



**Organización Internacional de
Normalización**



**Foro Internacional de
Acreditación**

13 junio 2017

Orientación del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO
9001 sobre:

Planificación de auditoría

Hay dos niveles de planificación: el programa de auditoría (que identifica las actividades de auditoría durante el ciclo de certificación) y el plan de auditoría (que muestra cómo se planifica una sola auditoría).

Las áreas importantes de la organización y las áreas donde ha habido cambios recientes o no conformidades anteriores se deben programar como una prioridad. Es posible que las auditorías deban programarse para adaptarse a los ciclos de producción u otras actividades, especialmente si son estacionales o esporádicas.

Por lo tanto, aunque es posible que haya escuchado que todos los procesos / áreas deben auditarse cada año, sería bastante aceptable adoptar un enfoque basado en el riesgo y auditar algunas áreas con menos frecuencia y en cambio enfocarse en áreas críticas específicas en un solo año.

Hay justificación registrada.

¿Cómo se desarrolla un programa?

Si el cliente de certificación opera turnos, sería prudente averiguar qué sucede en los turnos de la tarde y / o de la noche.

Las organizaciones pueden operar todos los turnos de manera idéntica pero en otros, el turno de la noche puede operar sin la supervisión adecuada y / o el soporte técnico. Consulte la cláusula 9.1.3.5 de ISO / IEC 17021-1.

El programa de auditoría debe garantizar que el alcance de cada evento de auditoría sea claro. Un programa de auditoría se puede cambiar para adaptarse a las circunstancias cambiantes (por ejemplo, la disponibilidad del auditado, la disponibilidad de recursos, vacaciones, etc.) pero aun así debe alcanzar la intención general del programa.

Por ejemplo, cuando audita equipos de medición, considere combinar la auditoría con los procesos donde se realiza la medición y donde se utilizan los resultados de la medición. De esta manera el muestreo puede relacionarse con los resultados a través del proceso de medición. Se debe explorar el concepto de "cliente interno" y se debe considerar la satisfacción del cliente entre las funciones internas (por ejemplo: ¿qué tanto garantiza la función de mantenimiento el tiempo de funcionamiento del equipo?).

¿Cómo se desarrolla un plan de auditoría?

El desarrollo de un plan de auditoría debe realizarse en colaboración con el cliente de certificación;

Para discutir la asignación de tiempo, si hay algún problema en particular que deba incluirse en la auditoría y el acceso a personas, ubicaciones e información documentada. En la medida de lo posible, es recomendable obtener la información necesaria antes de que comience la planificación de la auditoría.

CONSEJOS ÚTILES PARA LOS AUDITORES

- Desarrollar un plan para dar valor a la organización y satisfacer los requisitos de los organismos de acreditación.
- Planear la auditoría de procesos vinculados para explorar sinergias y problemas de "clientes internos".
- Los planes de auditoría deben desarrollarse con el auditado si es posible.
- La información documentada disponible debe revisarse antes de la auditoría para ayudar al tiempo, asignación y comprensión del muestreo.
- Las listas de verificación pueden mejorar la calidad de las auditorías, pero entienden cómo pueden y diseñan para promover la calidad de las auditorías (consulte la guía de práctica de auditoría de la norma ISO 9001 en: Lista de verificación).
- Utilice el resultado de la auditoría de la etapa 1 para planificar la etapa 2 (consulte el documento de APG sobre el valor de 2 auditorías de escenario).

Se recomienda encarecidamente llevar a cabo la auditoría de la Etapa 1 en las instalaciones del cliente.

- Con base en el resultado de la Etapa 1 o auditorías anteriores, se asigna más tiempo a los procesos y / o áreas con “mayor riesgo”.
- Desarrollar el plan en torno a los procesos, no las cláusulas de la norma.
- Los procesos vinculados se planifican mejor para ser auditados juntos y por el mismo auditor de manera que los vínculos y las interdependencias se pueden explorar en la auditoría.
- Organice una entrevista con la alta dirección inmediatamente después de la reunión de apertura para la evaluación de contexto de la organización, dirección estratégica, comprensión de las partes interesadas relevantes y liderazgo.
- Realizar la auditoría de “auditoría interna” en último lugar.
- Considerar si se pueden auditar aspectos de un sistema donde no hay un proceso independiente.

Como parte de la observación o entrevistas con auditados. Si se utiliza este enfoque, es una buena política incluir, en el plan de auditoría, una declaración como "La conformidad con todos los requisitos relevantes de ISO 9001 se verificará durante la auditoría de los procesos relacionados".

Los ejemplos de áreas en las que puede no haber un proceso independiente incluyen:

- Conciencia de calidad política.
- La efectividad y el compromiso de la dirección.
- Comunicación interna / externa y conciencia.
- Cumplimiento de objetivos y enlaces para todos los objetivos (pero se recomienda hacer una pregunta alta dirección sobre la forma en que establecen los objetivos).
- Ambiente y la infraestructura.
- Competencia de las personas (una comprensión de los trabajadores trabajamos para garantizar la relevancia de la experiencia registrada, habilidades, entrenamiento y conocimiento, alternativamente esto puede ser auditado con Recursos Humanos si existe tal función).
- Información documentada: (evidencia del control, tipos de documentos),

ser utilizado para proporcionar información para la auditoría del proceso de retención y mantenimiento información documentada).

- Mejora.

Tabla 1: Extracto de un plan de auditoría de ejemplo, considerando este enfoque

Hora		Tema:	Auditor	Auditado (a ser completado por el cliente)
de	a			
La conformidad con todos los requisitos relevantes de ISO 9001 se verificará durante la auditoría de los procesos relacionados				
		Fecha: seleccionar		
9:00	9:30	Reunión de apertura		
9:30	11:30	Dirección estratégica y objetivos; grandes cambios en el último período; Contexto de la organización; Liderazgo		
11:30	13:00	Planificación de objetivos; Procesos, riesgos y oportunidades, plan de seguimiento, medición y análisis.		
1300	1400	Receso		
1400	1600	Proceso 1 (por ejemplo, marketing y ventas)		
1600	1730	Proceso 2 (por ejemplo, diseño y desarrollo)		
1730	1800	Reunión diaria de recapitulación		
Hora		Tema	Auditor	Auditado
De	a			
		Date: sele		
9:00	9:15	Breve reunión: seguimiento de los problemas de auditoría desde el Día 1		
9:15	11:30	Proceso 3: por ejemplo fabricación		
11:30	13:00	Proceso 4: por ejemplo embalaje y logística		
1300	1400	Receso		
1400	1500	Recursos Humanos: Competencias, Planificación de la Formación.		
1500	1600	Provisión externa de productos y servicios.		
1600	1700	Auditorías internas		
1700	1730	Reunión interna de auditores		
1700	1800	Reunión de clausura		

Nota: Asegurar la presencia de la alta dirección para la reunión de apertura, la entrevista sobre: Dirección estratégica y objetivos, contexto de la organización, liderazgo y la reunión de clausura.

Para obtener más información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, consulte el documento:

Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001.

© ISO & IAF 2017 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup 3](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup_3)

Comentarios recibidos por el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 para determinar si se deben desarrollar documentos de orientación adicionales o si se deben revisar los actuales.

Los comentarios sobre los trabajos o presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Los otros documentos y presentaciones del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 se pueden descargar de los sitios web:

www.iaf.nu www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Renuncia

Este documento no ha sido sujeto a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico 176 de la ISO o el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida en ella está disponible para fines educativos y de comunicación.

El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan surgir de la provisión o el uso posterior de dicha información.

© ISO & IAF 2017 - Todos los derechos reservados.

www.iaf.nu; [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup 4](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup_4)