas de Verificación** y los objetivos de la auditoría.



# INFORME DE AUDITORÍA

## Revisión de hallazgos

La **evidencia** de la auditoría deberá evaluarse contra los **criterios** de auditoría para determinar los hallazgos. Éstos pueden indicar **conformidad** o **no conformidad** con los criterios.

Cuando se especifique en el plan de auditoría, deberían registrarse también los hallazgos de auditoría considerados como **conformidad**, así como las buenas prácticas, incluir oportunidades de mejora y proporcionar recomendaciones y mantenerse evidencias de ello.



# INFORME DE AUDITORÍA

## Ponderación de los hallazgos de auditoría

### No conformidad mayor:

- Falla del sistema
- Ausencia de un sistema
- Cúmulo de varias no conformidades menores

### No conformidad menor:

- Falla aislada
- Fácil o rápidamente resuelta

### Observaciones o comentarios:

- Recomendación
- Se basa en el juicio y experiencia para mejorar el SGC



# INFORME DE AUDITORÍA

## NO CONFORMIDAD

### Incumplimiento de requisito con evidencia

Ejemplo:

- Nuestro manual de calidad no cumple con ISO 9001:2015
- No seguimos los procedimientos tal como están documentados en nuestros manuales operacionales.
- Los procedimientos que se han establecido para la detención del producto no conforme son inconsistentes o inefectivos.



# INFORME DE AUDITORÍA

## NO CONFORMIDAD

### Categoría de No Conformidad Mayor (Tipo H1):



- Son todos los hallazgos con discrepancias mayores al comprobarse la **falta total o parcial** con la legislación, reglamentación, normatividad y demás disposiciones de las **autoridades aeronáuticas**, (DGAC Y FAA).
- **Deberá tomarse acción inmediata para su cierre.**

# INFORME DE AUDITORÍA

## NO CONFORMIDAD

### Categoría de No Conformidad Menor (Tipo H2):

- Son todos los hallazgos con discrepancias **menores** al comprobarse la **falta** de apego a los procedimientos establecidos en los manuales de la empresa o el cumplimiento parcial con la legislación, reglamentación, normatividad y demás disposiciones de las autoridades aeronáuticas (DGCA y FAA), así como las políticas internas y que **no** afectan la aeronavegabilidad o pudieran suponer un riesgo **inaceptable** de la seguridad operacional.
- **Tiempo amplio determinado por el administrados del sistema para su cierre.**



# INFORME DE AUDITORÍA

## NO CONFORMIDAD



### Observaciones o comentarios (Tipo H3):

- Son observaciones que surgen durante la auditoría, las cuales son únicamente **recomendaciones** que pueden identificarse como áreas de mejora. Estas observaciones **no generan** un requerimiento u obligación.
- El auditado estipulará el tiempo estimado para el cumplimiento y esto dependerá del tipo de observación y de la disponibilidad de los medios para cumplirse.

# INFORME DE AUDITORÍA

## NO CONFORMIDAD

### Declaración de los hallazgos de auditoría

- Es la principal forma de **documentación** de un hallazgo.
- Deberá ser **completa y concisa**.
- Anote la no conformidad cuando sea **encontrada**
- Escriba la declaración **después**.
- Deberá dialogar las no conformidades con el auditado al **momento** en que sean identificadas



# INFORME DE AUDITORÍA

## Declaración de los hallazgos

### Finalidad:

La declaración de la no conformidad encamina el **análisis** de la **causa**, la **corrección** y la **acción correctiva** por parte de la organización, de modo que es necesario que sea precisa.



# INFORME DE AUDITORÍA

## Declaración de los hallazgos

La No conformidad y conformidad deberá:

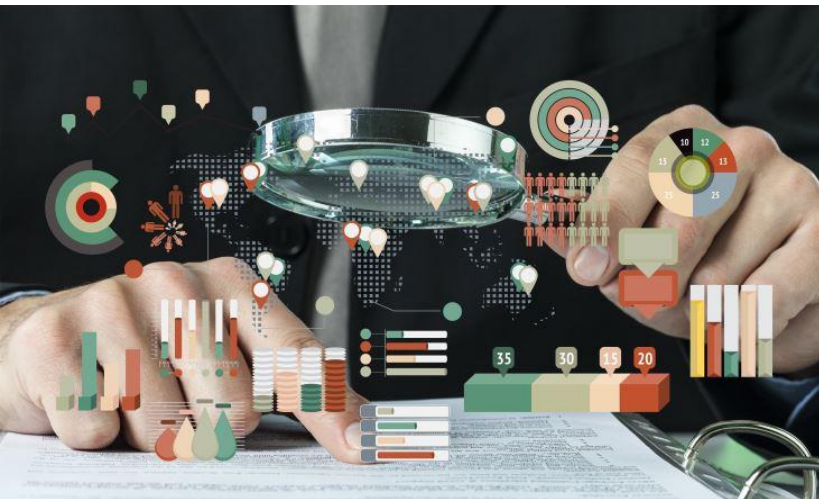
- Ser **auto explicativa** y estar relacionada con el aspecto del **sistema**
- **No** ser ambigua, ser lingüísticamente correcta y tan concisa como sea posible



# INFORME DE AUDITORÍA

## Elementos de las declaraciones:

1. **La fuente de la evidencia:** Registro, documento o proceso que causa conflicto o título de la persona.
2. **La evidencia de la misma:** Selección específica del registro, documento o paso del proceso en el cual el conflicto fue observado.
3. **La fuente del requerimiento:** Norma ISO 9001:2015, manual de calidad.
4. **El requerimiento en sí mismo:** Cláusula relevante de la norma, punto del manual o declaración del procedimiento.



Una declaración completa de la No Conformidad debe contener estos cuatro elementos.

Extra: **Valor agregado** para hacerle ver al auditado el **impacto** o relevancia del hallazgo de la auditoría (lo que ha sucedido o puede llegar a suceder – riesgo).



# INFORME DE AUDITORÍA

Recuerde.....

Una no conformidad es el **incumplimiento** de un requisito con evidencia, y una conformidad es el **cumplimiento** de un requisito con evidencia, de modo que si el auditor **no** puede **identificar** un requisito, entonces no puede declarar una no conformidad o conformidad.



Los requisitos **proviene**n de los criterios de auditoría.



# INFORME DE AUDITORÍA

## Ejemplo de declaración de no conformidades

Se vieron los registros semestrales de revisión por la dirección del mes de Enero y Julio de 2016 en los cuales se observó que la alta dirección no contempla la retroalimentación del cliente **(Evidencia de la auditoría)**.

La información de entrada para la revisión debe incluir: La retroalimentación del cliente según lo indica el numeral 9.3.2 de la norma ISO 9001:2015 **(Registro del requisito)**.

La revisión por la dirección no considera como elemento de entrada la retroalimentación del cliente **(Declaración de la no conformidad)**

**VALOR:** Lo que podría ocasionar que haya insatisfacción de clientes y en un momento dado la pérdida de los mismos.



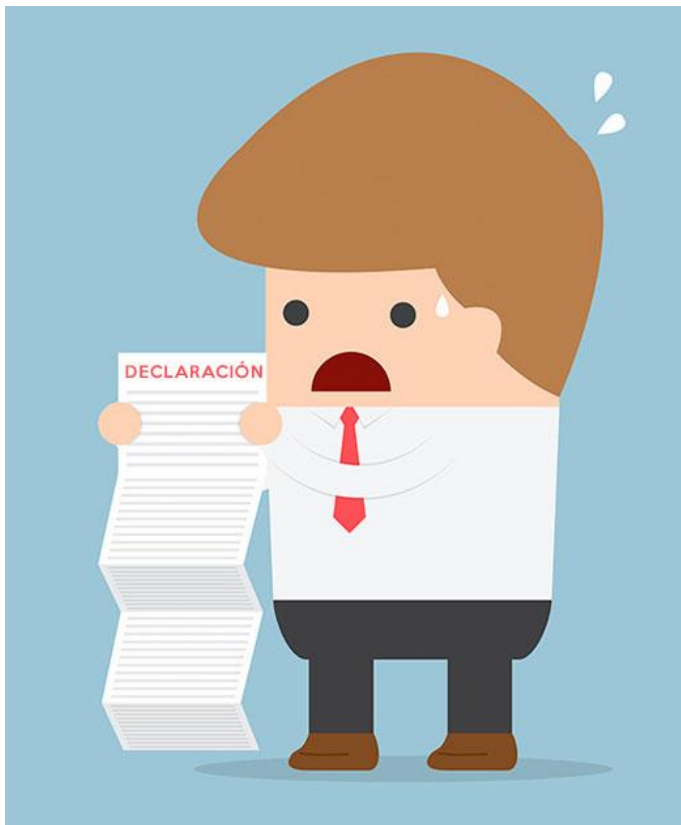
# INFORME DE AUDITORÍA

## Documento formal:

- **No. De Auditoría.**
- Propósito, alcance y norma de referencia.
- **Auditor o auditores.**
- **Fecha de la auditoría.**
- Resumen del proceso de auditoría, incluidos los obstáculos que pueden disminuir la fiabilidad de las conclusiones
- **Declaraciones de las no conformidades.**
- Recomendaciones (o conformidades).
- Áreas dentro del alcance de la auditoría no cubiertas
- Buenas prácticas identificadas
- **Grado de cumplimiento.**
- **Distribución** (a los mismos que se notificó la auditoría)



# INFORME DE AUDITORÍA



## NO incluir en el Informe de auditoría

- Opiniones Subjetivas
- Información confidencial
- Crítica hacia individuos
- Declaraciones ambiguas
- Detalles triviales
- Hallazgos **no mencionados** en la reunión de cierre



# SEGUIMIENTO

Planeación  
y  
Preparación

Realización

Informe

**Seguimiento**

# SEGUIMIENTO



## Para el auditor:

Las lecciones aprendidas de la auditoría, se deben introducir en el proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.



## Acciones Correctivas

La definición de "ACCIÓN CORRECTIVA" es la "ACCIÓN PARA ELIMINAR LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA".

- La acción correctiva **No** puede ser tomada sin primero hacer una determinación de la causa de la no conformidad, es decir, por qué ocurrió el problema.
- El auditor debería proponer una acción correctiva en base a su análisis y disposición de medios para corregirla.



## Acciones Correctivas



### Identificar y acordar la No Conformidad

- Especificar las acciones correctivas.
- Programar pasos clave incluyendo fechas para:
  - Identificar la causa raíz.
  - Desarrollar una solución.
  - Implementar una solución.
  - Evaluar su efectividad.
  - Volver a auditar.



## El reporte de acción correctiva debe ser:

- Rastreadable.
- Descriptivo de los resultados de la auditoría.

### Incluye:

- Identificación de la no conformidad.
- Plan de acción correctiva.
- Cuándo y cómo las acciones fueron tomadas.
- Efectividad de las acciones.
- Cuándo fueron terminadas las acciones.
- El auditor es el responsable del seguimiento.

