

CURSO: Formación de Auditor Interna de la Norma ISO 9001:2015. Jornada 5

Otecinnovachile Spa.





2da. PARTE – AUDITORIA NORMA ISO 9001

Contenidos:

- 4.- Ejecución de la Auditoria
- 5.- Informe de la Auditoria.
- 6.- No conformidades de auditoria, acciones correctivas.





EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



ISO 9001



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



PROCESO DE AUDITORÍA

REALIZACION DE LA AUDITORIA Secuencia general

1. **Reunión inicial de la apertura de la auditoria**
 - Se aclararon todos los extremos necesarios
 - Se matiza y ajusta el plan propuesto
2. **Realización de la propia labor auditora**
 - Se buscan evidencias objetivas del funcionamiento del Sistema.
 - Utilización de diferentes metodologías
 - Apoyándose en las listas de control
3. **Reunión de cierre y presentación del informe**
 - Se presentan las conclusiones de la auditoría
 - Se aclaran los siguientes pasos para la corrección de las desviaciones



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



PROCESO DE AUDITORÍA

Aspectos a tener en cuenta:

El formato y cantidad de tales documentos, depende de los requisitos de procedimiento de la empresa y de la preferencia del auditor. Normalmente incluirán:

- Gestión del tiempo
- Formulación de preguntas
- Muestreo



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



REUNIÓN DE APERTURA

Objetivos:

- Presentación personal.
- Confirmar el plan de auditoría.
- Proporcionar una breve descripción de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría.
- Confirmar los canales de comunicación.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



AUDITORÍA PROPIAMENTE DICHA

Proceso:



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



RECOPILOCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuentes de información:

Las fuentes de información a recurrir, pueden variar en función del alcance y complejidad de la auditoría, pudiendo incluir:

- Entrevistas con empleados u otras personas.
- Observación de actividades, ambiente de trabajo y condiciones externas.
- Documentos, tales como objetivos, política, procedimientos, normas, instrucciones, especificaciones, etc.
- Registros, tales como actas de reunión, informes de auditorías, resultados de mediciones, etc.
- Análisis e indicadores del desempeño.
- Informes de otras fuentes, como por ejemplo retroalimentación del cliente, calificación de proveedores, información externa y en general de todas las partes interesadas.



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



BUSQUEDA DE EVIDENCIAS

Para verificar el cumplimiento real de los requisitos de la Norma y del Sistema, es necesario realizar una búsqueda de evidencias objetivas. Esta búsqueda puede culminar en CUMPLIMIENTOS o INCUMPLIMIENTOS.



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



EVALUACIÓN Y GENERACIÓN DE HALLAZGOS

Introducción:

Una vez que el auditor ha llegado a la conclusión objetiva de que existe un INCUMPLIMIENTO con respecto a lo establecido en el Sistema o Norma de referencia, deberá documentarlo y elaborar una Nota de no conformidad o Desviación.

Categorización de hallazgos:

No Conformidad / Hallazgo de categoría Mayor o Grave

Desviación / Hallazgo de categoría Menor o Leve

Observación

Otros



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



PREPARACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Una vez auditadas todas las áreas, y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor deberá realizar una puesta en común de la información obtenida con el fin de:

- Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información recopilada durante la auditoría.
- Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la falta de certidumbre propia del proceso de auditoría.
- Preparar recomendaciones, en caso de que así estuviera especificado en la auditoría.
- Comentar el seguimiento de la auditoría, si así se ha definido en el plan de la misma.



4.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



REUNIÓN DE CIERRE

Objetivos:

- Exponer los hallazgos de la auditoría ante todas las partes interesadas con el fin de asegurar la correcta comprensión y aceptación de los resultados.
- Establecer, si es necesario, el intervalo de tiempo imprescindible para que el auditado presente un plan de acciones correctivas y preventivas.
- Supone una oportunidad para que el auditado pueda clarificar posibles equívocos, aunque en ningún caso puede convertirse en un foro de discusión y debate.





INFORME DE LA AUDITORÍA



ISO 9001





LA ELABORACIÓN DEL INFORME

El Informe de Auditoría, está compuesto por tres partes:

- Resultados parciales: desviaciones detectadas en cada área, también llamado Informe de No Conformidades.
- Resultado global: aprobación incondicional, aprobación condicional o de la supervisión del informe corresponde al auditor jefe, quien deberá firmarlo y fecharlo en el día de su elaboración, también llamado Informe de Visita. Es aconsejable emitir y entregar el informe cuanto antes, a ser posible el último día de la auditoría para poder comentarlo en la reunión de salida.
- Otros documentos: Como pueden ser:
 - Plan de auditoría.
 - Check List o Lista de chequeo.
 - Confirmación por parte del auditado, confirmación de recepción a aceptación del Plan de auditoría.

En resumen:

- Informe de No Conformidades.
- Informe de Visita.
- Otros documentos

5.- INFORME DE LA AUDITORIA



CONTENIDO INFORME DE VISITA

Un Informe de Visita debe presentar los siguientes contenidos:

- Datos formales del auditado y del cliente (denominación social, domicilio, actividad,...).
- Fechas de la auditoría, identidad del equipo auditor y de los representantes del auditado.
- Objetivos de la auditoría.
- Criterios de auditoría: Normas o estándares auditados.
- Resumen / conclusiones de las actividades desarrolladas, procesos/productos revisados, personas entrevistadas, centros de trabajo visitados, etc.
- Incluido en el resumen anterior, puede estar una relación de desviaciones detectadas, mencionando los siguientes aspectos: número y categoría de la desviación, requisito de la norma incumplida, referencia a la evidencia documental / física, y una breve explicación del hecho.
- Plazo para la subsanación de las desviaciones detectadas.
- Firma del auditor jefe y del órgano de dirección del cliente aceptando sus contenidos.

5.- INFORME DE LA AUDITORIA



CONTENIDO INFORME DE NO CONFORMIDAD

Por su parte un Informe de No Conformidades debe presentar los siguientes contenidos:

- Datos del auditado y del cliente (denominación social,...).
- Fechas de la auditoría e identidad del equipo auditor.
- Desviaciones detectadas, mencionando los siguientes aspectos:
 - número
 - categoría de la desviación,
 - requisito de la norma incumplida,
 - referencia a la evidencia documental / física,
 - una breve explicación del hecho,
 - causas que han originado la aparición de la no conformidad
 - solución propuesta para la resolución de la misma,
 - seguimiento de la solución propuesta no conformidad.
- Plazo para la subsanación de las desviaciones detectadas.
- Firma del auditor jefe y del órgano de dirección del cliente aceptando sus contenidos.



5.- INFORME DE LA AUDITORIA



REUNIONES DE CIERRE HOSTILES

Cuando las desviaciones funcionales, de sección o de departamento sean puestas en relieve, el auditor puede verse involuntariamente enfrentado a actitudes defensivas y hostiles por parte de los representantes de la empresa. Estas actitudes, en el fondo, no son más que una justificación de los errores propios ante la Dirección y ante la propia persona que las manifiesta.

- El auditor no debe entrar en discusiones acaloradas sobre lo que constituye o deja de constituir una desviación, antes al contrario; debe mostrarse sereno y limitarse a exponer los hallazgos, categorizar las desviaciones y aclarar cuantas dudas aparezcan.
- En cualquiera de los casos, el auditor jefe debe mantener siempre el control de la reunión; por su parte, el equipo auditor nunca debe manifestar diferencias de criterio entre sus miembros, ni éstos deben susurrarse al oído consejos o tomas de posición.
- La coherencia en el seno del equipo auditor es fundamental; el silencio y asentimiento del resto de auditores es prueba de ello.
- Es conveniente no alargar la reunión con discusiones y darla por finalizada una vez los hallazgos hayan sido expuestos y se consiga la aceptación de los resultados por parte del auditado.
- En el caso de que la Dirección no estuviera de acuerdo con las desviaciones expuestas y se negara a firmar el informe, los auditores no deben bajo ningún concepto entrar en una especie de negociación o pacto (que supedita la firma a la eliminación de una desviación, por ejemplo).
- Ante estas situaciones, deben comportarse como profesionales independientes; lo más conveniente es mantener el resultado de la auditoría e informar que el procedimiento de reclamaciones escritas está al alcance del auditado. *In extremis*, la auditoría puede finalizar sin la aceptación del informe.

5.- INFORME DE LA AUDITORIA



REUNIONES DE CIERRE DIARIAS

Reunirse en privado, cada día después de la auditoría, proporciona a los auditores un espacio de intimidad y reflexión idóneo para manifestar dudas, consejos o tomas de posición conjuntas en el seno del equipo.

Es aconsejable que en esas reuniones de fin de jornada se expongan los hallazgos que haya detectado cada auditor, se evalúen en grupo y se reflexione acerca de su consideración o no como desviaciones.





**NO CONFORMIDADES DE
AUDITORÍA.
ACCIONES CORRECTIVAS**



6.- NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ACCIONES CORRECTIVAS



NO CONFORMIDADES / HALLAZGOS

Con la nueva versión de la ISO 19011:2011, y de acuerdo al nuevo concepto de gestión de riesgos, el cual no sólo debemos aplicar para planificar y ejecutar la auditoría, sino también a los procesos con el fin de anticipar situaciones que podrían representar problemas para la organización; se abre el abanico de posibilidades de categorización de hallazgos. El gráfico adjunto, muestra cuales podrían ser los diferentes hallazgos en una auditoría, utilizando un grupo más amplio de posibilidades (considerando el concepto de riesgos).



6.- NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ACCIONES CORRECTIVAS



En definitiva, con la nueva versión de la ISO 19011:2011, se “liberaliza” la clasificación de los hallazgos, considerando incluso como “hallazgo”, las Buenas prácticas / Puntos fuertes de la organización.



6.- NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ACCIONES CORRECTIVAS



PROCESO

- Identificación y detalle de la no conformidad / hallazgo.
- Seguimiento de la no conformidad / hallazgo.
- Establecimiento de evidencias.
- Responsabilidades del auditado.
- Responsabilidades del auditor.
- Conservación de registros.



FIN DE JORNADA 5

Otecinnovachile Spa.

