



INSTITUTO PROVINCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (IPAP)

2022



AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Docente: Lic. Ana Hirsch

Clase 4

Contenidos de esta clase

¡Bienvenidas y bienvenidos a nuestra Clase 4!

En esta cuarta y última clase completaremos el tratamiento del Módulo 3 que lleva por título “Implementación y cierre de auditorías internas ISO 9001:2015”.

Los contenidos de esta clase se organizan así:

- Cierre de la auditoría
 - Determinación de las conclusiones de la auditoría
 - Preparación y realización de la reunión de cierre
- Informe de auditoría
 - Preparación del Informe. Contenidos mínimos
 - Distribución del Informe
- Seguimiento de la auditoría

Recuerden que los textos que leerán “entre comillas” son transcripciones literales de una norma.

Realizar las actividades de la auditoría. Preparar la reunión de cierre

Preparación de la reunión de cierre de la auditoría

La reunión de cierre de la auditoría es una instancia clave para comunicar a los involucrados las principales conclusiones y comentarios que luego se volcarán y ampliarán en el Informe de la auditoría.

En la agenda / cronograma / plan detallado se habrá cuidado de reservar un tiempo luego de la última actividad, para que el auditor/a pueda dedicarlo a preparar los contenidos de la reunión de cierre.

- Antes de la reunión de cierre, el/la auditor/a revisa la lista de verificación y los hallazgos y repasa cualquier información relevante encontrada durante la auditoría que sea oportuno comentar en la reunión de cierre.
- Prepara los comentarios y las recomendaciones que encuentra oportuno realizar, cuidando evitar indicaciones prescriptivas.
- Organiza los hallazgos y respectivas evidencias a presentar, a fin de ser preciso y aprovechar al máximo el tiempo de reunión.

En caso de haber participado en la auditoría más de un/a auditor/a interno/a, éste es un momento clave para que el equipo auditor pueda compartir y consensuar los comentarios y conclusiones de cierre.

Realizar las actividades de la auditoría. Conclusiones

Contenido esperable de las conclusiones de la auditoría

Es ahora oportuno introducir lo que establece la norma ISO 19011:2018 sobre el tipo de conclusiones que es esperable que produzca una auditoría.

Dice la norma: “Las conclusiones de la auditoría deberían tratar aspectos tales como los siguientes:

- “El grado de conformidad con los requisitos normativos, y la robustez del SGC incluyendo la eficacia del sistema de gestión para cumplir con los objetivos previsto, la identificación de riesgos y la eficacia de las acciones tomadas por el auditado para abordar los riesgos.
- La implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces del sistema de gestión;
- El logro de los objetivos de la auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de auditoría;
- Hallazgos similares encontrados en distintas áreas auditadas o (...) en una auditoría previa, con el propósito de identificar tendencias.

Si se especifica en el plan de auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden llevar a recomendaciones para la mejora, o a futuras actividades de auditoría”.

Más adelante encontrarán ejemplos de conclusiones seleccionadas extraídas de Informes de Auditoría.

Realizar las actividades de la auditoría. La reunión de cierre

La reunión de cierre

Como dijimos, la reunión de cierre es un momento clave en que el/la auditor/a presenta las conclusiones y tiene la oportunidad de aclarar dudas y recordar al auditado las pautas para su respuesta a los hallazgos.

En general, y más allá que el/la auditor/a haya ido comunicando a los referentes durante las actividades (ver clase Nro.3), la reunión de cierre genera expectativas y cierta ansiedad en los participantes, por lo que es conveniente una buena preparación del/la auditor/a para conducir esta reunión con calma y de forma ordenada y en un clima amable (más necesario aún si se hubieran encontrado no conformidades muy significativas).

- ¿Quién conduce la reunión de cierre?

El auditor/a responsable de la auditoría

- ¿Quiénes participan típicamente en la reunión de cierre?

El responsable de Calidad, los responsables de los procesos que fueron auditados, otras partes pertinentes si hubieran sido involucradas durante las actividades de la auditoría. Y especialmente, los miembros de la Alta Conducción (al menos los que hubieran estado presentes en la reunión de apertura).

Los participantes habrán sido identificados durante la preparación de la auditoría e incluidos en la agenda/cronograma/plan detallado validado previo al inicio o ajustado en el curso de la auditoría.

El clima más o menos formal de la reunión de cierre de una auditoría interna estará dado por la cultura organizacional de cada organismo y los usos y costumbres de su Alta Dirección.

Realizar las actividades de la auditoría. La reunión de cierre

La reunión de cierre

A continuación, proporcionamos una orientación sobre la secuencia en que podrían organizarse los temas en la reunión de cierre. Desde ya, se trata sólo de una secuencia aconsejable, no necesariamente es obligatorio sino sólo aconsejable tratarlos en este orden.

Uds determinarán la secuencia de su presentación, en tanto cubran los contenidos mínimos, atendiendo a la cultura de la organización auditada, las experiencias de reuniones de trabajo en la misma y las características del grupo auditado.

Si corresponde, deberían comenzar recordando a los participantes que las evidencias de la auditoría son muestrales y por lo tanto, no siempre son representativas de la eficacia global de los procesos. Generalmente los hallazgos incluyen tanto no conformidades como conformidades y oportunidades de mejora.

Normalmente, en estas reuniones se menciona la existencia de conformidades pero tanto el/la auditor/a como los auditados suelen preferir centrar la atención en las evidencias de no conformidades.

Puede ser conveniente que el/la auditor/a recuerde a los participantes los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el tratamiento de los hallazgos (reflejados en la información documentada del SGC) y alertar sobre posibles consecuencias de no tratar adecuadamente los hallazgos.

Esto último es más importante cuanto menor sea la experiencia de participación en auditorías de la organización y los involucrados.

Realizar las actividades de la auditoría. La reunión de cierre

La reunión de cierre (continúa de la pág. anterior)

A continuación, se presentarán claramente los hallazgos y conclusiones, de modo tal que puedan ser comprensibles para los responsables de los procesos auditados y muy especialmente, procurarán que sean reconocibles por la Alta Dirección.

El/la auditor/a debería relacionar siempre los hallazgos con las evidencias encontradas en la auditoría.

Uds deberán evitar que los participantes deriven la reunión a esgrimir, defensivamente, justificaciones de los desvíos encontrados.... Uds. deberán aclarar siempre que la auditoría se ocupa de evidencias objetivas. Si hubiera razones objetivas para los desvíos, debieron haber sido tratadas como riesgos y haberse gestionado planes de acción para mitigarlos.

La experiencia indica que, a pesar de estas precauciones, a veces se producen desacuerdos sobre estos puntos.

Dice la norma ISO 19011:2018: "cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos (...) o las conclusiones" entre auditores y auditados "debería discutirse y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, deberían registrarse todas las opiniones".

Asimismo, uds deberían presentarse las oportunidades de mejora identificadas, aclarando que su implementación no es mandatoria.

El/la auditor/a debería comunicar cuándo entregará el Informe de la auditoría y no olvidará agradecer la dedicación de los involucrados.

El Informe de la auditoría

Preparación del Informe

La norma ISO 19011: 2018 especifica el contenido mínimo del informe de la auditoría.

“El informe de la auditoría debería proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, y debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a. Los objetivos de la auditoría;
- b. El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de la organización (el auditado) y de las funciones o procesos auditados;
- c. La identificación del cliente de la auditoría;
- d. La identificación del equipo auditor y de los participantes del auditado en la auditoría;
- e. Las fechas y ubicaciones donde se realizaron las actividades de la auditoría;
- f. Los criterios de auditoría;
- g. Los hallazgos de la auditoría y las evidencias relacionadas;
- h. Las conclusiones de la auditoría;
- i. Una declaración del grado en que se han cumplido los criterios de la auditoría;
- j. Cualquier opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;
- k. Las auditorías, por naturaleza, son un ejercicio de muestreo; como tales, hay un riesgo de que las evidencias de la auditoría examinadas no sean representativas.”

El Informe de la auditoría

Preparación del Informe

La norma ISO 19011: 2018 aclara también que, cuando sea apropiado, el informe podría incluir:

- “El plan de auditoría, incluido el horario;
- Un resumen del proceso de auditoría, incluido cualquier obstáculo encontrado que pueda disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- La confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría de acuerdo con el plan de la auditoría;
- Cualquier área dentro del alcance de la auditoría no cubierta, incluyendo cualquier cuestión sobre la disponibilidad de las evidencias, los recursos o la confidencialidad, con las justificaciones relacionadas;
- Un resumen cubriendo las conclusiones de la auditoría y los principales hallazgos (...) que las apoyan;
- Las buenas prácticas identificadas;
- El seguimiento acordado del plan de acción, si existiera;
- Una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos;
- Cualquier implicación para el programa de auditoría o las auditorías posteriores”.

Más adelante en esta clase, encontrarán un esquema o modelo de estructura de Informe, a modo de ejemplo.

El Informe de la auditoría

Entrega y distribución del Informe

Tras el cierre de la auditoría, el/la auditor/a elabora el Informe dentro de los tiempos acordados con el organismo auditado. Recordemos que esta fecha de entrega habrá sido acordada con anterioridad a la realización de la auditoría. Normalmente se informa en el cronograma / agenda / plan detallado y además se informa este compromiso tomado a los participantes en la reunión de cierre de la auditoría.

Si hubiera algún retraso o inconveniente, el/la auditor/a deberá comunicarlo al auditado y coordinar una nueva fecha de entrega.

La norma ISO 19011:2018 indica que “el informe de la auditoría debería estar fechado, revisado y aceptado, de acuerdo con el programa de auditoría”.

El/la auditor/a normalmente entregará el informe al responsable de calidad del organismo auditado, y/o a la Alta Dirección procediendo según lo acordado en el programa de auditoría o en el plan de la auditoría, pudiendo eventualmente hacerse una entrega preliminar para revisión y consenso previo a la entrega formal final.

A continuación el informe será distribuido a todas las partes pertinentes definidas en el programa o plan de auditoría.

En la distribución del Informe de la Auditoría, por favor recuerden tener en cuenta las medidas apropiadas para cuidar la confidencialidad, cuando sea pertinente.

El Informe de la auditoría

Ejemplo de estructura de un Informe típico de auditoría con los datos mínimos a incluir

ORGANIZACION:			
INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Auditoria Nro:		Pag. Nro.	
Criterio de auditoria: Norma ISO 9001:2015. Lineamientos de norma ISO 19011:2018			
Fechas de realización:			
Auditor/a responsable:		Auditor/a acompañante:	
Alcance:			
Requisitos no aplicables:			
Fortalezas encontradas:			
Requisitos evaluados			
Requisitos		Procesos	
No conformidades			
Nro. NC	No conformidad	Grado	Evidencias
Oportunidades de Mejora			

Este es sólo un ejemplo. Uds podrán adaptarlo a sus necesidades y preferencias.

ATENCIÓN: normalmente cada organismo tiene su propio diseño de informe que uds tendrán que respetar.

El Informe de la auditoría

Ejemplos (fragmentos) de algunos textos seleccionados de diferentes Informes de auditorías

Conclusiones

- *El alcance propuesto ha sido validado a través de la auditoría a los distintos procesos.*
- *A través del proceso de auditoría se pudo verificar que:*
 - ✓ *La documentación del SGC ha demostrado la conformidad con los requisitos de la norma auditada y proporciona una estructura suficiente para apoyar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión.*
 - ✓ *La organización ha demostrado que tiene establecidos objetivos y realiza el seguimiento del desempeño de los mismos.*
 - ✓ *El programa de auditoría interna se ha aplicado plenamente y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.*
 - ✓ *A lo largo del proceso de auditoría, el SGC ha demostrado la conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría.*
 - ✓ *En esta auditoría interna se identificaron desvíos, clasificados como no conformidades menores, las cuales son detalladas en este informe. Las no conformidades deberán ser resueltas en un plazo de xx días a partir de la fecha de finalización de la auditoría.*

No se presentaron opiniones divergentes entre auditores y auditados.

El Informe de la auditoría

Algunos ejemplos (fragmentos) de redacción de No Conformidades seleccionados de Informes de Auditoria:

- *No Conformidad Nro. xx: La corrección detallada en el tratamiento del Hallazgo Nor. xxx no fue implementada correctamente.*
- *No Conformidad Nro. Xxx : El Hallazgo xxx fue cerrado sin implementarse la Acción Correctiva correspondiente al punto 1 y sin verificarse la implementación del punto 2.*
- *No Conformidad Nro. XXX : No se cumple la frecuencia mínima establecida de reuniones del Comité de Calidad. Se verificó que la última minuta de reunión del Comité de Calidad data de fecha xxxxx.*
- *No Conformidad Nro. Xxx : No se encontraron disponibles evidencias que acrediten las competencias respecto a la Norma ISO 9001:2015, de los Auditores que han realizado las auditorías internas de los días xxx y xxx*

Algunos ejemplos (fragmentos) de redacción de Oportunidades de Mejora seleccionados de Informes de Auditoria:

- *Oportunidad de Mejora Nro Xx : Se considera una oportunidad de mejora la preservación y digitalización / carga en sistema de los datos de xxx*
- *Oportunidad de Mejora Nro. Xx : Se considera una oportunidad de mejora la implementación de un sistema integrador de información alineado con necesidades del proceso XXX*

Estos textos se presentan sólo a modo de ejemplos (no excluyentes). Tampoco cubren la totalidad de los requisitos respecto de los cuales Uds podrían encontrar No Conformidades u Oportunidades de Mejora.

Finalización de la auditoría

Finalización de la auditoría

Una auditoría finaliza cuando se han realizado todas las actividades planificadas.

La información documentada de la auditoría será conservada por la organización auditada conforme los requisitos normativos, lo establecido en el respectivo procedimiento de auditoría interna y según sus disposiciones respecto de la información documentada en el respectivo procedimiento.

Establece la norma ISO 19011:2018 que, “salvo que se requiera por ley , el equipo auditor y las personas responsables de la gestión del programa de auditoría no deberían revelar ninguna información obtenida durante la auditoría ni el informe de la auditoría, a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del (..) auditado....”

“Las lecciones aprendidas de la auditoría pueden identificar los riesgos y oportunidades para el programa de auditoría y para el auditado”.

Evaluación de los/las auditores/as internos/as

Luego de la finalización de las auditorías, los/las auditores/as internos son evaluados/as por el responsable de Calidad o quien tenga la responsabilidad asignada, según lo establecido en el procedimiento de Auditorías Internas del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015 y siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011:2018.

Seguimiento de la auditoría

Actividades de seguimiento de la auditoría

En función de los resultados de la auditoría, es posible (y habitual) que surjan necesidades de correcciones y/o de acciones correctivas y/o de oportunidades de mejora.

Estas acciones son realizadas por el organismo auditado en un periodo de tiempo determinado, que puede expresarse en el informe de auditoría interna.

Las acciones a tomar por la organización auditada incluyen, para el caso de las no conformidades, el establecimiento de correcciones, el análisis de la causa raíz, las acciones correctivas y la verificación de la implementación de las acciones correctivas y la evaluación de su eficacia, tal como lo establece la norma ISO 9001:2018 y los procedimientos del SGC. De haberse establecido así, el responsable de Calidad podría mantener informado al/la auditor/a sobre el estado de estas acciones.

Las evidencias de estas acciones y su estado serán materia auditable en las siguientes auditorías internas.

Aquí finalizamos este recorrido sobre Auditorías Internas ISO 9001:2015.

Muchas gracias a todas y todos por compartir la actividad.



ipap.gba.gov.ar

IPAP

SUBSECRETARÍA DE EMPLEO
PÚBLICO Y GESTIÓN DE BIENES

MINISTERIO DE JEFATURA
DE GABINETE DE MINISTROS



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES