



ISO 19011:2018

DIRECTRICES PARA AUDITAR SISTEMAS DE GESTIÓN

O "cómo revisar sin hacer enemigos"

¡VAMOS!



ES COMO SER EL "VECINO EXPERTO QUE AYUDA"

- Manual internacional para revisar sistemas de gestión
- No es para buscar culpables, sino para mejorar
- Aplica para calidad, medio ambiente, seguridad, etc.



LOS PRINCIPIOS QUE NUNCA FALLAN



Integridad

Sé honesto como abuelo



Imparcialidad

Di la verdad con cariño



Profesionalidad

Ponte las pilas



Confidencialidad

No seas chismoso



Independencia

Evita conflictos familiares



Basado en evidencia

Cree lo que ves



Enfoque en riesgos

Ve primero lo importante





PREPARAR LA VISITA COMO UNA BODA



Define objetivos
claros



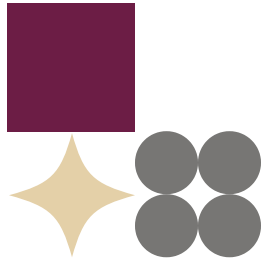
Identifica riesgos
("¿y si llueve?")



Elige buen equipo
(nada de primos
revoltosos)



Programa con
sentido común



LA VISITA EN 5 PASOS SIMPLES



01

Llegar con
educación



02

Revisar con
cuidado



03

Encontrar
cositas
(buenas y
por mejorar)



04

Despedirse
bien



05

Escribir el
reporte





NO ES CSI, PERO CASI

MÉTODOS:



**Entrevistas
amables**



**Revisión de
documentos**



**Observación
atenta**



**Muestreo
inteligente**





CÓMO DAR LAS NOTICIAS

CUMPLIMIENTOS



"¡qué bien lo haces!"

OPORTUNIDADES



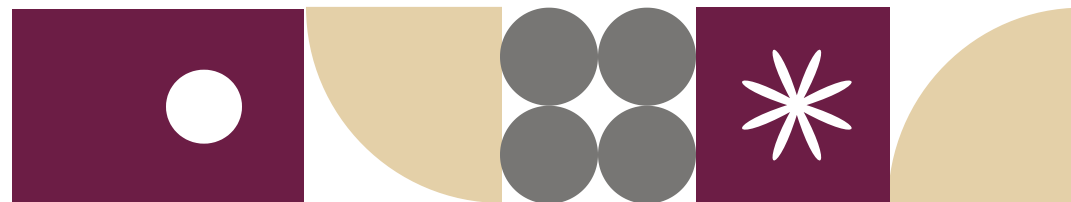
"podría ser mejor"

NO
CONFORMIDADES



"esto no puede ser"

TIPOS DE HALLAZGOS:





ESCRIBIR PARA QUE TODOS ENTIENDAN

CARACTERÍSTICAS:



CLARO

como el
agua



CONCISO

nadie quiere
leer un
testamento



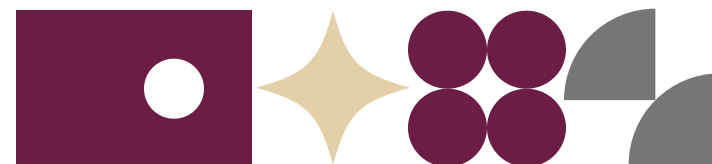
OBJETIVO

solo
hechos



CONSTRUCTIVO

para
mejorar



MÁS QUE CONOCIMIENTOS, ACTITUD

CUALIDADES:

- Saber escuchar
- Paciencia de santo
- Respeto por todos
- Experiencia que inspire confianza





TAMBIÉN SE PUEDE POR VIDEOLLAMADA

OPCIONES:

Presencial

la tradicional

Híbrida

lo mejor de ambos

Remota

desde casa





Verificar que se hicieron mejoras

Ofrecer ayuda si se necesita

Aprender para la próxima

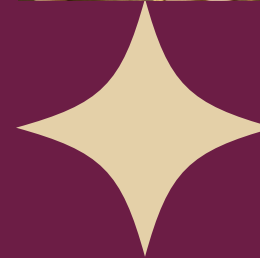


EL SEGUIMIENTO

DONDE LA MAGIA OCURRE

EN RESUMEN, QUERIDOS PARTICIPANTES

- Una auditoría es para ayudar, no para castigar
- La honestidad con amabilidad funciona
- Todos podemos mejorar con feedback constructivo
- Hasta el mejor cocinero quema las tortillas a veces



¿PREGUNTAS? SOMOS COMO VECINOS, AQUÍ PARA AYUDAR

[Tu información de contacto]

INICIO

