

Curso Auditor Interno Calidad

11. Informes de auditoria



OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

- ◆ Conocer los métodos para realizar informes.



CONTENIDOS

En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Preparación de informes
- ◆ Toma de decisiones
- ◆ Tipos de informes
- ◆ Categorización de deficiencias





Los métodos para realizar informes pueden variar y dependen del estilo que adopte cada empresa. Este apartado le proporciona unas directrices para realizar informes de manera eficaz de forma que, sin tener en cuenta el formato, se proporcionen acciones correctoras eficaces.

Asimismo, la finalización de una auditoría y la entrega de los informes respectivos resultarán de poco valor si la implantación de la acción correctiva no está controlada de forma apropiada para asegurar la eficacia.



Preparación de informes

El responsable de esta tarea es el auditor líder, aunque cuando se realiza una auditoría "extensa", es inevitable la participación de otros miembros del equipo. Sin tener en cuenta el estilo y formato, los

informes de auditoria deben tratar temas claves que ya se hayan identificado como esenciales en las reuniones de inicio y cierre. Para realizar un informe se deben tener en cuenta dos objetivos concretos:

1. El informe debe proporcionar evidencias objetivas de la implantación eficaz del procedimiento de auditoría.
2. Se deben identificar las exigencias de las Acciones Correctivas y establecer e iniciar las acciones de seguimiento necesarias.

Los informes también incluyen el feedback:

- ☐ Para identificar y aprender de las "mejores prácticas".
- ☐ Para identificar las acciones correctivas significativas.
- ☐ Para eliminar los problemas de Forma permanente.

Los sistemas no mejorarán si no se proporciona feedback y no tendría sentido finalizar una auditoría si no informáramos de las conclusiones.

INFORME FINAL DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		
PRI-F-005	Fecha de Rev:11/06/04	Página 1 de 2
FECHA DEL INFORME:		FECHA DE LA AUDITORÍA:
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:		DOCUMENTOS DE REFERENCIA:
PROCESO(S) AUDITADO(S):		REPRESENTANTE(S) DEPENDENCIA(S) O PROCESOS AUDITADO(S):
OBJETO DE LA AUDITORÍA:		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:		
AUDITOR LIDER:		COAUDITORES:
BALANCE DE NO CONFORMIDADES		
NÚMEROS DE NO CONFORMIDADES MAYORES	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES MENORES	TOTAL DE NO CONFORMIDADES
OBSERVACIONES:		
PLANEAR:.		
HACER:		
VERIFICAR:		
ACTUAR:		
EFICACIA DEL SISTEMA :		
ANEXOS:		
FIRMA AUDITOR LIDER:		FIRMA AUDITADO:

Información general

Cada informe debe identificarse de manera única de manera que se pueda relacionar fácilmente con el programa de auditoría, Aunque es suficiente con un título y una fecha, un número puede facilitar la trazabilidad de partes del informe con la auditoria, como por el ejemplo las notas de no cumplimiento.

Los informes deberán cumplir los siguientes requisitos generales y ser:

- ☐ Ordenados
- ☐ Evaluados con justicia
- ☐ Escritos con precisión
- ☐ Bien presentados

Toma de decisiones

Antes de realizar los informes, se deben tomar decisiones, si corresponde a una no conformidad o una observación.

Estas decisiones normalmente se toman durante la realización de la auditoria, pero algunas veces resulta necesario decidir mientras se recopilan los informes.

Se debe aplicar el sentido comun, porque podriamos perder la cooperación del auditado si juzgamos de manera incorrecta.

A continuación se presentan una serie de definiciones que le servirán de guía a la hora de tomar decisiones:

DEFINICIONES
NO CONFORMIDAD
<i>UN INCUMPLIMIENTO DE UN REQUERIMIENTO:</i>
<input type="checkbox"/> SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
<input type="checkbox"/> ISO 9001
<input type="checkbox"/> ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
<input type="checkbox"/> LEGISLACIÓN

<input type="checkbox"/> ORGANISMO REGULADOR
OBSERVACIÓN
DECLARACIÓN DE UN HECHO BASADO EN UNA EVIDENCIA OBJETIVA:
<input type="checkbox"/> EJEMPLOS DE LAS MEJORES PRACTICAS
<input type="checkbox"/> PROBLEMA INSIGNIFICANTE
<input type="checkbox"/> POSIBLE NECESIDAD DE SEGUIMIENTO
<input type="checkbox"/> FEEDBACK PARA EL CONTROLADOR DE AUDITORIA

Tipos de informes

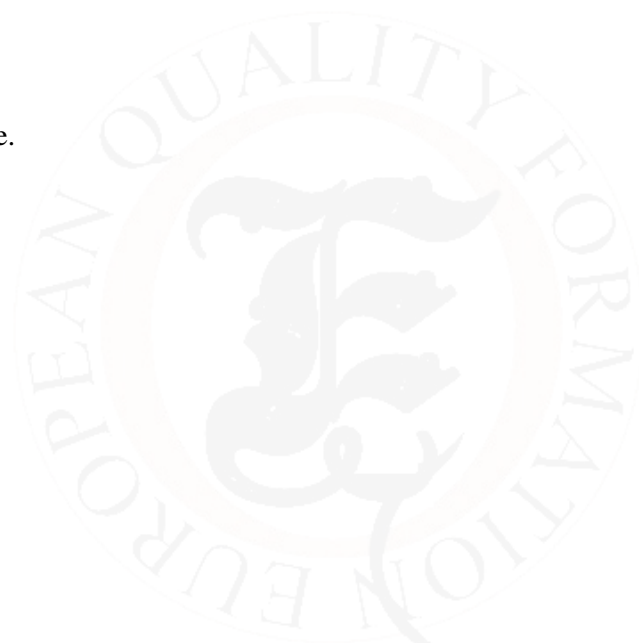
La mayor parte de las organizaciones constan de dos tipos de auditoría:

- ☐ Informes resumen
- ☐ Notas de no conformidad / Solicitud de acciones correctoras (NCM/CAR)

Informes resumen

Se utilizan para indicar los resultados globales de la auditoría. Normalmente contiene la siguiente información:

- ☐ Número de identificación unico.
- ☐ Fecha de auditoria
- ☐ Ambito de auditoria:
 - Área auditada / Actividad / Proceso
 - Documentación del sistema correspondiente.
- ☐ Auditor(es).
- ☐ Resumen de resultados / conclusiones.



Notas de no conformidad / solicitudes de acción correctora

El propósito de las notas de no conformidad/solicitudes de acción correctiva es el siguiente:

- Transmitir los resultados de la auditoria de manera clara y, precisa para que se puedan identificar las acciones correctivas correspondientes.
- Comunicar al responsable de las auditorías y otros auditores los resultados para que se puedan identificar las acciones de seguimiento necesarias.
- Presentar un informe, que se pueda entender, cuando se revise fuera del lugar de auditoría.

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
F-006		Página 1 de 1	
FECHA:	NO CONFORMIDAD No.		
PROCESO:	MAYOR		MENOR
DEPENDENCIA(S) AUDITADA(S):			
ACTIVIDAD REVISADA:	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:		
AUDITOR PRINCIPAL:	COAUDITORES:		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: (Describa lo que debería haber sucedido y luego lo que realmente sucedió).			
Firma del Auditor:	Fecha :	Firma del Auditado:	
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD:			
ACCIONES PROPUESTAS	C / P	FECHA DE IMPLEMENTACION	
Firma del Auditado :	Fecha :		
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS: (Evalúe la eficacia de las acciones tomadas)			
Firma auditor responsable del cierre :		Fecha de Cierre :	

Estas notas deben contener cierta información obligatoria, para evitar confusiones en un futuro:

Procedimiento:

La sección específica del procedimiento o de la norma frente a la que se ha emitido la nota. Nota: si un auditor no puede asignar la nota a una referencia específica de este tipo, lo primero que se deben plantear es si debería emitir o no dicha deficiencia. Antes de emitir la deficiencia, resulta práctico volver a leer la norma correspondiente / o el requisito del SGC para confirmar la deficiencia,

Ubicación:

El área física que se está auditando.

Actividad:

El proceso que se está auditando.

Naturaleza del problema:

La naturaleza de la no conformidad.

Evidencia:

Identificación específica de documentos, material, etc.

Un informe de no conformidad /acción correctiva, siempre y cuando no sea excesivamente largo, debe contener la suficiente información para permitir que alguien que no estuviera presente en la auditoría sea capaz de juzgar la importancia de la deficiencia.

El uso de términos como generalizado, varios, aislado, etc. ayuda a comunicar de manera precisa, la naturaleza y amplitud de las deficiencias, pero se deben utilizar con precaución. Existe la posibilidad de poner en peligro la objetividad, por ejemplo, el término "generalizado" sólo se debe utilizar si existen evidencias para su uso. Otro punto que se debe tener en cuenta es el ser justo a la hora de describir las deficiencias en los informes, por ejemplo, el 50% de las órdenes de compra contenían descripciones incompletas - esto resulta injusto si sólo se realizaron muestreos de 2 órdenes de compra.

Si los auditores perciben deficiencias que no se pueden emitir como notas de no conformidad / informes de acción correctivas porque no pertenecían al ámbito de auditoría, si el procedimiento de auditoría interna lo permite, se podrán plantear como recomendaciones / aspectos que se deberán tener en cuenta por el departamento auditado.

Categorización de deficiencias

Si un procedimiento de auditoria así lo requiere, el auditor tendrá que "categorizar" las deficiencias, por ejemplo, muy grave y grave. Pueden existir muchas variaciones entre diferentes sistemas, pero a continuación se señalan varios puntos que deberá tener en cuenta:

CATEGORIZACIÓN DE DEFICIENCIAS	
MUY GRAVE / MAYORES	
1.	No existen pruebas de vinculación con un elemento de sistema o procedimiento.
2.	Implica un riesgo importante en la calidad del producto o servicio final.
GRAVE / MENORES	
1.	Pruebas limitadas del cumplimiento de un procedimiento.
2.	No se aprecian riesgos en la calidad del producto o servicio final.

NO CONFORMIDADES MAYORES:

La ausencia de un procedimiento requerido o el total fracaso de un procedimiento que puede:

- Causar un impacto negativo en la calidad.
- Causar un gran impacto en las metas y objetivos del SG de la Compañía.
- Poner en peligro la conformidad con leyes, normas o requisitos.
- Exponer la organización a responsabilidades.
- Causar un gran daño a otras operaciones de la Compañía.

NO CONFORMIDADES MENORES:

No afectan directamente el resultado ambiental de actividades, productos o servicios y se estima que son fácilmente rectificables.

Existe un SG definido y procedimientos e instrucciones documentados. También existe un nivel general de implementación aceptable, pero existen pequeñas discrepancias en el cumplimiento de los requisitos o en la implementación del Sistema.

EJEMPLOS:

- Casos aislados de documentación que muestran dibujos con diseños o cambios en tolerancias no autorizados.
- Ejemplos aislados de retención deficiente de registros.
- Documentación insuficiente de necesidades de comunicación