



Implementación Estratégica de Sistemas Integrados de Gestión

Profesor: Ing. Sandro Sánchez, MBA



¿Qué sabemos sobre la Implementación de SIG?

- La implementación de un SIG es una decisión estratégica.
- Es indispensable identificar las oportunidades que se aprovecharán con el SIG, así como los riesgos que se pueden mitigar.
- La implementación del SIG requiere de la participación activa del Gestor de Procesos, dadas sus múltiples relaciones con el sistema.
- Cada fase de la implementación debe ser controlada para asegurar su efectividad.





Objetivos de la Sesión

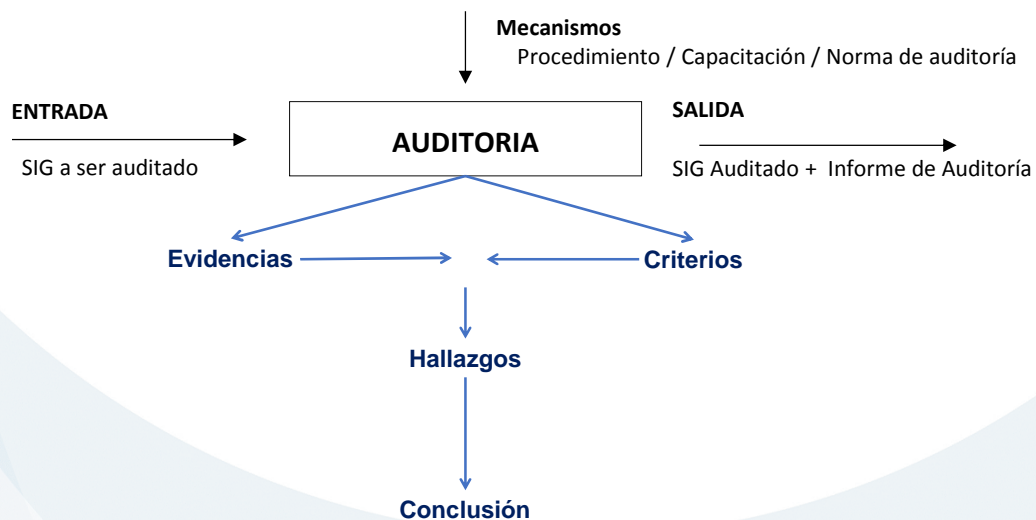
Al terminar la sesión, estarán en capacidad de:

- Entender el proceso que se sigue para auditar un SIG.
- Conocer las implicancias, de la auditoría del SIG, en los Procesos de la Organización

¿Qué es una Auditoría?



«Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría» (ISO 19011)



¿Cuál es el Principio más importante para el proceso de auditoría?



Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

Indique el principio más relevante y sustente su respuesta considerando los contenidos del video revisado antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos

Para la Auditoría:

- Integridad
- Presentación ecuaníme
- Cuidado profesional
- Confidencialidad

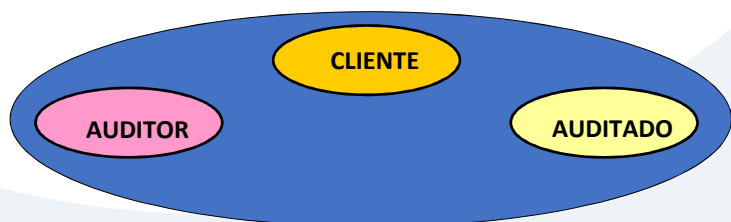
Para el Auditor:

- Independencia
- Enfoque basado en la evidencia

Tipos de Auditoría

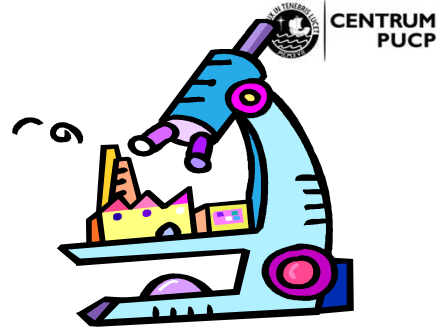


- Auditoría de Sistema
- Auditoría de Proceso
- Auditoría de Producto
- Primera Parte
- Segunda Parte
- Tercera Parte



TIPOS DE AUDITORIA

- Diagnóstico
- Adecuación
- Cumplimiento
- Seguimiento
- Evaluación
- Certificación
- Interna / Externa
- Ordinaria / Extraordinaria



CENTRUM PUCP



Se diferencian en el objetivo que persigue cada tipo de auditoría

¿Cuál es la diferencia entre un Programa de Auditoria y un Plan de Auditoria?

CENTRUM PUCP

LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD. ESTUDIO DE CASO

Casullo Quiñero, Landrau

Recibido: 10 de octubre de 2018

Aceptado: 21 de noviembre de 2018

INTRODUCCIÓN

El constante cambio del entorno empresarial y la alta competitividad de los mercados han llevado al empresario a una nueva tecnología a ser usada en sus procesos. Sin embargo, esto no es suficiente. El necesario implementar sistemas de gestión de calidad que permitan mantener altos estándares en los productos o servicios.

Las nuevas políticas mundiales han permitido identificar la importancia de gestionar los recursos integralmente desde los aspectos de la calidad, la seguridad y salud ocupacional y el ambiente; hecho que repercute en la forma como se lleva a cabo las actividades propias de la gestión de la organización y en la manera en que se pueden fortalecer los procesos internos y externos.

Las auditorías internas son el mecanismo por el cual la organización identifica, procesa y previene las debilidades, fallencias o oportunidades de mejora que tiene el sistema integrado de gestión implementado, a partir de allí se analiza y se planifican las acciones para tomar decisiones que lleven a la mejora.

El objetivo de este documento es dar al lector (por medio de un estudio de caso) una idea general sobre las auditorías internas, que le permitirá conocer ciertas particularidades de una auditoría interna real hecha a una organización, con las correspondientes descripciones de cada situación en cada una de las etapas de una auditoría.

GENERALIDADES SOBRE AUDITORIA

"Auditoría" se deriva del verbo latino *audire*, que significa "oír". En la antigüedad el auditor era su oponente, y así era como se le llamaba al representante del gobierno que cobraba los impuestos (Añez, 2003). En la II Conferencia Mundial se hizo necesario controlar los procesos de fabricación de las tecnologías bélicas, por lo que las fuerzas armadas implementaron los primeros procesos de normalización y auditoría.

En 1946 los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres para crear una organización internacional que facilitara "la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales". Debido a que "Organización Internacional para la Estandarización" tendría diferentes acronimos en los diferentes idiomas (ISO en inglés, OIN en francés, por ejemplo) los fundadores decidieron llamarlo IBCO (ISO se deriva del griego *isos*, que significa "igual") (ISO, s.f.).

*Ingeniero de Alimentos, Magister en Gestión Ambiental, Calidad y Auditoría para Empresas, Magister en Desarrollo de Calidad, Auditoría Interna de empresas integradas en calidad, Facultad de Ingeniería, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia, landrau@unimilitar.edu.co

Fundación Universidad de América
Revista de Investigación, vol. 11 nº 2, 153-154, marzo-junio 2018


ISSN 2011-433X 153

Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

La respuesta debe considerar los contenidos de la lectura revisada antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos

Programa Anual de Auditorías – Empresa ABC Industrial



RG-ABC-Aud-01


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Comercial	X										X	
Diseño	X			X							X	
Producción	X			X							X	
Mantenimiento			X									X
Logística												
Compras Locales	X										X	
Compras Importación	X			X							X	
Recepción de MP	X										X	
Almacén de PT	X										X	
Distribución de PT	X										X	
Recursos Humanos	X										X	
Seguridad		X										
Gestión de la Calidad	X			X							X	
Sistemas	X										X	
Dirección	X			X							X	

X	Auditoría Interna
	Auditoría de Org Certificador

	Revisión por la Dirección
	Auditoría de Cliente
	Visita de Regulador

Fecha: 15-DIC-201X 5 11 Representante de la Dirección

**PLAN DE AUDITORIA INTERNA
EMPRESA ABC INDUSTRIAL**



RG-ABC-Aud-02

Objetivo: Evaluar el grado de implementación de los requisitos de ISO 9001, ISO 14001, y OHSAS 18001

Alcance: Los procesos de compra de importación de ABC Industrial

Equipo Auditor: Juan Pérez - Auditor Líder (AL)
Alberto Flores - Auditor 1 (A1)
José Espino - Auditor en Entrenamiento (AE)

Fecha	Hora	Actividad	Participantes	Requisitos		
				9001	14001	18001
08-ene	09:00	Reunión de Apertura	Equipo Auditor Jefe Compras Impo Gte Logística			
	10:00	Proceso de Compras de Importación	AL / AE Compradores	6.1 / 8.4 / 8.6	6.1 / 8.1	4.4.6
		Recepción de Compras de Importación	A1 Jefe Almacén	8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4	6.1 / 8.1	4.4.6 / 4.4.7
	12:30	Reunión de Auditores	Equipo Auditor			
	13:00	Almuerzo				
	14:00	Gestión de Compras de Importación	AL Gte Comercial	5.2 / 6.2 / 9.1	5.2 / 6.2 / 9.1	4.2 / 4.3 / 4.5.1
		Archivo de Compras de Importación	A1/AE Jefe Compras Impo	5.2 / 7.5	N/A	N/A
	16:00	Reunión de Auditores	Equipo Auditor			
16:30	Reunión de Cierre	Equipo Auditor Jefe Compras Impo Gte Logística				

Entrega de Informe: 5 días útiles luego de finalizada la auditoría

Fecha: 20-DIC-201X

Juan Pérez
Auditor Líder

Claves para el éxito de una auditoría:

- Planeamiento y preparación
- Ejecución o cumplimiento
- Seguimiento y Reporte

Actividades de auditoría



- Revisión de la documentación
- Preparación de las actividades de auditoría in situ
- Inicio de la auditoría – Reunión de Apertura
- Realización de actividades de auditoría in situ
- Finalización de la auditoría – Reunión de Cierre
- Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría
- (Actividades de seguimiento)

¿Cómo se administra una Reunión de Apertura de auditoría?



Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

La respuesta debe considerar los contenidos del video revisado antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos

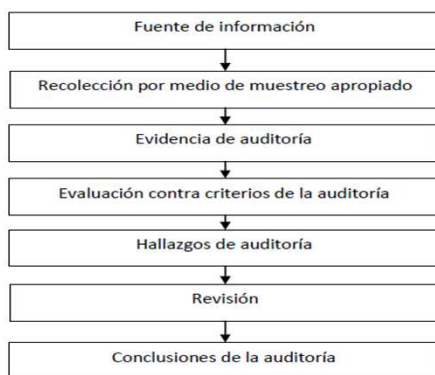
Reunión de Apertura



- Deben estar presentes:
 - Equipo auditor
 - Dirección del auditado
- Comunicación de dos lados
 - Recalcar objetivos
 - Formar impresión inicial
 - Indicar áreas de interés
 - Detallar logística (teléfono, horario, almuerzo, final).
- Máximo debe durar 30 minutos

15

Recopilación de evidencia



Métodos:

- Entrevistas
- Observación de actividades
- Revisión de documentos

Lo mejor es combinar los métodos para la recopilación

Figura 3 — Visión general del proceso de recolectar y verificar información

16

¿Cómo deben ser las preguntas que se realizan durante una entrevista de auditoría?



Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

Indique el principio más relevante y sustente su respuesta considerando los contenidos del video revisado antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos

Manejo de las entrevistas



Auditor(es)


Auditado(s)



Lo más efectivo

Interrogatorio

Fuera de control



Reporte de una no conformidad

Considerar:

De fondo


- 1.- Criterio
- 2.- Evidencia
- 3.- Conclusión

De forma

- 4.- Claridad en la explicación
- 5.- Legibilidad

Evite usar:


- “el proceso...está muy mal gestionado...”
- “totalmente fuera de cumplimiento”
- “no existe absolutamente nada de compromiso de la dirección”
- “no es adecuado”
- “parece que no cumpliera”
- “según lo dicho por Juan Pérez...”
- “creemos que lo mejor sería....”



Reporte de una no conformidad

- Requisito
- Hecho - Evidencia

Ejemplo de no conformidad en auditoría de seguridad y salud en el trabajo



*Se evidenció el **incumplimiento del requisito legal** "Reglamento de Seguridad para Almacenamiento de Hidrocarburos. D.S. 52-93-EM, artículo 85", para el cual se ha definido que se debe identificar -en los tanques de almacenamiento- el líquido que contenido de forma clara y visible.*

*Se encontraron **contenedores** de gasolina de 84, y petróleo, sin dicha identificación aún cuando el registro de requisitos legales (del 2 de julio) indica que está cumplido el requisito.*

¿Cómo se administra una Reunión de Cierre de auditoría?



Team
Reunión de
CIERRE



Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

Indique el principio más relevante y sustente su respuesta considerando los contenidos del video revisado antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos

Reunión de Cierre



- Reunión al final de la auditoría
- Aproximadamente dura de 30 a 60 minutos
- Limitar la asistencia a los gerentes de las áreas auditadas
- Es insatisfactoria la presencia de sólo el gerente de la calidad
- Auditor responsable expone un resumen



Informe de la auditoría

- La preparación es responsabilidad del auditor líder
- Debe ser:
 - Preciso
 - Conciso
 - Claro
- Consolida todos los hallazgos importantes de la auditoría
- Incluye la conclusión de la auditoría

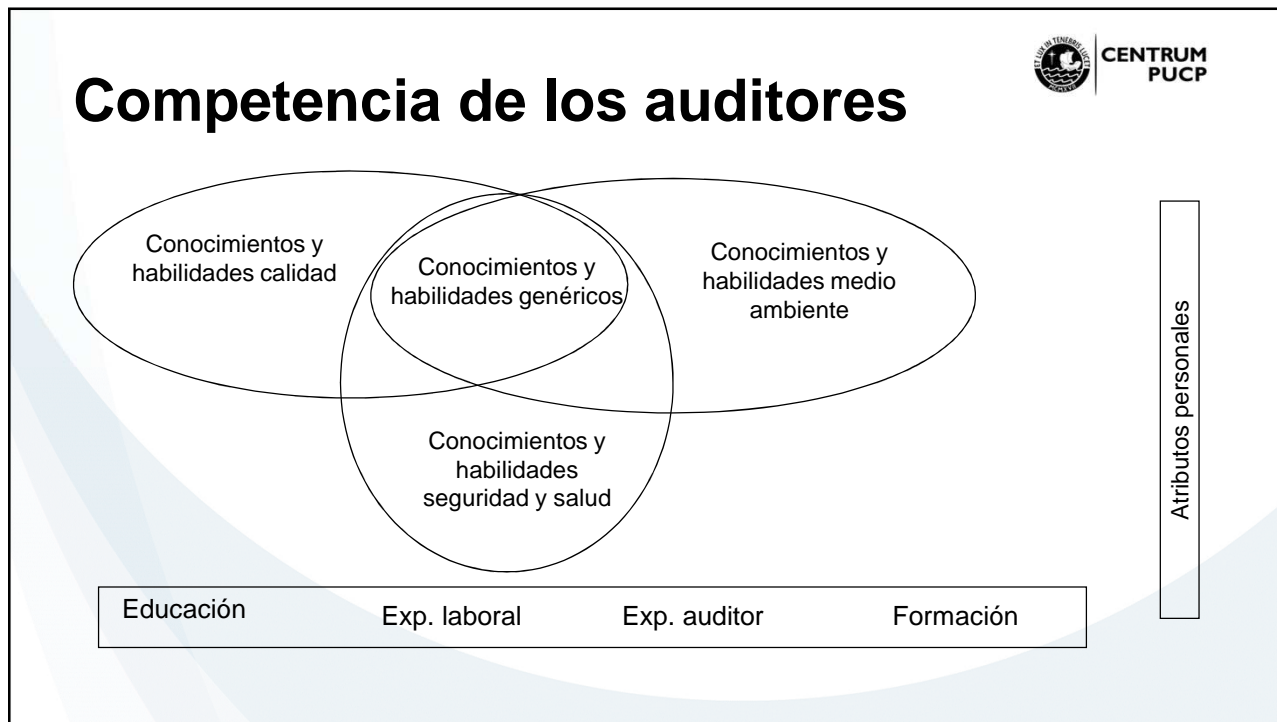
¿Cómo se administra la competencia de un auditor?



Cada participante registrará su respuesta, de forma completa, en el chat de la sesión online.

Indique el principio más relevante y sustente su respuesta considerando los contenidos del video revisado antes de la sesión online.

Tiempo = 5 minutos



¿Qué aprendimos en esta sesión?

Cada participante registrará dos aprendizajes, de forma completa, en el chat de la sesión online

Tiempo = 3 minutos

Conclusiones



- La auditoria del SIG culmina el proceso de implementación.
- La identificación de oportunidades de mejora, a través de la auditoría, requiere de una adecuada planificación y preparación del auditor.
- La competencia de los auditores es fundamental para que la auditoría sea exitosa.
- Los procesos deben ser auditados continuamente para establecer mejoras e innovar.



Asuntos Revisados



- Factores clave de los estándares ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001 en un sistema integrado de gestión.
- Alineamiento de sistemas los integrados de gestión con los diferentes documentos de gestión emitidos por FONAFE sobre el tema.
- Relación entre los sistemas integrados de gestión con la misión, visión y objetivos institucionales y objetivos corporativos.
- Enfoque preventivo en la gestión de los procesos.
- Mejora de los sistemas integrados de gestión: Análisis de datos, auditoría interna, auditoría externa, revisión por la dirección, entre otros.


Objetivo General



Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y prácticos para llevar a cabo una correcta y eficaz implementación de sistemas de gestión integrados (SGI) en las empresas, en base en los estándares ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Objetivos Específicos

- Asegurar en alineamiento de los sistemas de gestión con la misión, visión y objetivos de la organización y del corporativo.
- Asegurar la correcta aplicación del enfoque preventivo en la gestión de los procesos de la organización.
 - Asegurar la correcta integración de los sistemas de gestión con los requerimientos, legales o reglamentarios, establecidos para la organización.



Sistema de Evaluación


Evaluaciones	
Contribución a la Clase	60%
Evaluación en Línea	40%
Total	100%


Contribución a la Clase:

- **Contribución en las Sesiones Online:** registro de aportes en el chat de cada sesión online, se promedian las seis mejores calificaciones de las siete sesiones online
- **Contribución en el Foro de Discusión:** registro de aportes en el espacio del foro de discusión a lo largo de la semana que dura el Foro.

Evaluación en Línea:

- Examen individual al final del curso.





Plan General del Curso

Curso:		Implementación Estratégica de Sistemas Integrados de Gestión - FONAFE								
Profesor:		Ing. Sandro Sánchez, MBA								
Objetivo General:		Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y prácticos para llevar a cabo una correcta y eficaz implementación de sistemas de gestión integrados (SGI) en las empresas, en base en los estándares ISO 9001:2015, ISO 140001:2015 e ISO 45001:2018.								
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10
TEMAS	Introducción a los Sistemas de Gestión	Introducción a la Gestión Estratégica en las Organizaciones	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 9001:2015	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 14001:2015	Aplicación Estratégica de Requisitos de ISO 45001:2018	Integración de Sistema de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001	Implementación de Sistemas Integrados de Gestión	Auditoría de Sistemas Integrados de Gestión	Revisión General de Aprendizajes	Evaluación Final del Curso
SESIONES ONLINE (individual)	SESIÓN LINE 1 (14/09)	SESIÓN LINE 2 (19/09)	SESIÓN LINE 3 (23/09)	SESIÓN LINE 4 (28/09)	SESIÓN LINE 5 (03/10)	SESIÓN LINE 6 (08/10)	SESIÓN LINE 7 (13/10)	SESIÓN LINE 8 (18/10)		
FORO (individual)									FORO DE DISCUSIÓN (03 al 10/10/2019)	
EXAMEN FINAL (individual)										EXAMEN FINAL (16/10/2019)
Horarios:	Sesiones Online: 9:00 am a 11:00 am. Foro de Discusión: Inicia a las 9:00 am del primer día del foro, culmina a las 23:00 pm del último día del foro. Examen Final: 9:00 am a 11:00 am.									



Cómo ya no nos «veremos»... algunas palabras de despedida...

- Confío en haber alcanzado los objetivos del curso...
- Confío en haber satisfecho las expectativas con las cuales empezamos este curso...
- Confío en que se llevan aprendizajes valiosos para mejorar su capacidad de implementar sistemas de gestión de forma integrada...



¿Qué se necesita para tener éxito?



http://www.ted.com/talks/richard_st_john_s_8_secrets_of_success



Agradezco su atención y compromiso con este curso, y quedo a su disposición para cualquier consulta que puedan tener....éxitos en su futuro personal y profesional!!

Sandro Sánchez
sasanchez@pucp.edu.pe