



# Nueva norma de auditorías de sistemas de gestión ISO 19011

## **III FORO CERPER**

Centro de Formación GAS NATURAL FENOSA

27 de Octubre de 2010

**Isaac Navarro**  
CONTAZARA, S.A.

# Norma ISO 19011

- *UNE-EN ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*

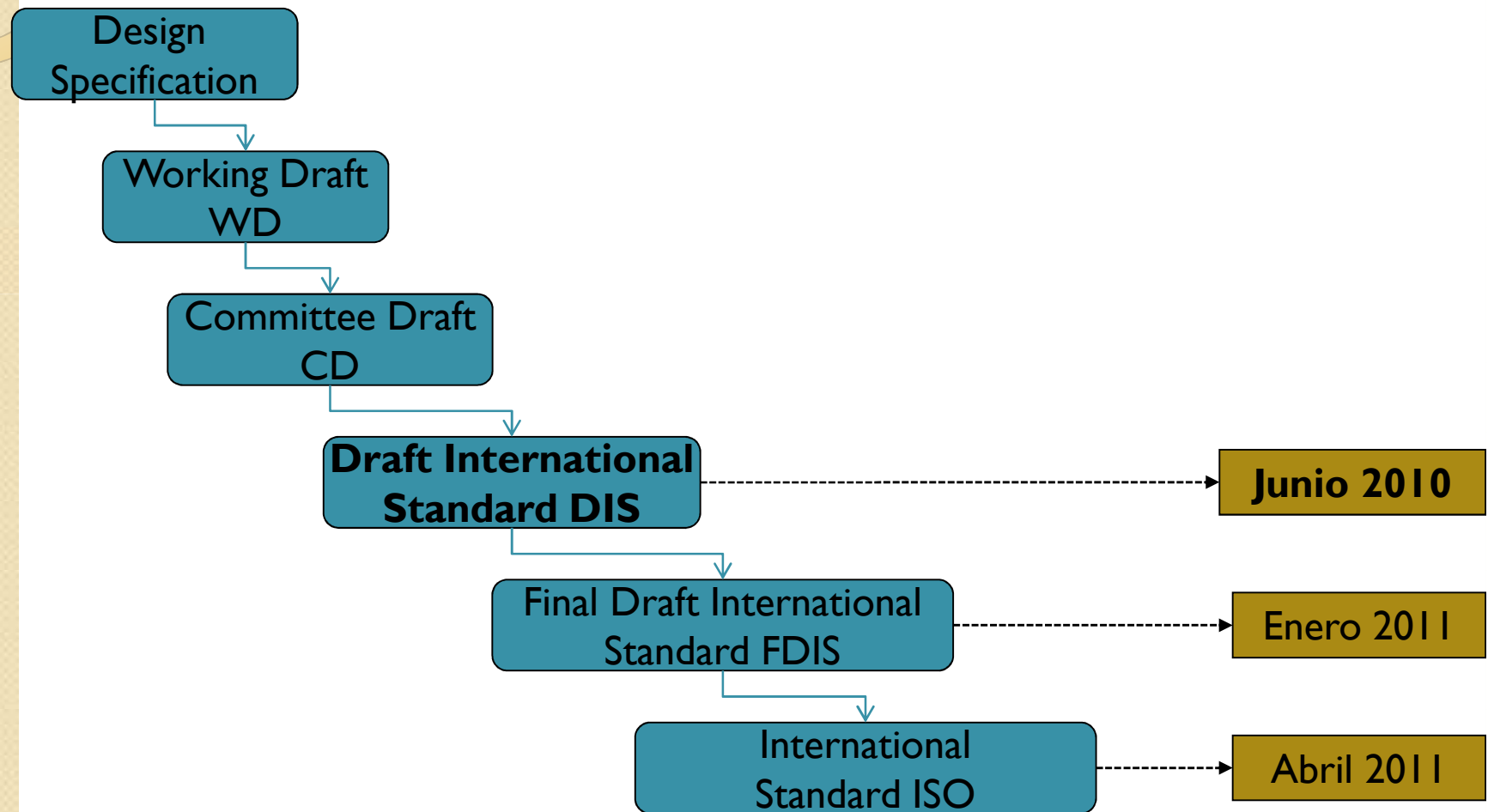


- ***UNE-EN ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión***

# Nuevas normas de auditoría

ISO 19011:2011	ISO/IEC 17021:2011
<b><i>Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión</i></b>	<b><i>Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de sistemas de gestión</i></b>
Auditorías de sistemas de gestión de 1ª y 2ª parte	Auditorías de certificación de sistemas de gestión de 3ª parte
ISO/TC 176/SC3	ISO CASCO
Audidores, organizaciones que implementan sistemas de gestión, organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión por razones legales o contractuales, organizaciones que necesitan realizar una autodeclaración o aquellas que tienen que formar o certificar auditores	Audidores de entidades de certificación, organismos que certifican sistemas de gestión

# Proceso de modificación de la norma ISO 19011





# Apartados de la ISO 19011

- Principios de auditoría
- Gestión de un programa de auditoría
- Actividades de auditoría
- Competencia y evaluación de auditores
- Anexo A. Conocimientos y habilidades específicas por disciplina de auditores
- Anexo B. Ejemplos de la evaluaciones específicas por disciplina de la competencia de equipos de auditoría
- Anexo C. Guía adicional para auditores para planificar y realizar auditorías



# Apartados de la ISO/IEC 17021

- Principios
- Requisitos generales
- Requisitos de la estructura
- Requisitos de los recursos
- Requisitos de información
- Requisitos de los procesos
- Requisitos del sistema de gestión para organismos de certificación
- Anexo A. Conocimientos y habilidades requeridas
- Anexo B. Métodos de evaluación posibles
- Anexo C. Ejemplo de un flujo de proceso para determinar y mantener la competencia
- Anexo D. Conductas personales deseables
- Anexo E. Proceso de auditoría y certificación por 3ª parte
- Anexo F. Consideraciones para el programa, alcance o plan de auditoría

# Participantes en la auditoría

Auditor en formación

Auditor

Observador

Auditado

Cliente  
de la  
auditoría



Experto  
técnico

Guía

Líder del equipo auditor

# Principios de auditoría

Para los auditores y aquellos que gestionan el programa de auditorías

Integridad

Presentación  
ecuánime

Debido cuidado  
profesional

Confidencialidad

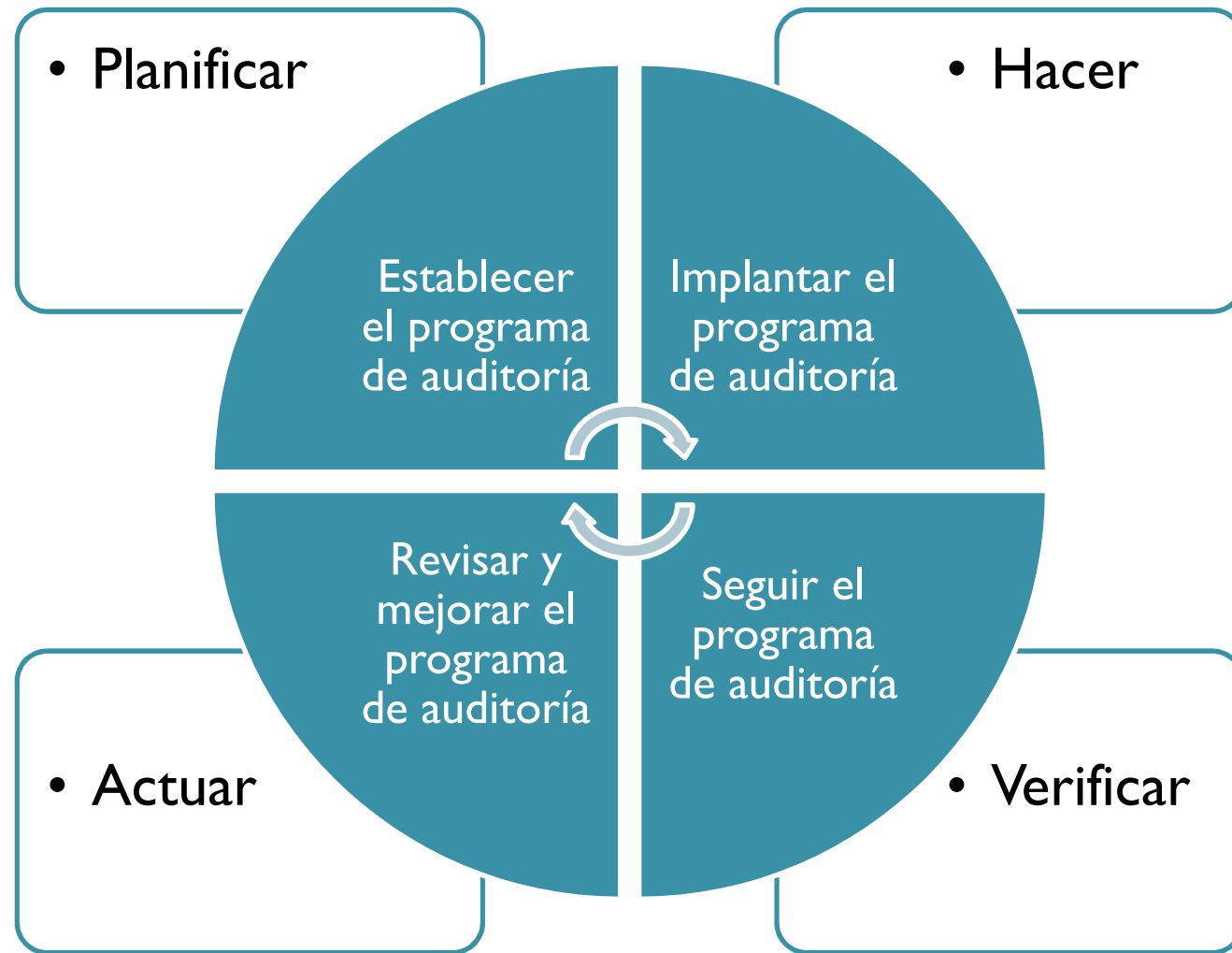
Para la  
auditoría

Independencia

Enfoque basado  
en la evidencia



# Gestión de un programa de auditoría





# Establecimiento del programa de auditoría

- Desarrollo de los objetivos del programa
- Funciones y responsabilidades de la/s persona/s que gestionan el programa de auditoría
- Competencia de las personas responsables de gestionar el programa de auditoría
- Determinación de la amplitud de un programa de auditoría
- Evaluación de riesgos del programa de auditorías
- Establecimiento de procedimientos de programa de auditorías
- Identificación de recursos del programa de auditoría



# Implantación del programa de auditoría

- Generalidades
- Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoría de forma individual
- Determinación del método/s de auditoría
- *Selección del equipo auditor*
- Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para la/s auditoría/s individual/es.
- Gestión y mantenimiento de los registros del programa de auditoría.

# Seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría



# Actividades de auditoría (I)



# Actividades de auditoría (II)

## INICIO DE LA AUDITORÍA

- Generalidades (designación del líder del equipo auditor)
- Contacto inicial con el auditado
- Determinar viabilidad de la auditoría

## PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

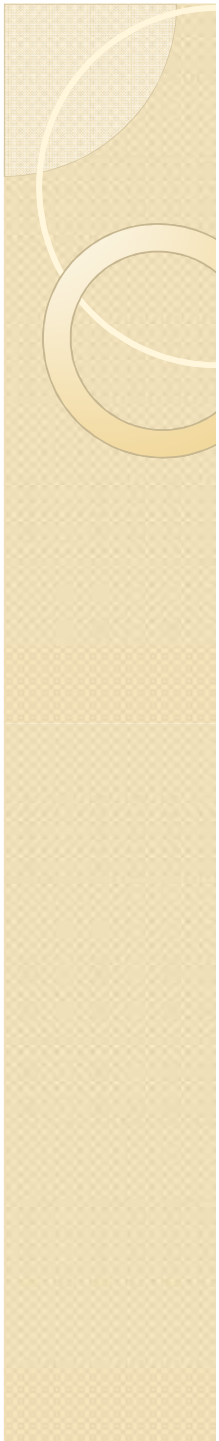
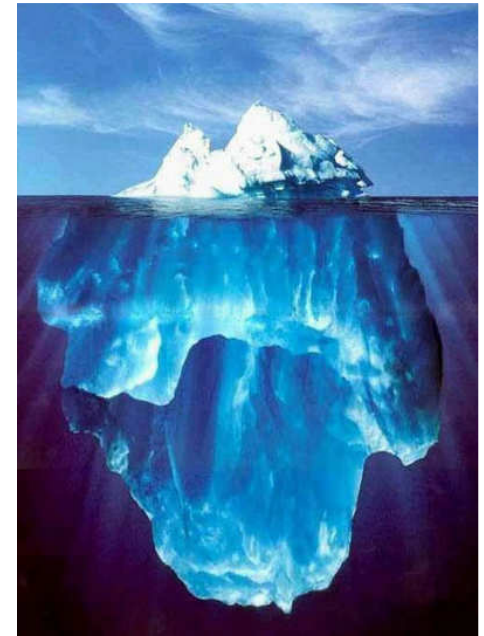
- Preparación del plan de auditoría
- Asignación de las tareas al equipo auditor
- Preparación de los documentos de trabajo (Anexo C.4)

## REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

- *Revisión de la documentación (Anexo C.3)*
- Realización de la reunión de apertura
- Comunicación durante la auditoría
- Funciones y responsabilidades de los guías y observadores
- Recogida y verificación de información (*Métodos de auditoría: Interactivas – No interactivas / In situ – Remotas; Anexo C.1; Fuentes de información: Anexo C.2; Muestreo a juicio del auditor o estadístico: Anexo C.5; Visitas in situ: Anexo C.6; Cómo realizar entrevistas: Anexo C.7*)
- Hallazgos de la auditoría (Anexo C.8)
- Conclusiones de la auditoría
- Realización de la reunión de cierre



# Hallazgos de la auditoría



# Actividades de auditoría (III)

## PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

- Preparación del informe de auditoría
- Distribución del informe de auditoría

## FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Finalización de las actividades, conservación/destrucción de documentos, no revelación de contenidos,
- **Lecciones aprendidas**



## REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA

- Correcciones, acciones correctivas / preventivas / de mejora eficaces



# Competencia y evaluación de auditores

## Competencia

Conocimientos y habilidades

Conductas personales

Educación

Experiencia laboral y en auditorías

Formación como auditor



Criterios de evaluación

Método de evaluación

Evaluación

**EQUIPO AUDITOR**

Mantenimiento y mejora de la competencia

# Conocimientos y habilidades (I)

Conocimientos y habilidades específicas de cada disciplina o sector

Anexo A



# Conocimientos y habilidades (II)

## Genéricos del auditor

- Técnicas, procedimientos, principios de auditoría
- Sistemas de gestión y documentos de referencia
- Requisitos legales y otros requisitos

## Genéricos del líder

- Liderar y representar el equipo auditor
- Gestionar el proceso de auditoría
- Gestionar las fortalezas, debilidades y la relación de trabajo del equipo auditor
- Entender y respetar opiniones de expertos
- Preparar y completar informe de auditoría

## Específicos (disciplina y sector)

- Requisitos del sistema de gestión específico
- Requisitos legales y otros requisitos aplicables específicos
- Información de los procesos del negocio y técnicos
- Conocimiento específico del sector
- Técnicas y métodos del gestión de riesgos

# Criterios y métodos de evaluación



- Cualitativos
- Cuantitativos

- Revisión de registros
- Retroalimentación
- Entrevistas
- Observación
- Examen
- Revisión post-auditoría



Anexo B



**MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**

**III FORO CERPER (AEC)**

Centro de Formación GAS NATURAL FENOSA

27 de Octubre de 2010

**Isaac Navarro**

[www.contazara.es](http://www.contazara.es)

[www.isaacnavarro.es](http://www.isaacnavarro.es)