

# Capacitación **AUDITORES INTERNOS**

Dpto. Calidad  
Año 2023

# Objetivo

- ✦ Realizar una lista de verificación.
- ✦ Entender cuándo existe no conformidad en una situación de auditoría.
- ✦ Demostrar el rol del auditor interno en una situación de auditoría.
- ✦ Redactar correctamente hallazgos.

# Actividades de la auditoría



# Hallazgos

Criterios de Auditoría

*"lo que debe ser"*

Evidencias de auditoría

*"lo que el auditor encuentra"*



*Criterios vs. Evidencias Objetivas*



Hallazgos

Conforme

*Fortalezas*

*Conformidad*

*Oportunidades de Mejora*

No Conforme

*"Desvíos":*

*No conformidad*

*Observación*



El auditor debe  
buscar la  
**CONFORMIDAD**

## Oportunidades de mejora

Aspectos del Sistema de Gestión implementado que el auditor considera oportuno mejorar.

No se deben redactar en forma prescriptiva: el auditor no es un consultor!



# Lista de verificación

Imaginar con qué  
me voy a encontrar  
en ese sector.



Criterio de  
auditoría.

Información  
documentada,  
declaraciones,  
observación de la  
práctica.

# Tipos de evidencia



Información  
documentada

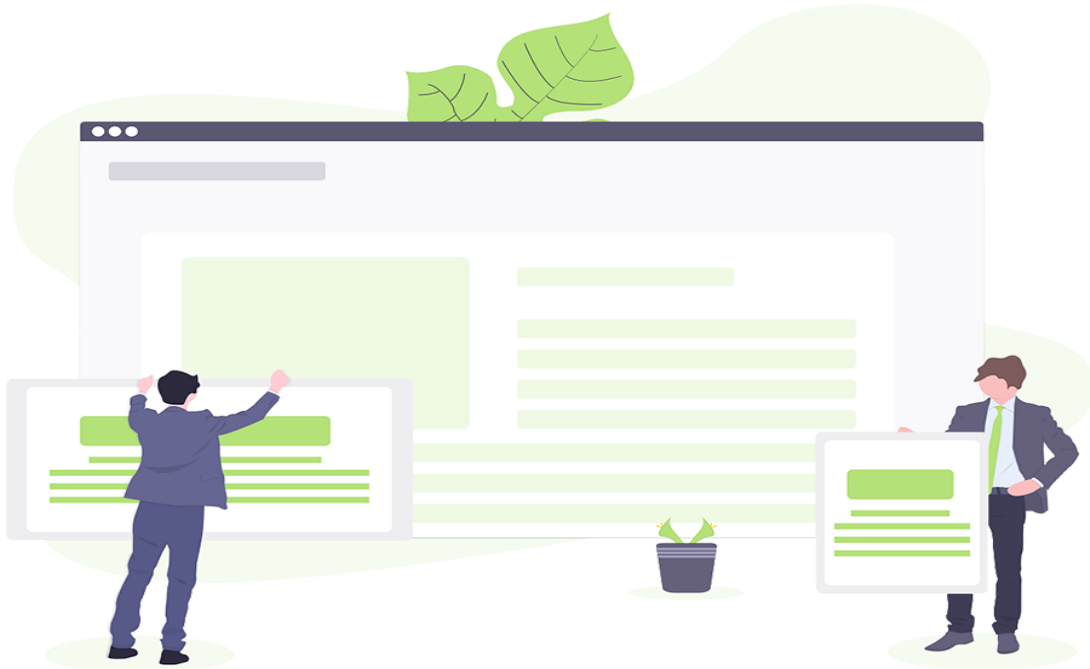


Observación  
de la práctica



Declaraciones  
de personas

# Comportamiento personal

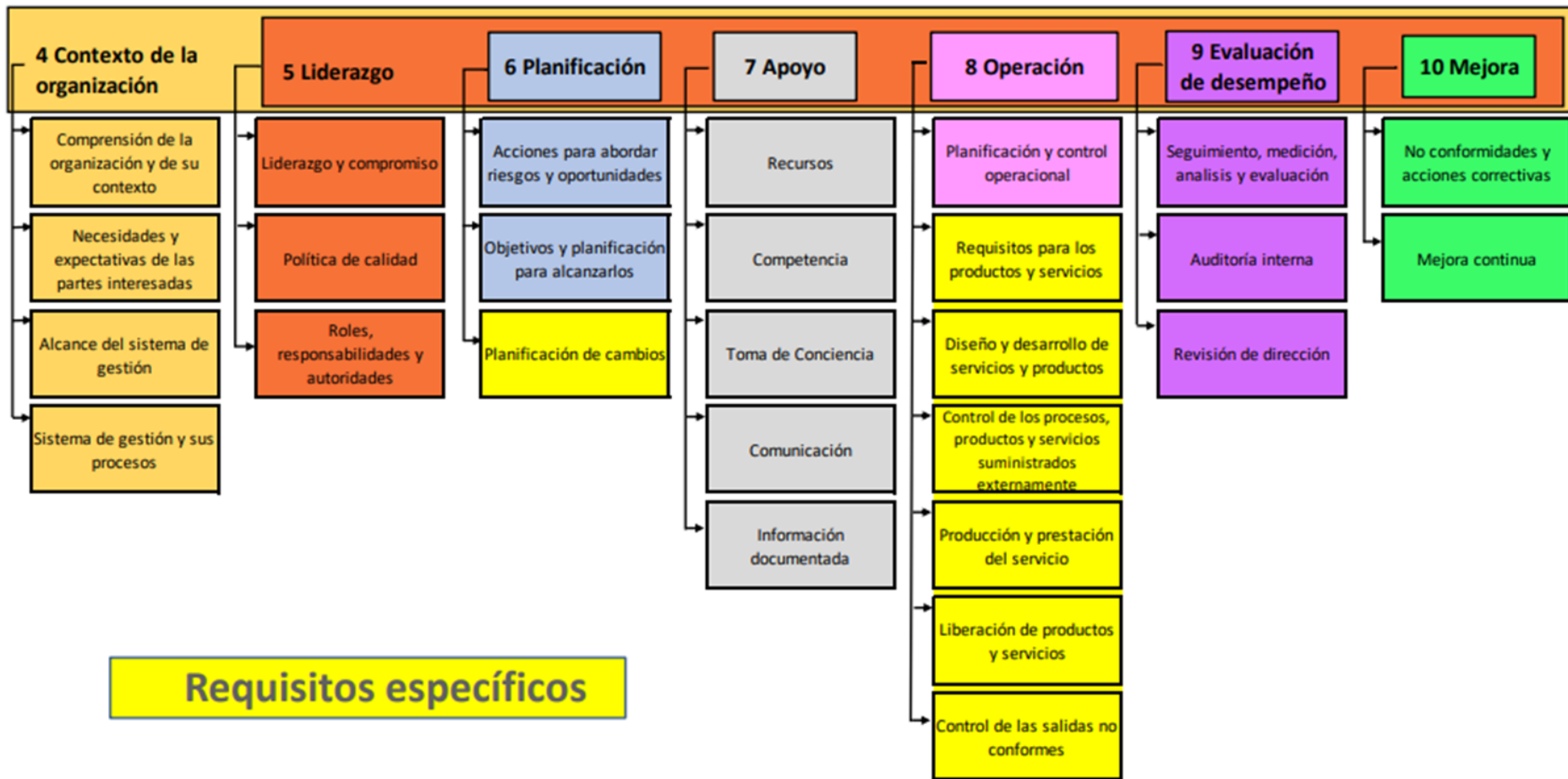


<https://www.youtube.com/watch?v=XwD2PFmavhc>

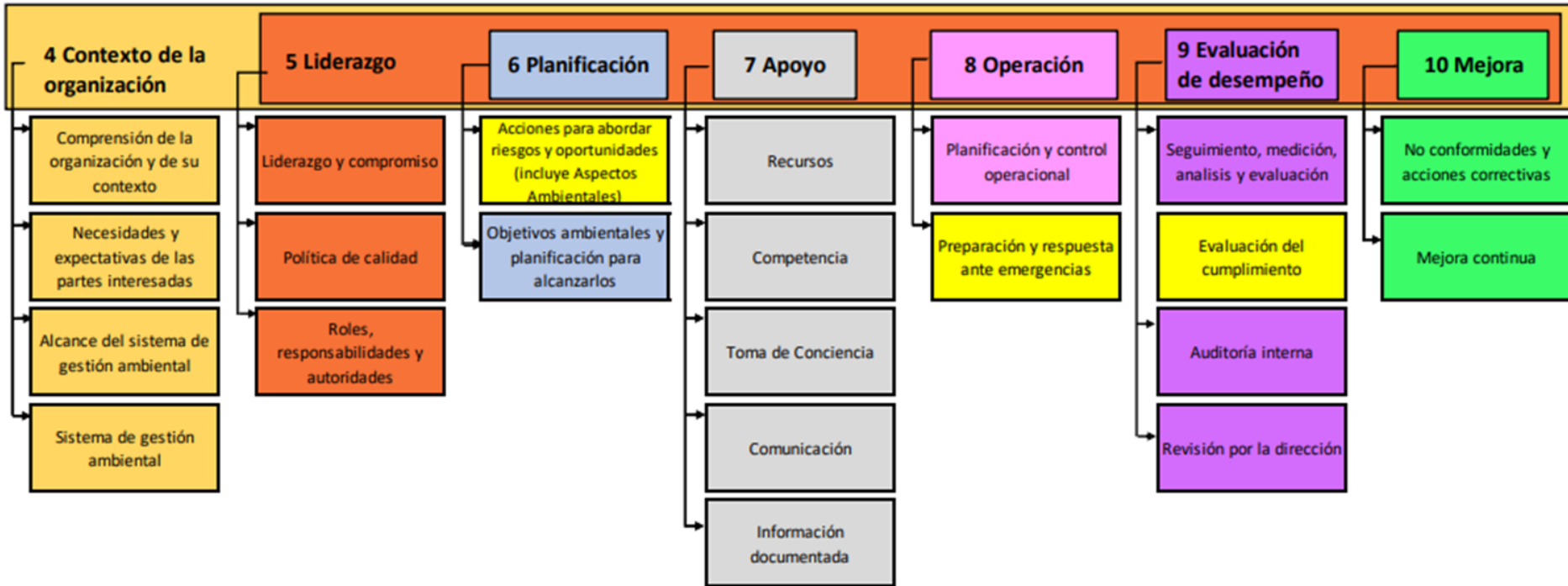
# Normas ISO



# Estructura ISO 9001

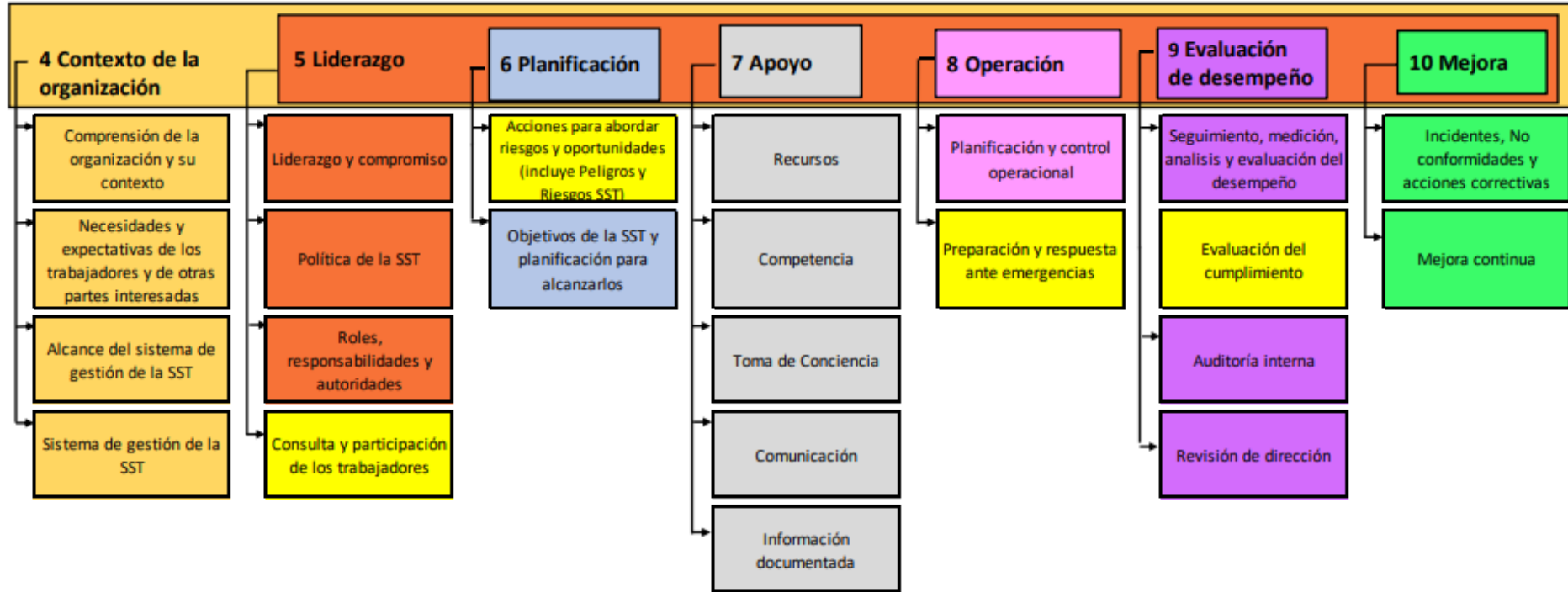


# Estructura ISO 14001



**Requisitos específicos**

# Estructura ISO 45001



**Requisitos específicos**

# Informe de auditoría





## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

N° 25 22

B4 - R PG 07.01 Rev 01

Fecha de elaboración: 6/04/2022

Elaboró: Líder de SGI

| Equipo Auditor  | Fecha de Realización | Fecha de Informe |
|-----------------|----------------------|------------------|
| Ramiro Peñaloza | 13/07/2022           | 4/08/2022        |

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas ISO 9001/2015, ISO 14001/2015 e ISO 45001/2018 en el sector de Aseguramiento de la Calidad. Observar mediciones y registros de producción y laboratorio, condiciones y controles en el almacenamiento y despacho, control operacional, PNC, interlaboratorios, liberación de productos, subproductos e insumos.

Alcance: Aseguramiento de la Calidad

Auditados: Simón Pussetto, Maximiliano Aravena, Mariana Manchado, Melina Salgado.

| N° Hallazgo | Tipo de hallazgo (NC, OM u OB) | Punto de referencia de la norma                                                              | Descripción del Hallazgo                                                                                                             | Código de Loyal |
|-------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1           | OB                             | ISO 9001:2015. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | No se encuentra especificado el límite de DO permitido de la levadura Thermosacc Dry en el registro B4-R P.LA 02.59.03 Rev. Vigente. | B4-OBS-82       |
| 2           | OM                             | ISO 9001:2015. 8.4 Control de los procesos,                                                  | Se encuentra que los datos desviados del registro B4-R P.LA 02.59.03 Rev. Vigente no se diferencian del resto fácilmente (por        | B4-OM-14        |

na el cierre de un tanque de alcohol y  
nta que el día anterior se coordina junto  
ndo la proyección del volumen  
lumen proyectado alcance para los  
o a los JT/analistas cuáles son los  
encia:

# Redacción



*Se encontrarón rejistros de produccion en los que faltaban datos.*



*Se observó en el registro B4-R IO.PD 87 Rev 02 que faltaban los datos de caudal correspondientes al 24/04 siendo que la especificación de proceso indicaba que se debía registrar diariamente.*

# Ejercicio

Lista de  
verificación de  
Laboratorio de  
ensayos



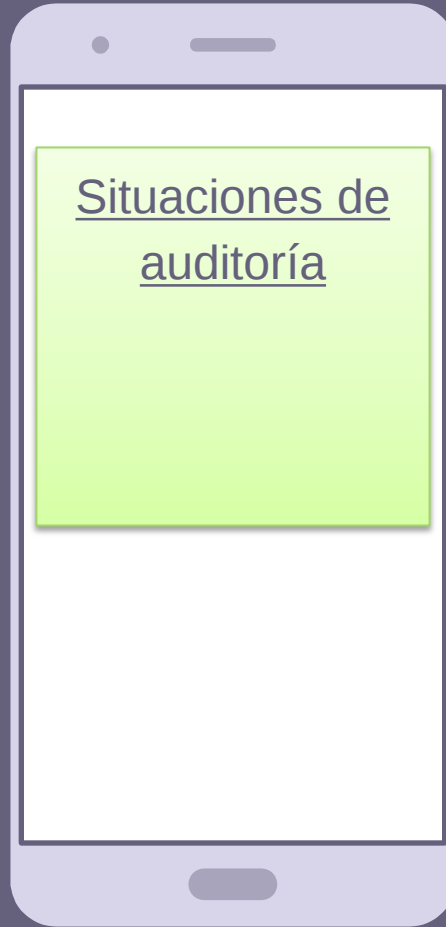
# Ejercicio

Usted está realizando una auditoría ISO 9001:2015 a una empresa pequeña de moldeo por inyección (un proceso para fabricar componentes de plástico). La siguiente actividad en su plan de auditoría es el **Laboratorio de ensayos** finales de producto de la organización.

Esboce en una **lista de verificación** la manera como realizará esta auditoría, desarrollando **cinco puntos** de verificación de auditoría. Para cada punto de investigación, identifique **ejemplos de evidencia** de auditoría que quisiera recopilar y dé la **referencia** apropiada de ISO 9001:2015.

# Ejercicio

Existe desvío? Si no  
existe desvío, qué más  
preguntarías?



A continuación, se presentan diferentes situaciones de auditoría. Determinar si hay suficiente evidencia para levantar una no conformidad.

→ En dicho caso, describir la NC, mencionar evidencia y requisito incumplido y referenciar la cláusula de la norma referenciada.

→ Si se considera que no hay suficiente evidencia, justificar e indicar pistas de auditoría que se seguirían, incluyendo evidencia solicitada y su propósito.

## 4 pasos para la correcta redacción de No Conformidades

1) Descripción general.



2) Coordinadas (Dónde-Cuándo-Quién).



3) Evidencias (Información documentada-Observación de la práctica-Declaración de las personas).



4) Requisito (Fundamentar el desvío al cual estoy incumpliendo).



Descripción de la NC:

*La gestión de embarque logístico no es efectiva.*

Evidencia objetiva:

En el sector embarque de productos A Línea Toyota, operadores logísticos de rampa 3 turno mañana se encuentran embarcando materiales Toy 234 en pilas de a 3 siendo que el instructivo de transporte (IT 432 TOYOTA) indica un máximo de 2.

Cláusula y requisito de ISO 9001:2015:

8.5.4 La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

# Ejercicio



Grupos de 3 o 4 personas

-  Lectura de la norma
-  Redactar el hallazgo
-  Rol de auditado
-  Rol de auditor



## GRUPO 1

En el Departamento de Diseño, revisó la lista de cinco objetivos de calidad para este departamento. Usted pregunta si han sido documentados los resultados de la planificación que se llevó a cabo para alcanzar estos objetivos. El director de diseño responde que no se ha preparado ningún documento de ese tipo, porque cree que ello suprimiría la creatividad.

**Muchas  
gracias!**