

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad



CONTENIDO TEMÁTICO



Módulo I.- Introducción y definiciones



Módulo II.- Categorías de auditorías



Módulo III.- Principios de auditoría



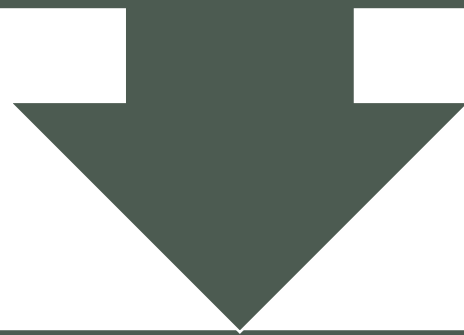
Módulo IV.- El auditor



Módulo V.- Proceso de auditoría

“Seguir instrucciones es un proceso cotidiano y vital en todo ser humano en cada una de sus facetas: en lo profesional, en lo personal, en lo social, en lo cultural, y en lo ético.*

Seguir una instrucción es una buena herramienta para obtener benéficos.



Instrucción dada, no supervisada, ...

Módulo I.- Introducción y definiciones

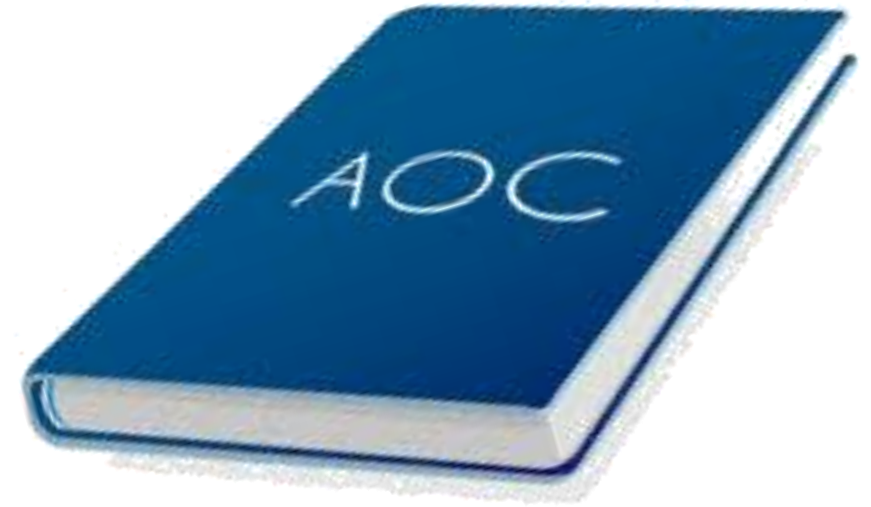


**OBLIGATORIO SEGUIR
LAS INSTRUCCIONES
DE USO**

REFERENCIAS

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.

REFERENCIAS

Normas ISO 9000

Son un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad que se pueden aplicar a cualquier tipo de actividad orientada a la producción de bienes o servicios.



Organización Internacional de Normalización (ISO)

- ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad.- Principios y vocabulario"
- ISO 9001 "Sistemas de gestión de la calidad.- Requisitos"
- ISO 9004 "Gestión para el éxito sostenido de una organización.- Enfoque de gestión de la calidad"

REFERENCIAS

ISO 9001:2015

“Sistema de Gestión de la Calidad.- Requisitos”

Es la norma que se utiliza para la **implementación** de sistemas de gestión de la calidad.

- Capítulo específico 9.2 “Auditoría interna”



REFERENCIAS

ISO 19011:2018

“Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”



ISO 19011:~~2011~~ 2018

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.

REFERENCIAS



IOSA ISM Ed. 12

"Sección 1.- Sistema de organización y administración (ORG)"

ORG 3.4.13

- El Operador debe tener un **programa de capacitación y calificación** que **garantice** que los auditores tienen los conocimientos, habilidades y experiencia laboral para realizar las auditorías bajo el Sistema de Aseguramiento de Calidad.
- Material guía.- La norma internacionalmente **reconocida** es publicada en la **ISO 19011** quien proporciona una **guía confiable** para la **capacitación** y/o certificación de **auditores**.

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. (estándar)

Cumplimiento--Conformidad--Desempeño

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 o 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, propósito, alcance y criterios en particular.

Frecuencia: Importancia--Desempeño--Resultados

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.

Competencia:

Cualidades personales y capacidad demostrada para **aplicar** conocimientos y habilidades.

Evidencia objetiva:

Información que escuchan, vean o lean, libre de emoción y prejuicio y es **verificable**.

¿PARA QUÉ HACER AUDITORÍAS?

Para obtener **evidencia objetiva** que permita **emitir un juicio** acerca del estado de **cumplimiento** a las políticas, estándares o requisitos establecidos por la empresa (*instrucciones*), para garantizar la seguridad y calidad de las operaciones.



Identificando:

- Problemas
- Riesgos (peligros)
- Oportunidades de mejora

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA



Contribuir a la mejora del sistema de gestión y sus resultados.

Verificar la **conformidad** con los requisitos normativos nacionales y/o internacionales actuales.

Cumplir con los **requerimientos externos**, por ejemplo, certificación del sistema de gestión de calidad.

Módulo II.- Categorías de Auditorías

Categorías



Tipos

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.



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 como Auditoría al proveedor.





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.

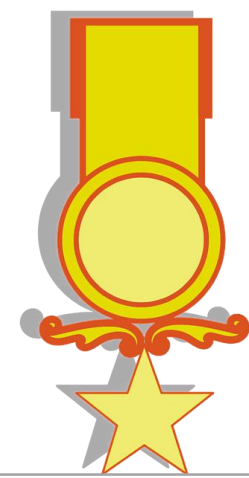
CATEGORÍAS DE AUDITORÍAS

Auditoría externa de tercera parte

- Realizada por un organismo **independiente a la organización**, para buscar su conformidad con un estándar específico como la ISO 9001 o IOSA.

Se les conoce como Auditorías de certificación.

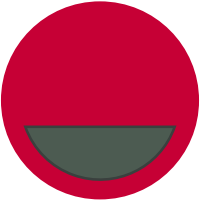




Beneficios

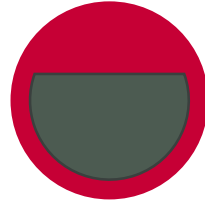
- Alcanzar el **registro** del sistema de calidad.
- Ganar **reconocimiento**.
- Reduce la necesidad de realizar **auditorías de segunda parte**.
- Incrementa la **competitividad**.

TIPOS DE AUDITORÍAS



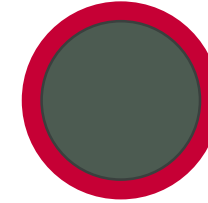
Auditorías de producto:

Es una auditoría que verifica la conformidad de un **producto contra los requisitos** especificados.



Auditoría de proceso:

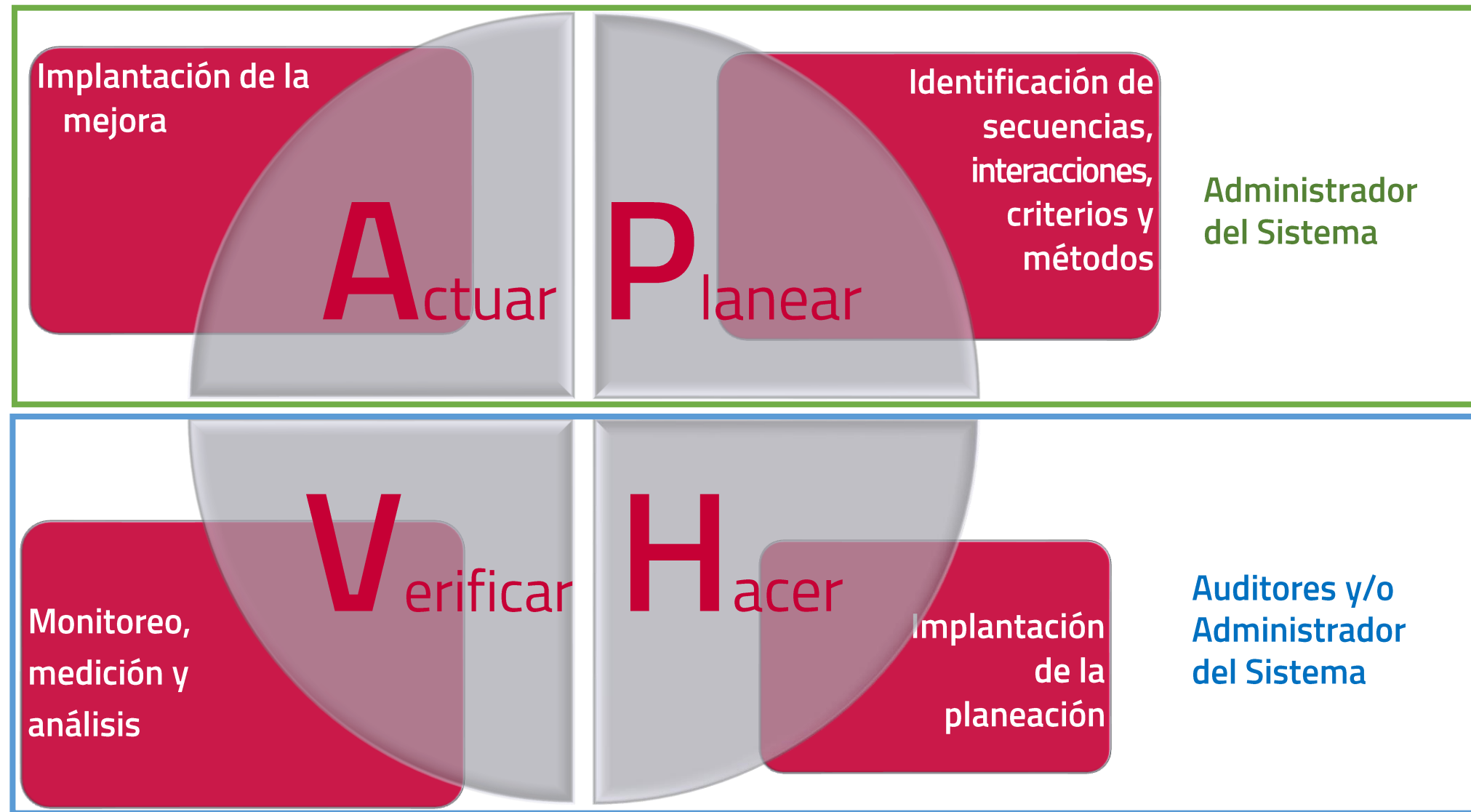
Es una auditoría que **identifica las entradas y salidas de un proceso** y evalúa los controles establecidos para asegurar la consistencia del producto o servicio final.



Auditoría de sistema:

Es una auditoría que evalúa la conformidad de un **sistema de gestión** contra requisitos establecidos, como la norma ISO 9001 o ISM IATA.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

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



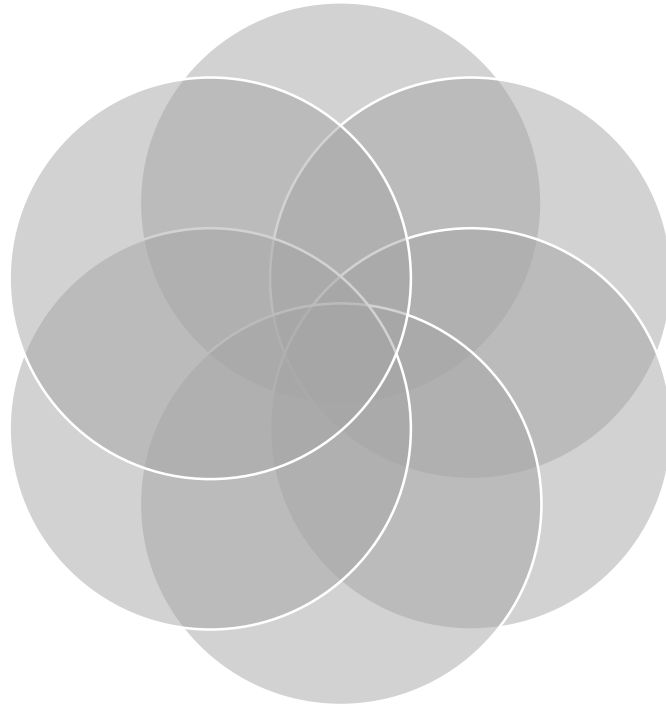
Factores relevantes a considerar:

- Frecuencia:
- **Importancia**
 - **Desempeño**
 - **Resultados**

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

Módulo III.- Principios de Auditoría

Integridad



**Enfoque
basado en la
evidencia**

**Presentación
imparcial**

**Cuidado
profesional**

Independencia

Confidencialidad



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.
- Involucra al auditor y al proceso de auditoría.



PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

Audidores

Auditoría



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 normativos 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.- Cuidado profesional

La aplicación de diligencia y el buen 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 ejercicio 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

Es 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

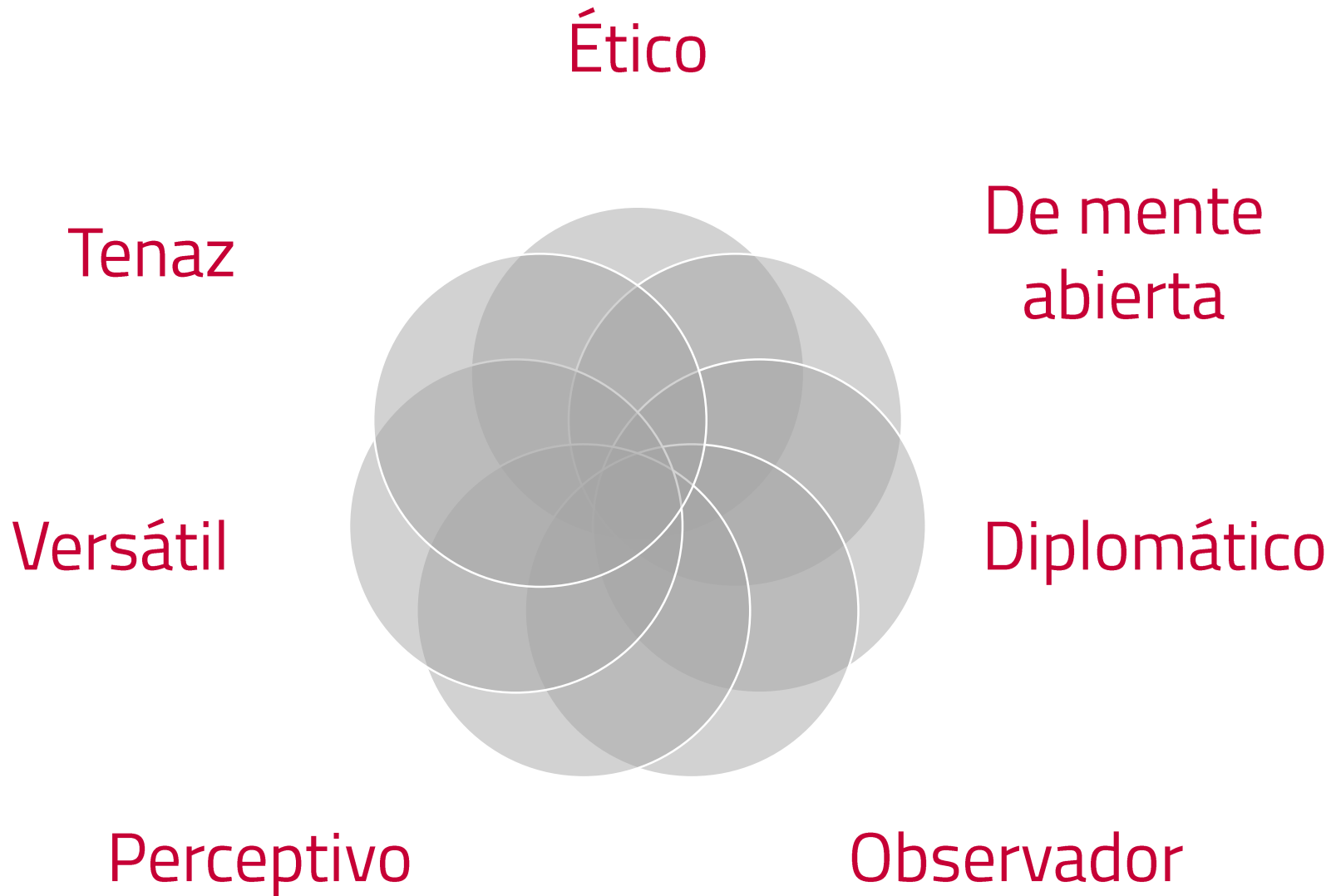
6.- Enfoque basado en la evidencia

El método **racional** para alcanzar conclusiones fiables y medibles 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.



Módulo IV.- El auditor



EL AUDITOR

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.



COMPETENCIAS DEL AUDITHOR

- ATRIBUTOS PERSONALES:



Decisivo

Autosuficiente

Actuar con
fortaleza

Abierto a la
mejora

Culturalmente
sensible

Habilidad de
comunicación

Colaborador

COMPETENCIAS DEL AUDITOR

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



Formación específica:
Lic. Ing. T.A.

Experiencia en el puesto:
Operativo y/o administrativo

Capacitación en auditorías:
ISO 190114

Conocimientos actualizados:
Documentos de referencia, contexto de operación, del departamento, leyes, reglamentos aplicables.

COMPETENCIAS DEL AUDITOR

• RESPONSABILIDADES



Conocer y cumplir con el 100% de los **requisitos** de la auditoría

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

COMPETENCIAS DEL AUDITOR

- **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**.

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA

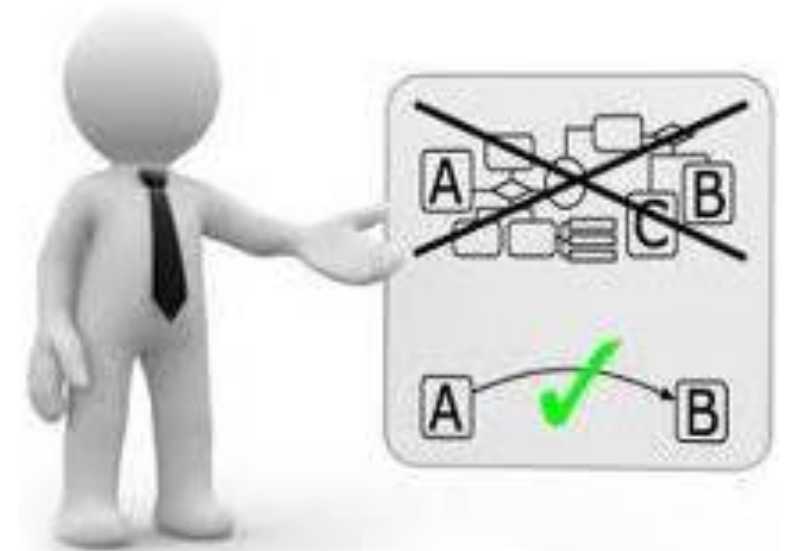
A

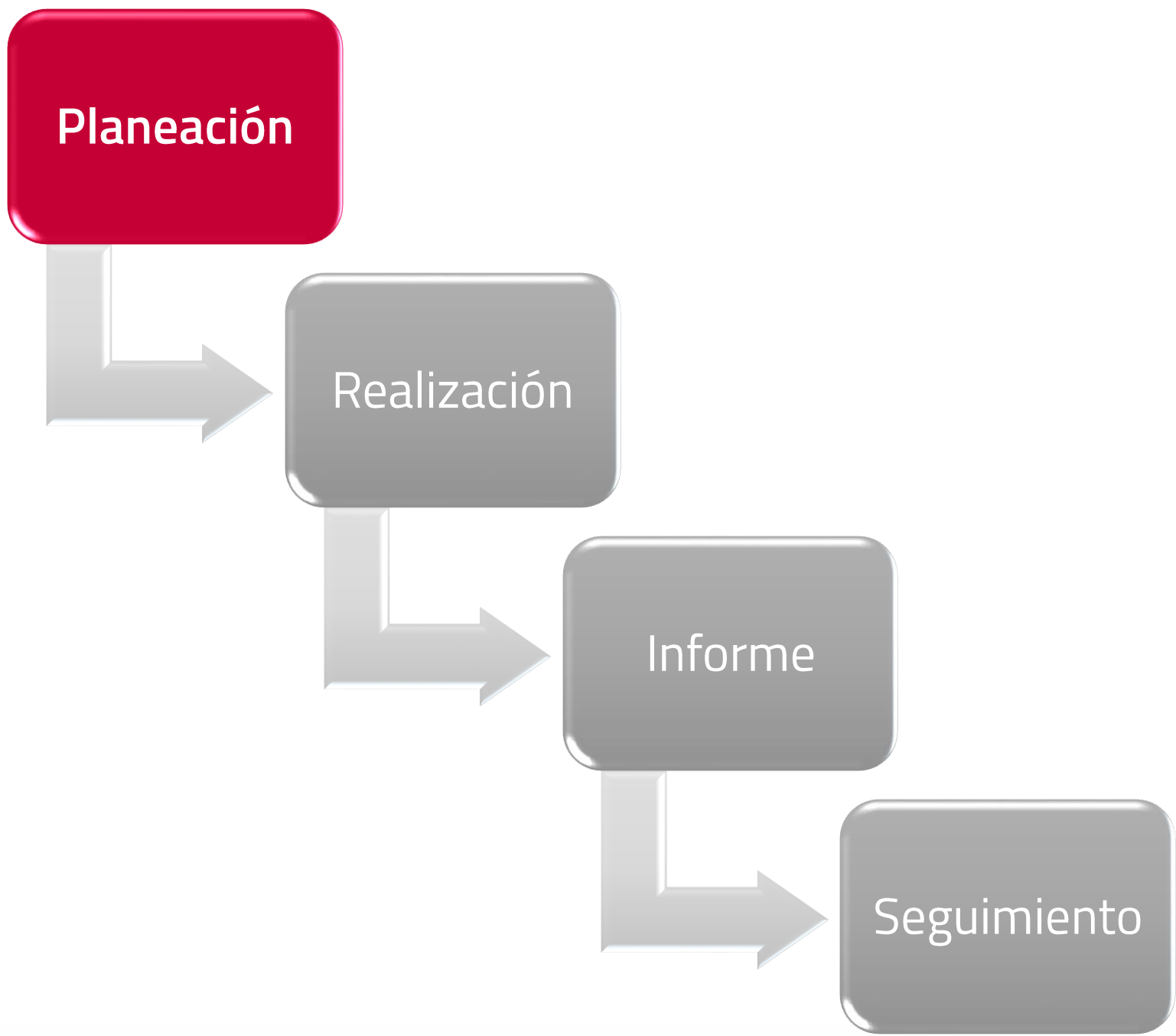
P

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

V

H





Módulo V.- Proceso de auditoría: Planeación

PLANEACIÓN DE AUDITORÍAS

Propósito:

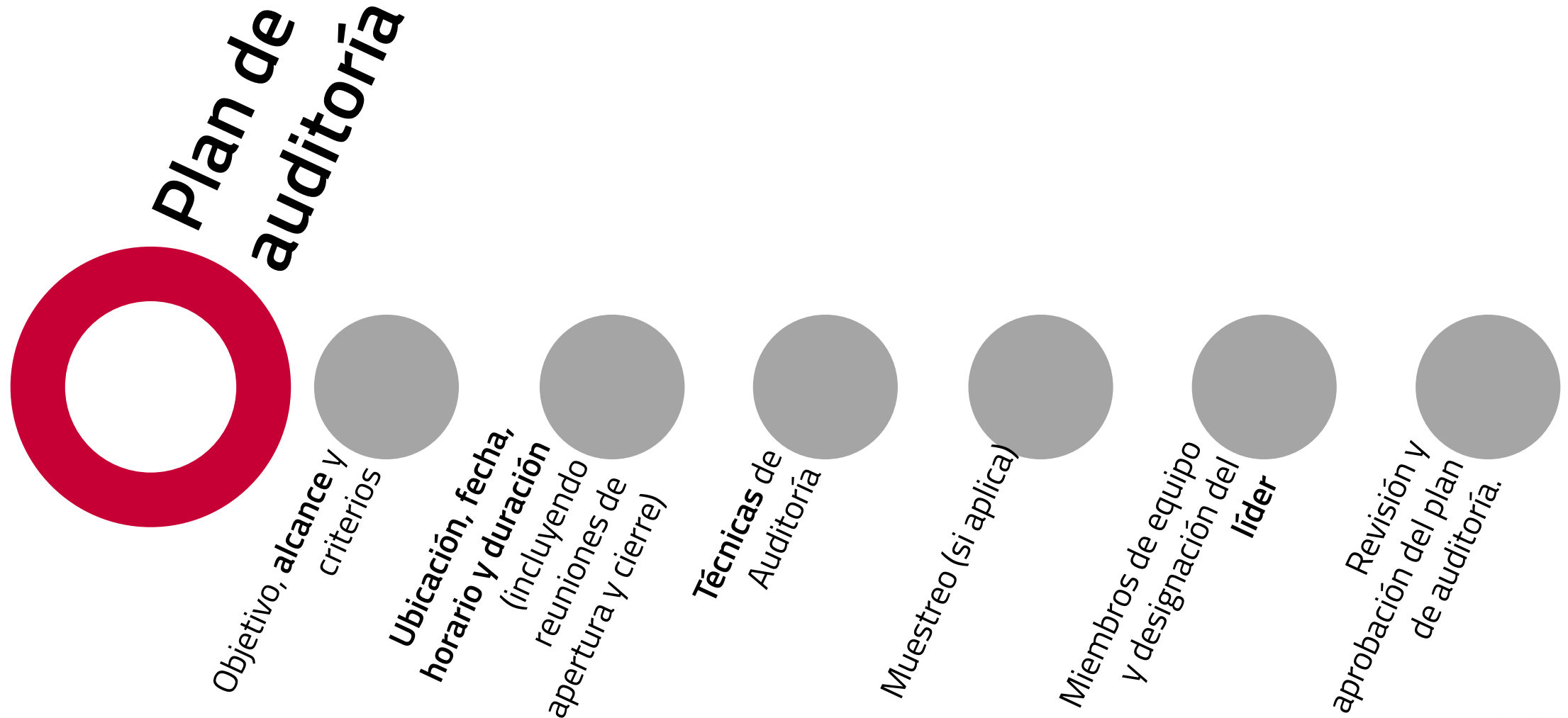
- Desarrollar una estrategia.
- Seleccionar muestras representativas.
- Crear listas de verificación.

Fuentes de información:

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



PLAN DE AUDITORÍA



PLAN DE AUDITORÍA

Ventajas:

Reunir información para **preparar** las actividades de auditoría y los documentos de trabajo aplicables.

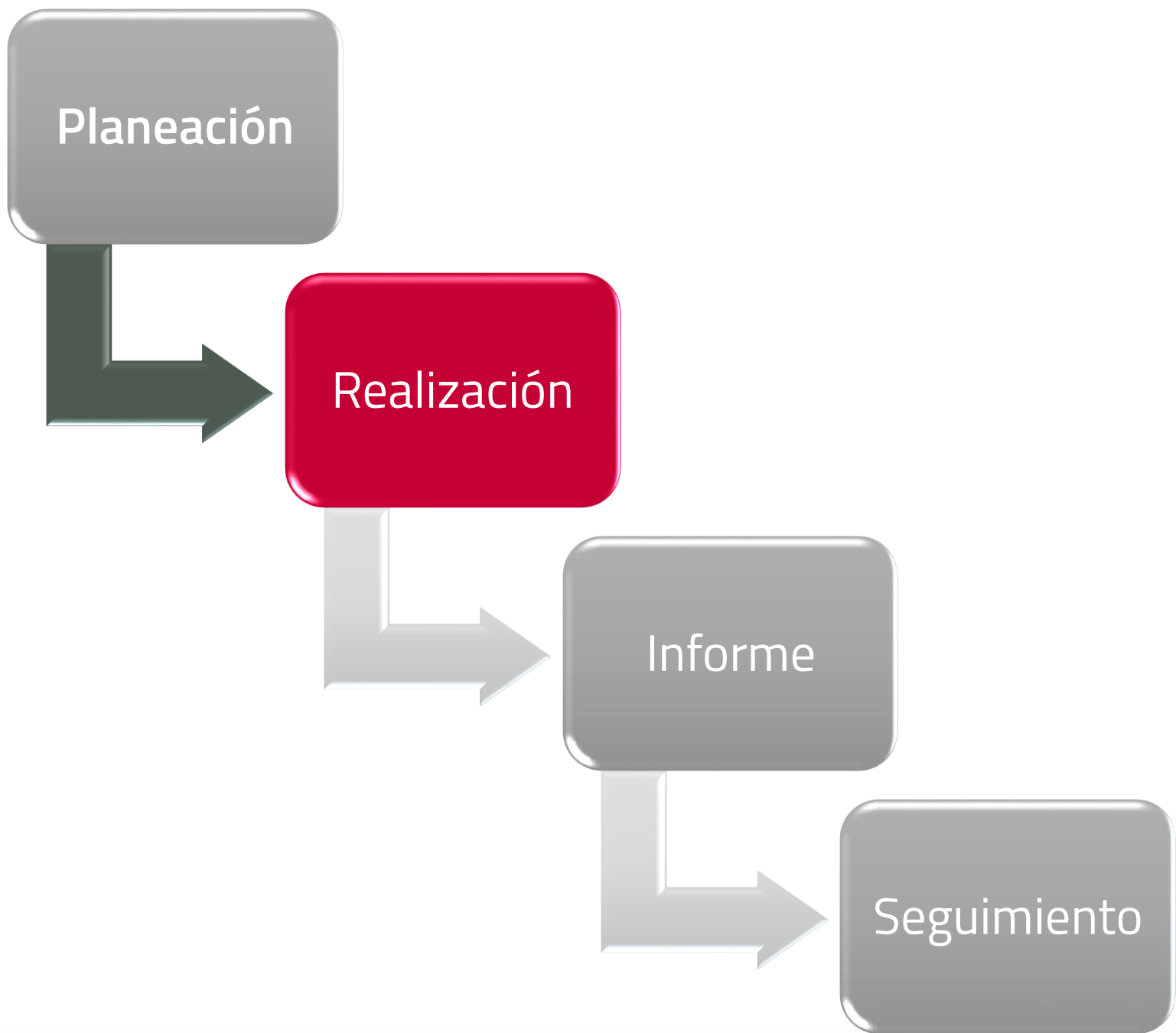
Establecer una visión general del **grado de la documentación** del sistema para detectar posibles carencias.



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 tener una rápida **referencia** de los criterios



Módulo V.- Proceso de auditoría: Realización

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



REUNIÓN DE APERTURA

Es el "arranque" oficial de una auditoría. Y se define el idioma.

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.

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

RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Se hace a través de:

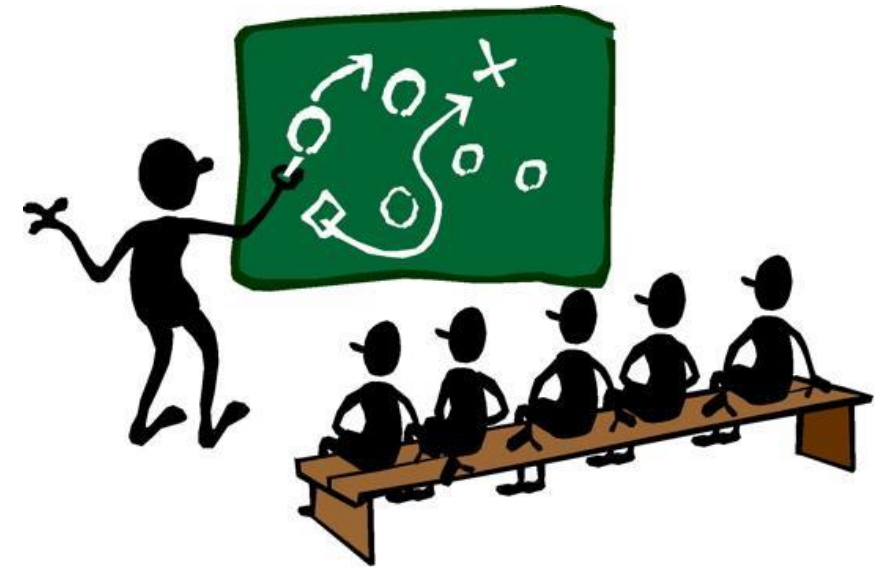
- **Entrevistas** con el personal.
- **Inspección** de la documentación.
- **Observación** de actividades y condiciones.
- **Revisión** de registros de calidad (reportes).
- **Fotografías**.



EVIDENCIA DE 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.



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.

EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Punto importante!..ante!...ante!

- Si **no** existe evidencia de la auditoría, **no** existe no 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.)



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.



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.

Pidiendo que mencione algunas de sus responsabilidades **documentadas**.

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**.



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".

Más información

Inicie preguntas con: ¿Qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿Dónde?, o ¿quién?
Y es probable obtener una respuesta más completa y detallada.

Mejor información



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.



Piense antes de hablar. Tome su tiempo y sea metódico.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Es recomendable que el auditor **aplique más de una** de las siguientes técnicas de auditoría:

Muestreo:

Rastreo:

Comprobación:



TÉCNICAS DE AUDITORÍA



Muestreo:

- Solicite ver los archivos donde se **guardan** los registros y escoja las muestras del frente, mitad y al final.
- Solicitar ver listados, **índice**, registros, etc., para seleccionar muestras que desea verificar.
- **No** solicitar que le muestren documentos **típicos**.
- Seleccione muestras de **diferentes** pasos del proceso.
- Cuando encuentre desviación, tome muestras **adicionales** del mismo tipo para comprobar si es algo recurrente.

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.



Comprobación:



Verificar que cada paso de la actividad se efectúa como se describe en el **documento** de referencia aplicable.

Verificar que cada espacio es llenado, firmado y fechado, si es requerido por **el registro** 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.

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.

NOTAS DE AUDITORÍA

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



Las notas deben
incluir:

- Declaraciones **aceptables**.
- **Identificadores de documentos** (cód. po-adr-01, Rev. 01, mar-19).
- Identificadores de producto, **maquina**, estación de trabajo.
- Posiciones y **nombres** si fuera necesario.

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.

NOTAS DE AUDITORÍA



Asegúrese de observar y anotar detalladamente lo siguiente durante la auditoría:

Oficina, área de taller, trabajo de producción:

- El **estado** de mantenimiento en general
- La **condición** del equipo en general

Documentos:

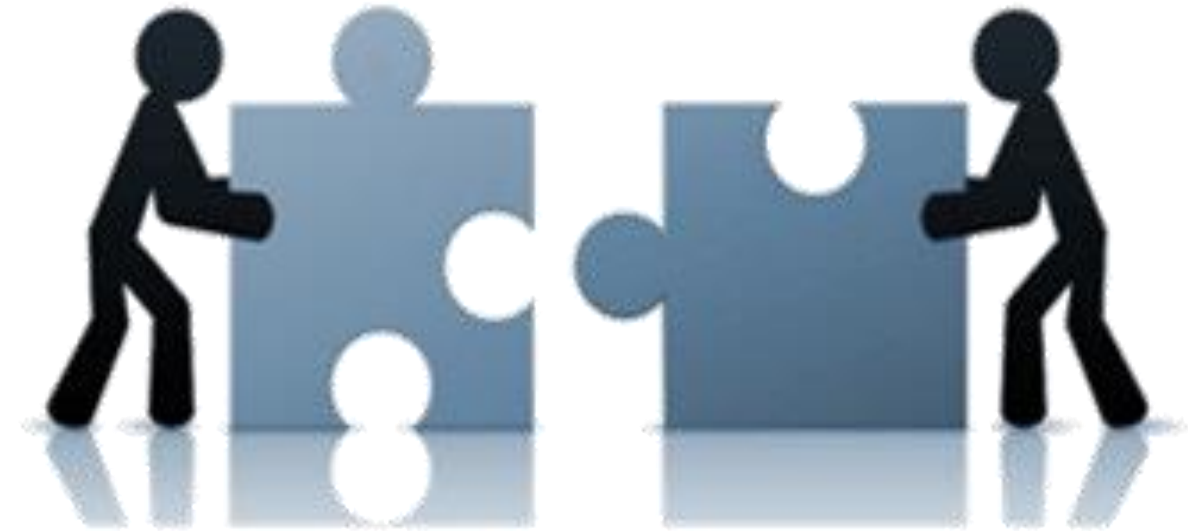
- Todas las fechas **lógicas** y consistentes
¿Existen **tachaduras** o enmendaduras?
¿El papel es **viejo** y la tinta **consistente**?

Archivos electrónicos:

- Fechas de modificación
- Información oculta.

REUNIÓN DE CIERRE

- Conducida por el auditor líder



Dar
Agradecimie
ntos a los
participantes

Informar las **No
Conformidades.**

Permitir
aclaraciones

Cierre.

Evaluar si
se cumplió
el
propósito y
alcance de
la auditoría.

Recordar
las
limitacion
es de la
auditoría.

Informar
sobre el
seguimiento

CONTROL DE LA AUDITORÍA

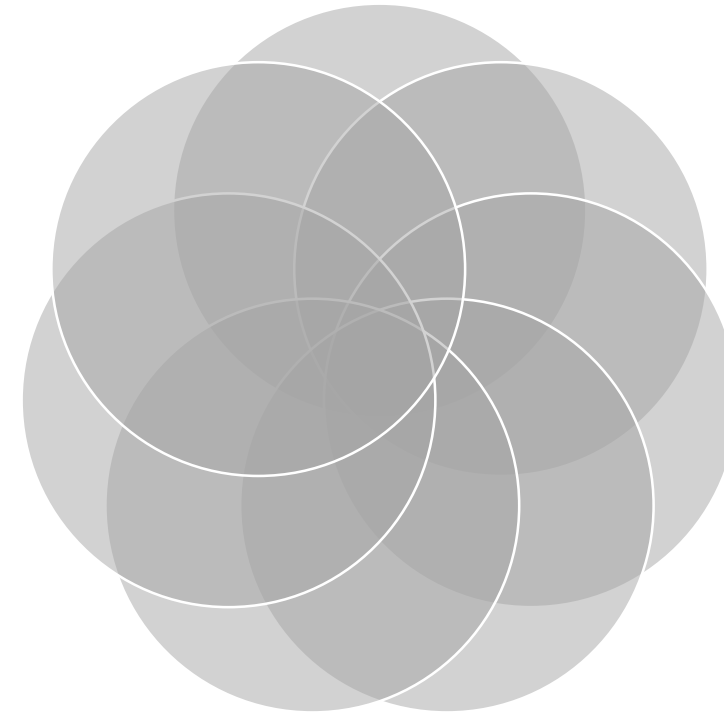

**KEEP
CALM
AND
STAY IN
CONTROL**

Observar el
lenguaje
corporal

Informar al
auditado del
avance y
resultado

Evitar saturarse

Permanecer
seguro



Administrar el
tiempo

No dejarse
conducir o
engañar

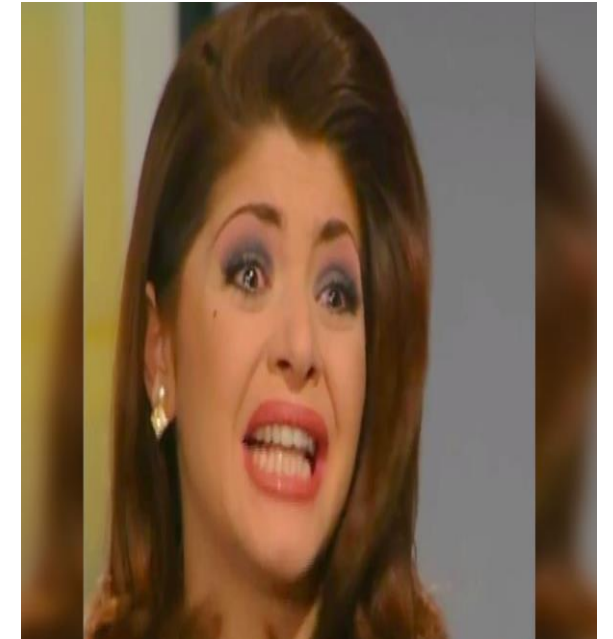
Evitar apartarse
del tema

CONTROL DE 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**



CONTROL DE 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**.

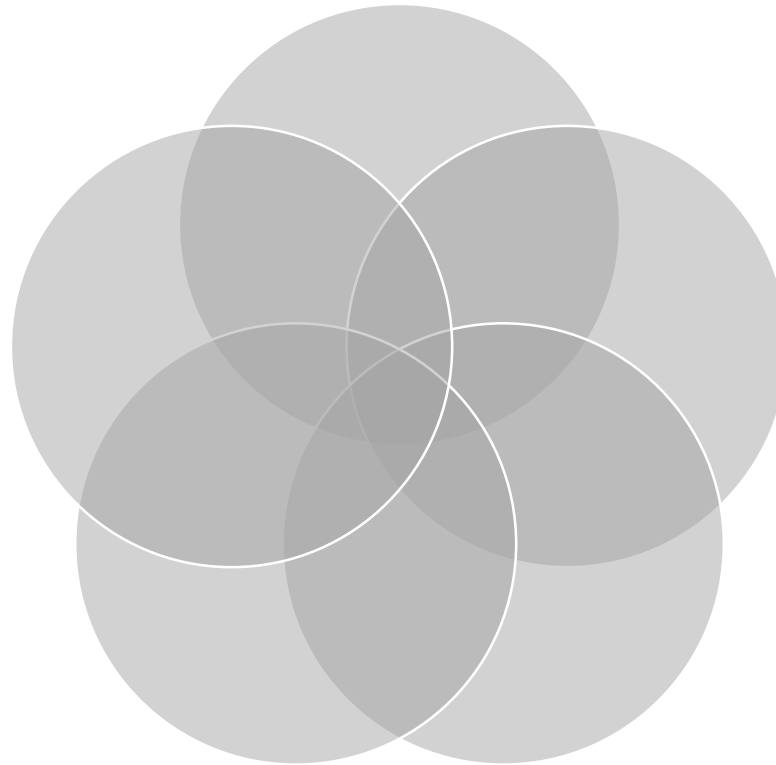
CONTROL DE LA AUDITORÍA

Técnicas del
auditado

Pérdida de tiempo

Situaciones
inesperadas

Querer manejar
al auditor



Probar la
fortaleza de
carácter del
auditor

Respuestas
inmediatas

CONTROL DE LA AUDITORÍA

Actitudes del personal

¿Actúan de forma **inmediata** en cuanto a una no conformidad?

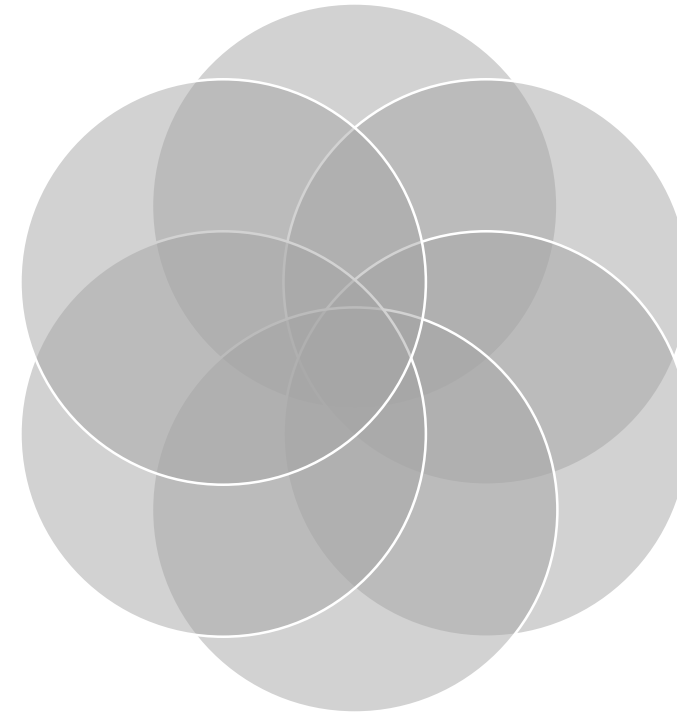
¿Los empleados conocen el procedimiento?

¿Se muestran **cansados y con sobrecarga** de trabajo?

¿Cómo reaccionan a sus preguntas?

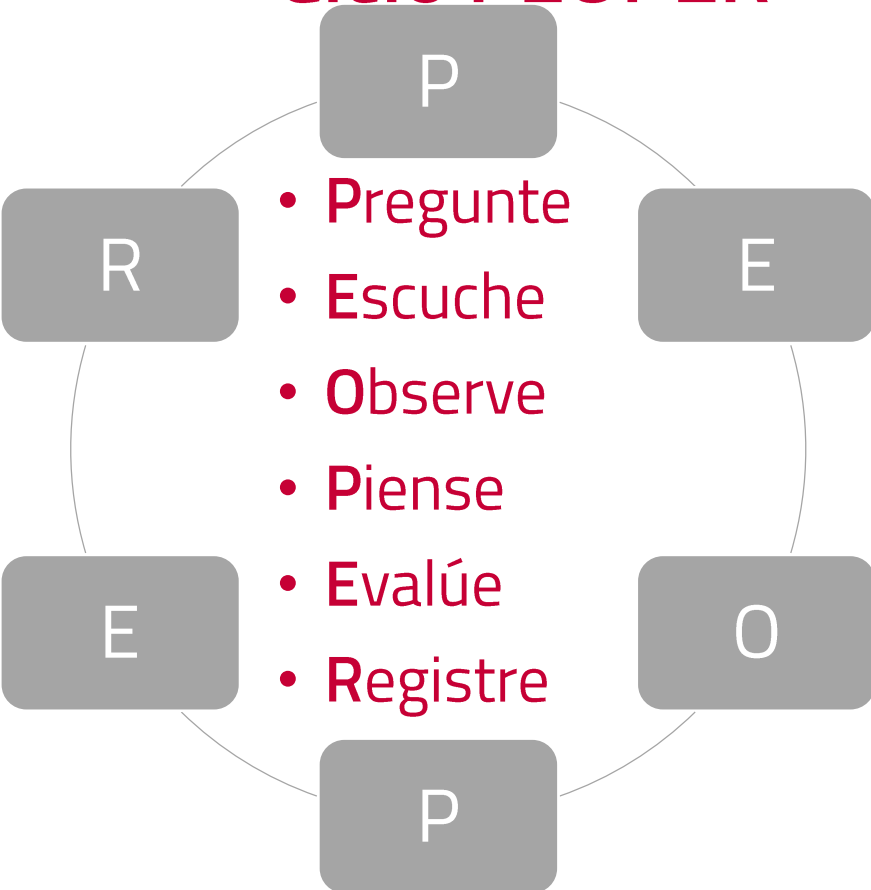
¿Conocen sus actividades?

¿Son organizados?



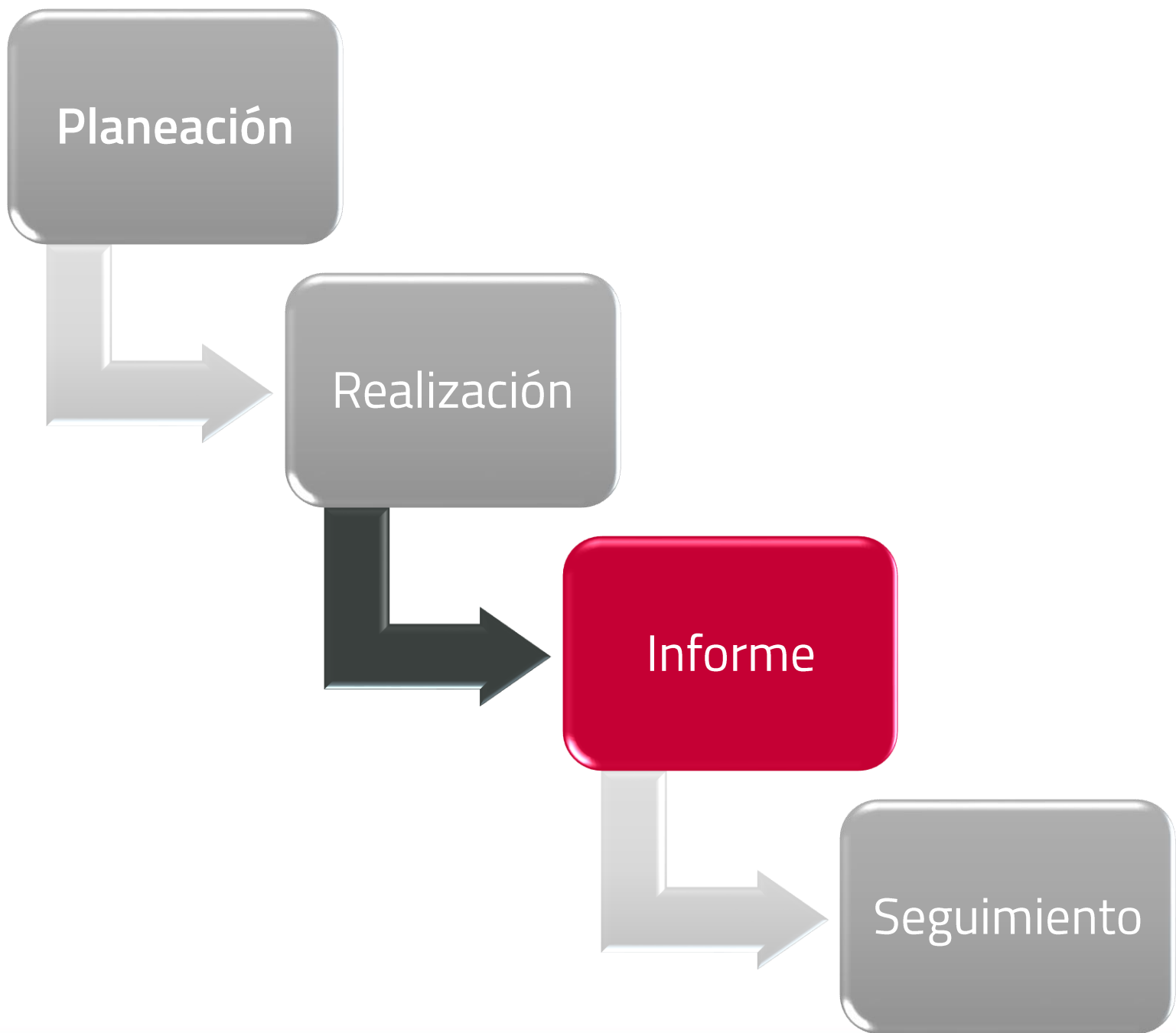
CONTROL DE LA AUDITORÍA

Ciclo PEOPER



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



Módulo V.- Proceso de auditoría: Informe

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

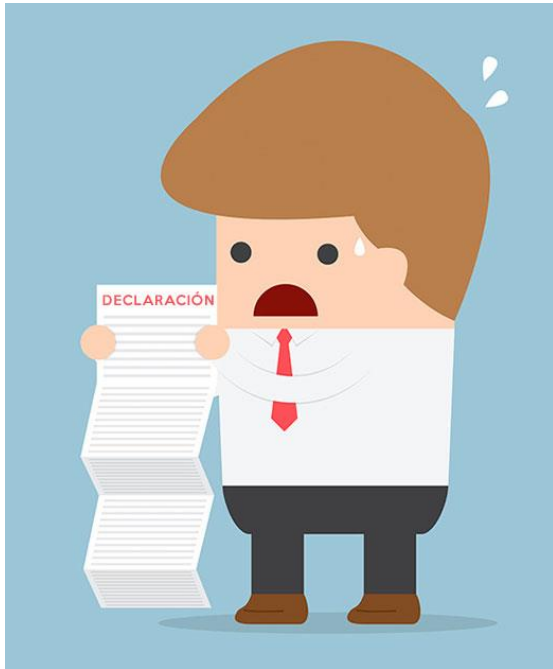
Información confidencial

Crítica hacia individuos

Declaraciones ambiguas

Detalles triviales

Hallazgos **no mencionados** en la reunión de cierre



INFORME DE AUDITORÍA

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

Revisión de hallazgos



Compare sus notas con el resto del equipo

Revise los hallazgos de incumplimiento declarados

Determine y 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. Estos 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

Determinación del tipo de hallazgos



Cuando se determine un hallazgo, se debe considerar:

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

INFORME DE AUDITORÍA

Ponderación de los hallazgos de auditoría

No conformidad mayor H1:

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

No conformidad menor H2:

- Falla aislada
- Fácil o rápidamente resuelta

Observaciones o comentarios (OBS):

- 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 General de Operaciones no cumple con la NOM-002-SCT3-2012
- No seguimos los procedimientos tal como están documentados en nuestros manuales operacionales.
- Los procedimientos que se han establecido para la detección del producto no conforme son inconsistentes.



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 e IOSA (Shall)).
- **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 (DGAC e IOSA (Shall)), 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 recomendaciones (OBS):

- 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



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 al **análisis** de la **causa raíz** 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, etc.
- 4.El requerimiento en sí mismo:** Cláusula relevante de la norma, punto del manual o declaración del procedimiento.

Extra: 5. 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!...
erde!...erde!

- 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 **provienen** de los **criterios (estándar)** de auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA

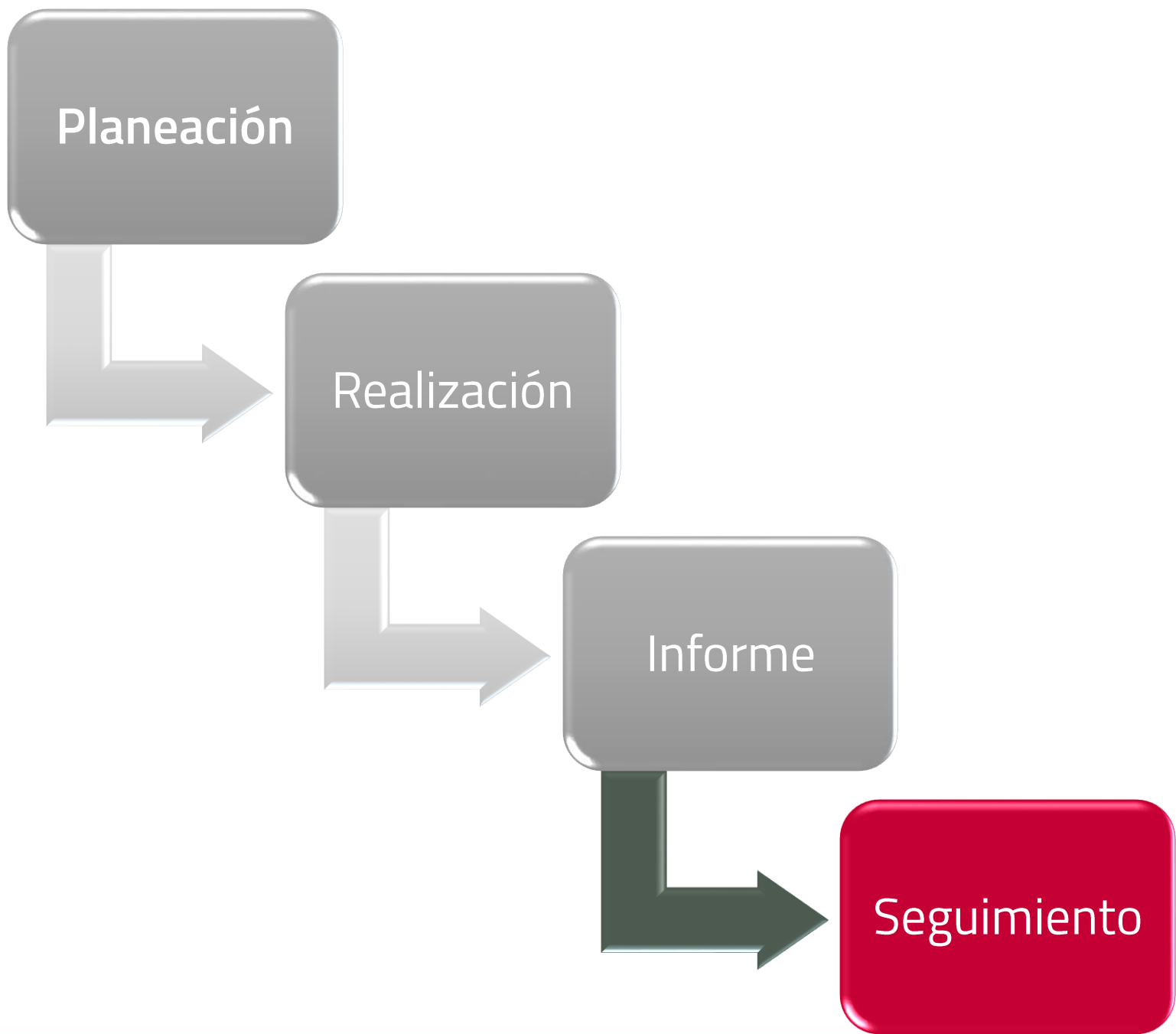
Ejemplo

Se observó en el registro trimestral RPD/01/19 de la revisión por la dirección del mes de enero, febrero y marzo de 2019 que la alta dirección no contempla la retroalimentación del cliente como información de entrada. Y de manera genérica en registros históricos. (Fuente y evidencia de la auditoría).

Norma ISO 9001:2015, numeral 9.3.2 La información de entrada para la revisión debe incluir: La retroalimentación del cliente. (Fuente y registro del requerimiento, criterio o estándar).

La revisión por la dirección no considera como elemento de entrada la retroalimentación del cliente (H1) (Declaración de la no conformidad)

Valor agregado: Lo que podría ocasionar que haya insatisfacción de clientes y en un momento dado la pérdida de los mismos sin que la alta dirección pueda tomar acciones.



Módulo V.- Proceso de auditoría: Seguimiento

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA



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.

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

Acciones Correctivas

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

Importante

- La acción correctiva **No** puede ser tomada sin primero hacer un análisis y determinación de la **causa raíz**, es decir, por qué ocurrió el problema.

Recomendación

- El auditor debería proponer una acción correctiva en base a su análisis y disposición de medios para corregirla.



SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

Acciones Correctivas



Identificar 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.

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

El reporte de acción correctiva debe ser:

- Rastreadable.
- Descriptivo

Incluye:

- Identificación de la no conformidad.
- Plan de acción correctiva.
- **Identificación de la causa raíz.**
- Cuándo y cómo las acciones fueron tomadas.
- Efectividad de las acciones.
- Cuándo fueron terminadas las acciones.

El auditor es el responsable del seguimiento

