

Curso Auditor Interno Calidad

7. Planificación de una auditoría



OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

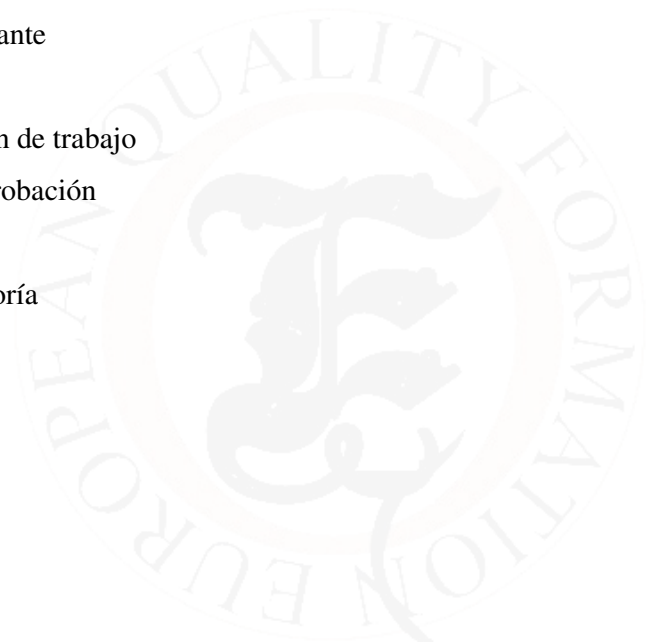
- ◆ Planificar una auditoría.



CONTENIDOS

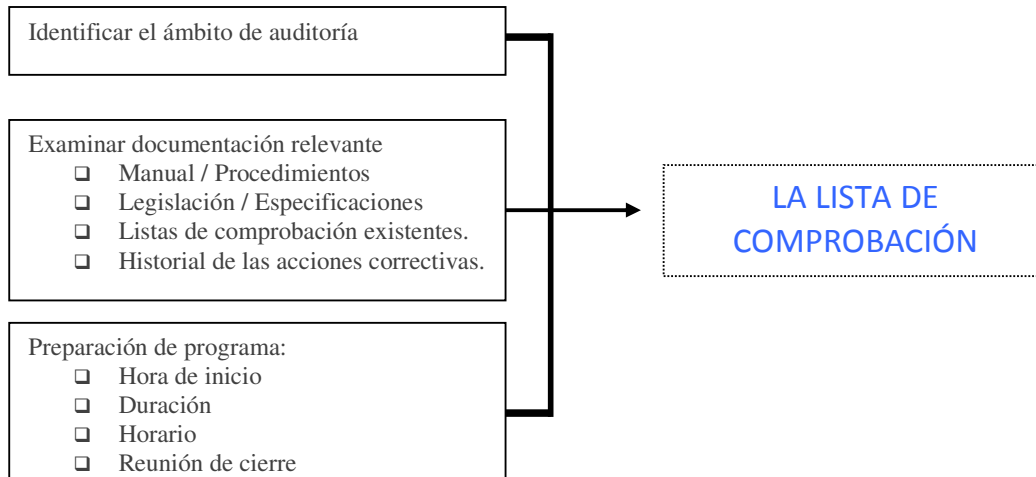
En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Determinación del ámbito de auditoría
- ◆ Estudio de documentación relevante
- ◆ Acordar un itinerario relevante
- ◆ Preparación de la documentación de trabajo
- ◆ Contenido de las listas de comprobación
- ◆ Procesos de auditoría
- ◆ Seis etapas del proceso de auditoría





La preparación de una auditoría es la máxima importancia para que resulte satisfactoria y eficaz. La preparación de auditorías se puede dividir en cuatro elementos:



Determinación del ámbito de auditoría

El auditor debe asegurarse de qué procesos o área(s) debe examinar. Ésta es una información que será proporcionada por el Programa de Auditoría y/o el personal responsable de la programación de la auditoría. Esto se puede saber por sentido común pero es muy importante que se comprenda claramente la magnitud de la auditoría, de lo contrario la naturaleza global del Programa de Auditoría se verá comprometida.

Sin embargo, esto no sólo lo deben comprender el auditor y quien programa la auditoría, porque existe una parte importante en ella que desempeña un papel clave en el proceso de auditoría, es decir, el auditado. Si ellos no están involucrados en esta etapa tan temprana de la auditoría, existe el riesgo de malentendidos y problemas durante la misma. Si se plantea este tema por primera vez en la reunión de apertura, será demasiado tarde. Mientras se acuerda el ámbito en la etapa de preparación, se puede también concretar el itinerario de auditoría - véase más adelante en esta sección.

AUDITORIA:		FECHA:	
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE:	
Fecha:	Hora:	Fecha:	Hora:
CARGOS A AUDITAR:			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:			
ALCANCE:			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA	CARGO	EQUIPO AUDITOR	
Nota : El programa de entrevistas y la fecha de la reunión de apertura y cierre se acordarán con el auditor líder.			
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME AUDITORIA:			
EL INFORME SERA ENTREGADO A:		CARGO	
FIRMA AUDITOR LIDER:		APROBO:	



Estudio de documentación relevante

Una vez, establecido el ámbito de auditoría, se desarrollará un estudio inicial que, consistirá en una revisión general de:

- ❑ El manual de calidad y los procedimientos de aplicación (si están disponibles), al área auditada.
- ❑ Reglamentación, especificaciones técnicas, etc., que típicamente se aplican al área auditada.
- ❑ Los resultados de la última auditoría del área, además de los (documentos de trabajo disponibles (ej., listas de comprobación) relacionados con esa área.
- ❑ Informes de análisis de acción correctora relativos al área.

En esta etapa la revisión no se realizará en profundidad, y el auditor debe tener en cuenta:

- ❑ Que el ámbito de auditoría sea adecuado.
- ❑ Tiempo necesario para preparar las listas de control (Compatible con el tiempo asignado).
- ❑ Tiempo necesario para realizar la auditoría (Compatible con el tiempo asignado).
- ❑ ¿Tengo experiencia y conocimientos para hacer esto?

En dicha etapa, también resulta útil que el auditor revise su propio Procedimiento de Auditoría para asegurarse de que lo ha comprendido, y teniendo en cuenta especialmente los cambios desde que se vio involucrado en el proceso de auditoría.



Durante la preparación de una auditoría en particular, puede que no existan procedimientos formales para el proceso que se va a auditar. En este caso, tendremos que preparar muchas preguntas que formularemos durante la auditoría y comprender los siguientes aspectos del proceso:

- ☐ Objetivos/ metas/ puntos de mira
- ☐ Entradas
- ☐ Etapas del proceso
- ☐ Salidas
- ☐ Controles
- ☐ Mecanismos
- ☐ Medidas
- ☐ Resultados

Acordar un itinerario de auditoría

Establecer un diálogo entre el auditor y el responsable del área que se va a auditar, antes de la fecha de auditoría, facilita el desarrollo de la misma. Sin embargo, el auditor deberá cumplir con su propio procedimiento y lo hará de manera formal, ej, memorándum, notificación formal, visita, etc.

Sin tener en cuenta la manera en que se hace esto, el auditor deberá establecer lo siguiente:

- ☐ Duración total de la auditoría.
- ☐ Ubicación y hora de inicio.
- ☐ Ámbito y áreas que se van visitar.
- ☐ Agenda, detallando el progreso de la auditoría, siempre y cuando sea de aplicación, ej. si hay que visitar varios departamentos.
- ☐ Planificar la reunión final para aprobar los resultados de la auditoría y debatir los requisitos de la acción correctora.
- ☐ Personal responsable que deberá estar relacionado con la auditoría, en cada etapa de la misma.

Tal y como se ha establecido previamente, si esto no se comprende claramente durante la preparación de esta etapa, aumentará el grado de incomprensión. El diálogo en esta etapa establece el "tono" de la auditoría, y puede afectar al compromiso y nivel de cooperación que se muestra en el área durante ésta y posteriores auditorías.

Preparación de la documentación de trabajo

El formato y la cantidad de documentos de trabajo utilizados durante la auditoría, depende de los requisitos de procedimiento de la empresa y/o de la preferencia de los auditores en particular. Normalmente incluirán listas de comprobación y formatos estándar utilizados para informar de las no conformidades u observaciones.

El formato de las listas de comprobación varía de forma considerable de una empresa a otra, pero un requisito fundamental es que el auditor se sienta cómodo utilizándolo. Sólo se podrá utilizar como recordatorio, en cuyo caso se puede cambiar a un formato para uso personal o puede formar parte de los informes de auditoría y detallar el ámbito y el desarrollo de la auditoría.

Se recomienda que, a efectos de las auditorías internas se desarrollen listas de comprobación, aunque sean limitadas.

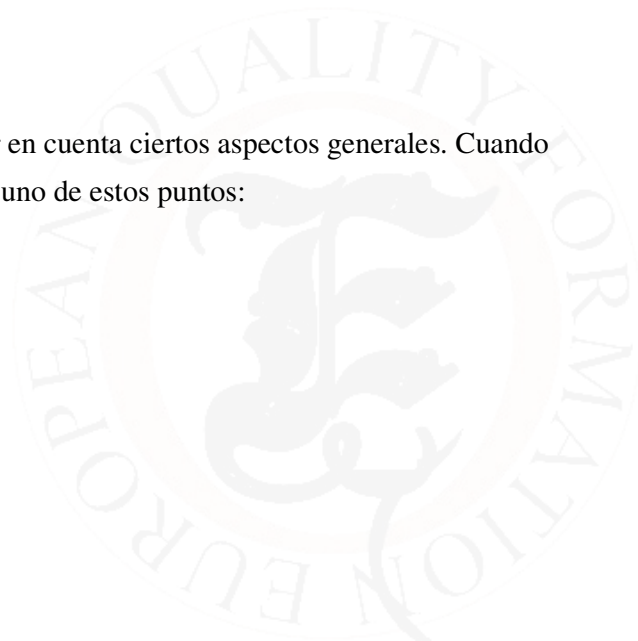
Se deben evitar las listas de comprobación de tipo estándar preparados por otro personal. Este tipo de lista de comprobación resultará en una restricción innecesaria y anulará la iniciativa del auditor.

Aunque los auditores siempre deben actuar dentro del ámbito de la auditoría, los documentos de trabajo no deberán ser definidos de manera fija, porque restringirían actividades o investigaciones adicionales que resultan necesarias para la información que se obtiene de la auditoría.

Un tema de debate es si se debe utilizar una lista de comprobación ya utilizada, o una nueva. Aunque es preferible una lista nueva, puede que no resulte práctica en cuanto a los recursos disponibles. Se podrían utilizar listas de comprobación disponibles, pero se deben revisar comparándolas con la documentación relevante, y establecer así su aplicación continua.

Contenido de las listas de comprobación

Cuando se audite un Procedimiento o área, se deben tener en cuenta ciertos aspectos generales. Cuando se prepare una lista de comprobación se considerará cada uno de estos puntos:



CONTENIDOS DE LA LISTA DE COMPROBACIÓN

- ❑ Cuestiones para comprender mejor lo siguiente:
 - Proceso
 - Etapas del proceso
 - Controles del proceso
- ❑ Métodos para verificar la conformidad y eficacia:
 - Preguntas
 - Registros
 - Informes
 - Actividades
- ❑ Detalles de rutas de auditoría

Se utilizan diferentes formatos para la elaboración de listas de control:

- ❑ Tabuladas con campos para:
 - Puntos que se deben incluir o verificar
 - Método que se va a utilizar
 - Referencia del sistema
 - Notas del auditor
- ❑ Diagramas de flujo
- ❑ Mapas Mentales
- ❑ Anotaciones del propio procedimiento

El auditor probará formatos diferentes y utilizará el que prefiera.

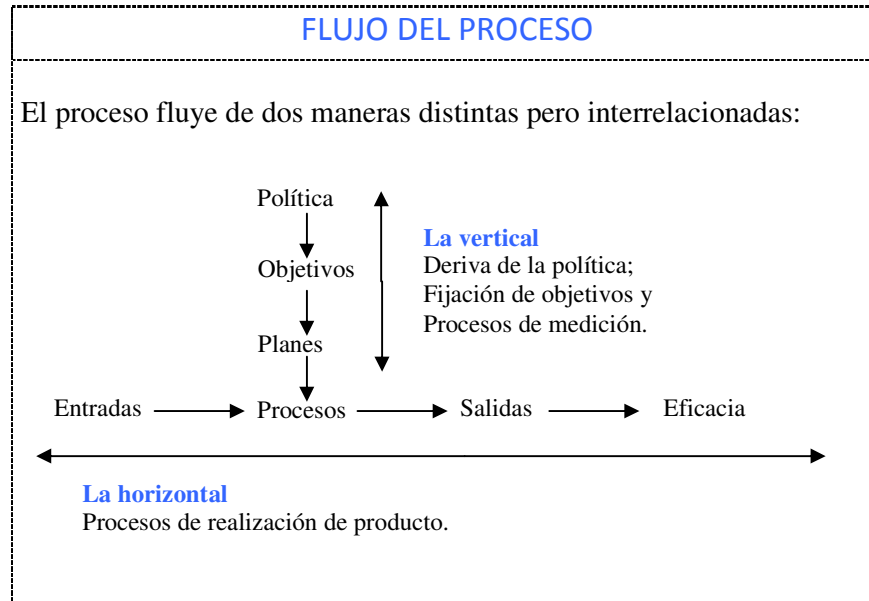
Sea cual fuere el formato que se utilice, el auditor se asegurará que las cuestiones y tópicos siguen una secuencia lógica. Los auditores establecerán mentalmente un esquema de la secuencia de acontecimientos propuestos en la auditoría y se reflejará en la lista de comprobación.

Procesos de auditoría

Cuando realicemos una auditoría, verificaremos procesos dentro del sistema de gestión. La estructura del Sistema de Gestión se puede representar en dos procesos diferentes:

1. Vertical - relacionado con lo propuesto por la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Planificación de Calidad.

2. Horizontal - relacionado con el proceso de realización del producto (El proceso “cliente a cliente”).



También es importante comprender la definición de auditoría a un proceso que es:

“Comprobar la capacidad de un proceso para cumplir con objetivos/ metas / requisitos”.

Como auditores, debemos finalizar el proceso de auditoría y verificar el vertical y el horizontal.

Por lo tanto, en las listas de control debemos anotar cómo vamos a hacer la verificación:

- ❑ Proceso vertical
 - Objetivos relevantes:
 - De organización
 - Localizados
- ❑ Proceso horizontal

- Proceso / procesos específicos:

Entradas

Salidas

Controles

Mecanismos

Medidas

Resultados

Sin embargo, debemos tener presente, que:

- ❑ No podemos esperar a ver un procedimiento documentado para el proceso vertical.
- ❑ Es mejor comenzar a comprender las implicaciones / requisitos del proceso vertical, porque ayudará al auditado a centrarse en los temas clave del proceso y dar prioridad a lo necesario.
- ❑ Los auditores no pueden esperar a ver los objetivos en cada función, departamento o nivel de proceso.
- ❑ Puede que no haya procedimientos documentados disponibles para algunos de los procesos horizontales.
- ❑ Por lo tanto, el auditor tendrá que concentrarse en aspectos como:
 - Entradas
 - Salidas
 - Controles
 - Mecanismos
 - Resultados

Seis etapas del proceso de auditoría

El "Proceso de Seis Etapas" es como se denomina a la estructura útil para llevar a cabo una auditoría. Si este proceso es adaptado, formará un marco para la lista de comprobación y si se sigue, asegurará la realización de todas las actividades necesarias de la auditoría. El propósito de cada etapa es el siguiente:

1. Situar la escena:

- ❑ Introducción y explicaciones informales para:
 - Relajar al auditado
 - Informar al auditado del proceso de auditoría.

2. Confirmar aspectos básicos:

- ❑ Para determinar
 - Estructura de organización.
 - Asignación de responsabilidades.
 - Estado del sistema documentado.
 - Competencia y formación de personal.

3. Establecer el proceso:

- ❑ Para comprender el proceso que se va a auditar;
 - Identificar las etapas del proceso
 - Identificar lo que sucede en cada etapa del proceso.
 - Es vital, si la documentación es limitada
- ❑ Para establecer cómo se controla el proceso

4. Buscar evidencias objetivas:

- ❑ Recopilación de evidencias que demuestren la conformidad y eficacia del sistema:
 - Formulando preguntas al personal.
 - Revisando informes.
 - Observando las actividades.

5. Volver a comprobarlo:

- ❑ Confirmar la conformidad con los planes acordados.
- ❑ Establecer rutas de auditoría.
- ❑ Seguimiento de rutas previamente establecidas.
- ❑ Confirmando que todos los aspectos de la auditoría se han cubierto.

6. Cierre.

- ❑ Agradezca la cooperación.
- ❑ Resuma las conclusiones hasta el momento.
- ❑ Informe al auditado de lo que va a ocurrir a continuación.

Es normal que los auditores dividan el proceso en pequeñas partes para facilitar el trabajo. Esto significa que las etapas 3,4 y 5 pueden repetirse varias veces en un mismo proceso, ej. En lugar de examinar todo un proceso de inspección final dentro de una empresa. Se puede dividir en:

- ❑ Ensayo del producto final
- ❑ Salida del producto de áreas de despacho
- ❑ Producto en área de envío

Este ciclo también se puede repetir a un pequeño nivel en cada paso del proceso.

Este sistema puede resultar especialmente útil para las situaciones siguientes:

- ❑ El auditor posee un conocimiento limitado del proceso que se va a auditar.
- ❑ No existe un procedimiento documentado del proceso que se va a auditar.

Finalmente, las listas de comprobación estructuradas y recopiladas de manera apropiada, aseguran que la auditoría está estructurada de manera que evita la evaluación limitada y superficial de un proceso.

