

DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 19011:2018



NEVER STOP IMPROVING

El proceso de auditoria

Definición

AUDITORÍA – ISO 19011:2018

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas objetivas y evaluarlo objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría



Tipos de auditoría

1ª Parte - Auditorías Internas

Auditorías llevadas a cabo por una organización en sus propios sistemas

2ª Parte - Auditorías de Proveedores/Clientes

Auditorías realizadas por una organización sobre sus proveedores

3ª Parte - Auditorías externas

Auditorías realizadas por un organismo independiente, generalmente con fines de certificación



7 Principios al auditar ISO 19011:2018 - Cláusula 4

1. Integridad: la base de la profesionalidad (ética)
2. Presentación justa: la obligación de informar con veracidad y precisión
3. Debido cuidado profesional: la aplicación de la diligencia y el juicio auditando
4. Confidencialidad: seguridad de la información
5. Independencia: la base para la imparcialidad (si es posible) de la auditoría y objetividad de las conclusiones de auditoría
6. Enfoque basado en la evidencia: el método racional para llegar a conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un enfoque sistemático
7. Enfoque basado en el riesgo: un enfoque de auditoría que considera riesgos y oportunidades



Objetivos de auditoría 19011:2018 - Cláusula 5.2

1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas
2. Características de los requisitos de los procesos, productos, servicios y proyectos y cualquier otro cambio
3. Requisitos del sistema de gestión
4. Necesidad de evaluar a los proveedores
5. Nivel de desempeño del auditado y nivel de madurez de sistema(s) de gestión, como reflejado en los indicadores de rendimiento pertinentes (p. ej., KPIs), la ocurrencia de no conformidades o incidentes o quejas de las partes interesadas;
6. Identificados riesgos y oportunidades para los auditados
7. Resultados de auditorías anteriores y la madurez del sistema de gestión



Fases de auditoría

- ✓ Programa de auditoría – Organización de un conjunto de una o más auditorías
- ✓ Inicio de la auditoría – recopilación de información
- ✓ Fase 1 Auditoría
- ✓ Preparación de auditoría
- ✓ Fase 2 Auditoría
- ✓ Informe de la realización de la auditoría
- ✓ Completando la auditoría
- ✓ Seguimiento/Vigilancia



Programa de auditoría

- ✓ Objetivos para el programa
- ✓ Riesgos y oportunidades
- ✓ Alcance (extensión, límites, ubicaciones)
- ✓ Calendario (números, duración, frecuencia) de las auditorías
- ✓ Tipo de auditoría
- ✓ Criterios de auditoría
- ✓ Métodos de auditoría
- ✓ Criterios para seleccionar a los miembros del equipo de auditoría
- ✓ Documentación pertinente

Notas: Las personas que gestionan el Programa de Auditoría deben tener la competencia necesaria para gestionarlo efectivamente



Programa de auditoría

Programa de auditoría a tener en cuenta:

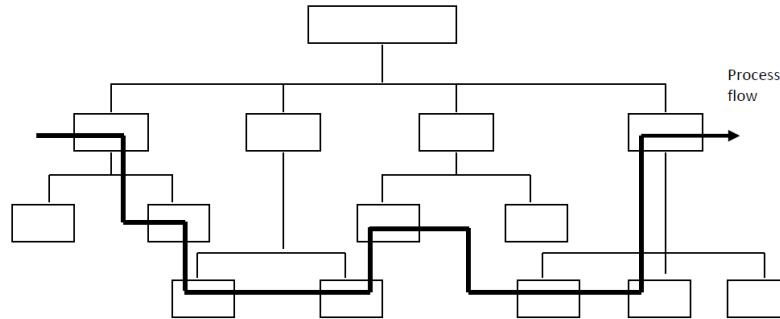
- ✓ Auditados:
- ✓ Objetivos organizativos
- ✓ Relevantes cuestiones externas e internas
- ✓ Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes
- ✓ Requisitos de información y seguridad y confidencialidad
- ✓ Ubicaciones y distancia de las ubicaciones
- ✓ Funciones externalizadas

Nota: Los cambios en el programa deben ser seguidos y mantenidos, revisiones hechas cuando se produzcan cambios y mejoras realizadas y hallazgos difundidos a todas las partes interesadas pertinentes



Plan de auditoría

Un plan de auditoría detalla las actividades y ajustes dentro de una auditoría específica. La auditoría debe planificarse para garantizar que se incluyan todas las áreas relevantes de la organización y, preferiblemente, siguiendo el flujo de los procesos de la empresa.



Reunión de apertura – ISO 19011:2018 - Cláusula 6.4.3

- ✓ Introducción
- ✓ Declaración de confidencialidad
- ✓ Confirmar el alcance, los objetivos y los criterios de auditoría (por ejemplo, ISO 22301) y verificar las exclusiones
- ✓ Confirmar el horario de trabajo y la disponibilidad del personal
- ✓ Confirmar el plan de auditoría y las actividades
- ✓ Explicar el método de auditoría y el levantamiento de las no conformidades
- ✓ Comprobar la disponibilidad de guías y la ubicación de las instalaciones de
- ✓ Comprobar cualquier requisitos de Seguridad y Salud para el equipo auditor



Reunión de apertura – ISO 19011:2018 - Cláusula 6.4.3

- ✓ Condiciones bajo las cuales una auditoría debería terminar
- ✓ Calificaciones de No Conformidades y hallazgos
- ✓ Canales de comunicación
- ✓ Confirmar la hora, el lugar y los asistentes a la reunión de cierre
- ✓ Invitar a hacer preguntas



Cualidades de un auditor

- ✓ Buen comunicador
- ✓ Humano
- ✓ Profesional
- ✓ Justo
- ✓ Flexible
- ✓ Con tacto y diplomacia
- ✓ Positivo
- ✓ Objetivo
- ✓ Firme y Tenaz
- ✓ Lógico



Técnicas para auditar

- ✓ Pregunte
- ✓ Escuche las respuestas
- ✓ Pruebe el sistema – no la persona
- ✓ Muestree documentos y registros – en su mayoría datos actuales
- ✓ Verifique evidencia – ¡Mostradme!
- ✓ Busque pruebas objetivas
- ✓ Siga una "pista/rastro de auditoría"
- ✓ Tome notas – de lo bueno y lo malo
- ✓ Mantenga informado al auditado



Fuentes de información

- ✓ Entrevistas con los empleados
- ✓ Observación
- ✓ Documentos
- ✓ Registros
- ✓ Resumen de datos y análisis
- ✓ Informes sobre objetivos
- ✓ Comentarios de clientes
- ✓ Registros informáticos

NOTA: Durante la auditoría, la información pertinente para los objetivos de auditoría, el alcance y los criterios, incluida la información relativa a las interfaces entre funciones, actividades y procesos, debería recopilarse mediante un muestreo adecuado y debería verificarse, en la medida de lo posible



Evidencia objetiva

Datos que apoyan la existencia o veracidad de algo



Recogiendo evidencias

- ✓ Muestree la evidencia
- ✓ Tome más de 1 muestra
- ✓ Enlaza muestras a una pista/rastro de auditoría
- ✓ No deje que el auditado seleccione todas las muestras
- ✓ La palabra hablada no es evidencia objetiva de conformidad
- ✓ Respete los documentos auditados



No conformidad

Incumplimiento de un requisito



Razones para levantar una no conformidad

Los criterios de auditoría no se cumplen, por ejemplo

- ✓ El sistema no cumple con la norma
- ✓ La práctica no cumple con su propio SGCN
- ✓ Un requisito contractual específico del cliente no se está cumpliendo
- ✓ Los requisitos del organismo de certificación no se cumplen
- ✓ Los requisitos reglamentarios/legales no se cumplen



OFI: Oportunidad de mejora

- ✓ Oportunidad de perfeccionar el sistema
- ✓ Puede convertirse en una no conformidad
- ✓ Debería beneficiar a la organización auditada
- ✓ No es necesario tomar en cuenta
- ✓ El auditor no es un consultor



Calificación de NO CONFORMIDAD

No conformidad menor

No conformidad que no afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos



Calificación de NO CONFORMIDAD

No conformidad mayor

no conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos

Nota: Las no conformidades podrían clasificarse como mayores en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que existe un control efectivo del proceso, o que los productos o servicios cumplirán los requisitos especificados;
- una serie de no conformidades menores asociadas con el mismo requisito o tema podrían demostrar un fallo sistémico y constituir, por lo tanto, una no conformidad mayor.



Contenido de un informe de no conformidad

- ✓ Detalles de la toma de datos, p. ej., fecha, nombres
- ✓ Levantamiento con referencia respecto a – Número de la cláusula
- ✓ Calificación Mayor/Menor
- ✓ Declaración de hecho
- ✓ Pruebas objetivas para apoyar los hechos



Reunión de cierre – ISO 19011:2018 - Cláusula 6.4.10

- ✓ Auditor Jefe preside la reunión
- ✓ Incluir auditado, Dirección, equipo auditor, partes interesadas (identificadas por el cliente)
- ✓ Introducciones
- ✓ Confirme el alcance y los objetivos de la auditoría
- ✓ Confirme la norma de auditoría y cualquier exclusiones
- ✓ Declaración de confidencialidad y descargo de responsabilidad (la auditoría era sólo una muestra)
- ✓ Resumen de los hallazgos (incluidos los buenos puntos) Eficacia del SG
- ✓ Presentación de las no conformidades y OFI's
- ✓ Invite a discutir sobre los puntos presentados



Reunión de cierre – ISO 19011:2018 - Cláusula 6.4.10

- ✓ Explicar proceso de acción correctiva
- ✓ Informar al auditado sobre la recomendación
- ✓ Explicar el proceso de seguimiento/vigilancia
- ✓ Agradecer la hospitalidad y la cooperación
- ✓ Información sobre la documentación de auditoría
- ✓ Preguntas



Acción correctiva

Medidas adoptadas para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir la recurrencia

Análisis de la causa raíz

- ✓ Eliminar la causa del problema
- ✓ Evitar repetición de problemas
- ✓ Atacar causas – no los síntomas



Resumen

- ✓ Considere las buenas cualidades del auditor
- ✓ Haga el tipo correcto de preguntas
- ✓ Escuche las respuestas
- ✓ Observe el lenguaje corporal
- ✓ Tome notas de lo bueno y de lo malo
- ✓ Muestree y verifique la evidencia - ¡muéstreme!
- ✓ Siga una pista/rastro de auditoría
- ✓ Recuerde al equipo
- ✓ Mantener informado al auditado



ISO 19011:2018 - «Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión» proporciona orientación sobre todos los aspectos de los sistemas de gestión de auditoría. Incluye orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, la realización de auditorías y la competencia de los auditores y se aplica a todo tipo de auditorías, aunque también remite al lector a la ISO 17021:2015 – 'Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión'.

Esta norma se refiere específicamente a los requisitos para las auditorías de certificación del sistema de gestión.

