

Nota de Información al cliente

ISO 26000 – Proceso de auditoría

La presente nota explica las principales fases del proceso de certificación y auditoría de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social según la norma ISO 26000:2010.

El proceso de auditoría normalmente consta de dos visitas a su sede antes de que se pueda recomendar la aprobación. Estas dos visitas se conocen como:

- Fase 1 – Revisión de la documentación y Planificación de la visita
- Fase 2 – Revisión de implantación - auditoría de alcance

Una vez emitido el certificado de aprobación, se llevarán a cabo visitas de mantenimiento de certificación. En cada visita, nuestros auditores adoptarán una actitud clara y cooperativa, con un enfoque práctico, lo que consideramos que aporta valor añadido al proceso de auditoría.

Las fechas de visitas, honorarios, equipo auditor, duración de la visita, y departamentos a visitar, se comentan y acuerdan antes de la visita. Las visitas y sus informes se emiten en el idioma oficial de su país, salvo que se acuerden otras condiciones.,



Fase 1 – Revisión Inicial

Propósito de la visita

Se realiza esta visita para verificar si el ámbito de verificación, objetivos, norma, nivel de aseguramiento, materialidad, y cualquier requisito específico adicional del programa, según lo definido en el contrato, son apropiados para su organización, sus sistemas y la verificación. Todo se confirma revisando la información clave suministrada, para verificar:

- naturaleza, tamaño y complejidad de su organización, el inventario de gases de efecto invernadero (GEI) y el alcance y los límites definidos de la actividad de verificación
- sistema implantado para la gestión de la información y datos de Gases de Efecto Invernadero de su organización proporciona confianza para la preparación del inventario o informe de gases efecto invernadero, y
- elección de la parte responsable para participar en el programa de Gases de Efecto Invernadero (si aplica).

En esta visita se revisará la conformidad con los requisitos de la norma, centrándose en:

la determinación de límites organizacionales y operacionales

las metodologías de cuantificación, y

la eficacia del sistema en gestionar la recogida, seguimiento e informe de los datos obtenidos.

Durante esta visita, se identificarán las fuentes y la magnitud de potenciales errores, omisiones y/o distorsiones de los datos o información de sus sistema que pueda impactar en la Declaración de Aseguramiento, y si requerirán acciones correctivas antes de la siguiente fase. Esto se recogerá en un informe detallado conjuntamente con el Plan de verificación.

El auditor generalmente necesitará revisar:

- **Política de calidad**
- **Funciones y responsabilidades principales**
- **Actividades llevadas a cabo en la planta** – el auditor, cuando corresponda, visitará la planta para:
 - ✓ confirmar procesos y productos incluidos en el sistema de gestión de calidad
 - ✓ Identificar controles y desempeño actuales,
 - ✓ familiarizarse con la planta antes de la Fase 2 de la auditoría.
- **Requisitos estatutarios y de producto** – revisión de la declaración incluida en la documentación de la compañía sobre la realización de productos y servicios o el cumplimiento de normativas. También revisará que cualquier requisito estatutario o reglamentario aplicable al producto o servicio prestado haya sido incluido en el sistema de gestión.
 - ✓ Mejora continua – se auditarán los objetivos de calidad y su coherencia con la política, comprobando también que los objetivos han sido establecidos y que sirven como soporte para la mejora continua
 - ✓ se ha llevado a cabo una planificación apropiada para alcanzar dichos objetivos, y
 - ✓ se han medido, registrado y tratado los resultados obtenidos
- **Disposiciones operacionales** – se auditará que se hayan establecido procedimientos para controlar los procesos del sistema de gestión.
- **Seguimiento y medición** – se auditará la existencia de un apropiado rango de medidas y procesos de monitorización, incluyendo programas e informes de auditorías internas, al objeto de medir los resultados de la calidad. Igualmente, se revisará el rendimiento del sistema de gestión, comparando progresos y objetivos.

El auditor verificará posteriormente que los procedimientos han sido diseñados para cumplir con los siguientes requisitos:

- **Documentación del sistema de gestión**
- **Acciones correctivas y preventivas**
- **Auditorías internas** – incluyendo una revisión del programa e informes de auditoría
- **Proceso de revisión por la Dirección** – incluyendo una revisión de los registros.

La visita concluye con la reunión de cierre, en la que se presenta el informe de la Fase 1 y se acuerda la próxima fase del proceso de auditoría, incluyendo cualquier aspecto relacionado con equipos de protección personal y de seguridad, y cuestiones administrativas, que pudieran ser necesarios.

La documentación revisada durante la Fase 1 se utilizará como base durante las futuras visitas. No obstante, se deberá seguir modificando la documentación del sistema como resultado de las actividades de mejora interna. Será necesario que en cada visita se identifiquen los cambios habidos entre la documentación tomada como base y la vigente en ese momento.

Fase 2 - Auditoría Inicial

Propósito de la visita

Durante esta visita, el auditor se centrará en la implantación del sistema de gestión. Los objetivos de la visita Fase 2 son confirmar que:

- Políticas, objetivos, programas y procedimientos han sido implantados efectivamente
- Existe un enfoque a la mejora planificado y sistemático
- Los procesos se están gestionando eficazmente
- El sistema de gestión cumple todos los requisitos de la norma de auditoría.

Realización de la visita

La auditoría se realizará según el plan preparado durante la Fase 1. Los miembros del equipo auditor visitarán los departamentos de la empresa acompañados de guías, quienes podrán presenciar los hallazgos y ayudar en la auditoría. La auditoría Fase 2 incluye generalmente una reunión con el representante de la alta dirección con responsabilidad total sobre el sistema de gestión.

Nuestro equipo auditor incluirá en su informe, como mínimo, cualquier hallazgo relativo a:

- Seguimiento de los hallazgos de la visita Fase 1
- Actividades, productos y servicios identificados en el ámbito de auditoría acordado
- Eficacia del sistema de gestión en relación con la consecución de compromisos de la política de la organización, incluyendo la mejora continua y satisfacción del cliente
- Implantación de las disposiciones para gestionar los procesos de realización del producto
- Progreso para alcanzar los objetivos a través del programa de gestión
- Implantación del sistema de gestión y mantenimiento de los registros apropiados
- Implantación de las disposiciones de seguimiento y medición para evaluar el funcionamiento del sistema de gestión y si se alcanzan los objetivos
- Involucración y compromiso con el sistema de gestión por parte de la alta dirección, y
- Eficacia de procesos de auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y revisión por la dirección.

El equipo auditor mantendrá con ustedes reuniones diarias al objeto de comentar los posibles hallazgos. En estas reuniones deberá estar presente el personal apropiado para confirmar la aceptación de los hallazgos presentados. Posteriormente, en la sección "Presentación del informe" se definen las posibles categorizaciones de los hallazgos. La graduación de los hallazgos será provisional hasta la finalización de la visita.

La visita concluye con una reunión de cierre en la que se presenta un resumen de los hallazgos y se acuerda la próxima fase del proceso de auditoría. Se entrega un informe completo al representante de la dirección. Si no se han reportado No-conformidades Mayores, y ustedes han comunicado al auditor las acciones correctivas propuestas para resolver las No-conformidades Menores (y éstas han sido aceptadas por él), se recomendará la aprobación según la norma de auditoría (aunque esta recomendación estará sujeta a una posterior revisión técnica independiente por parte de LRQA). Sin embargo, si se han documentado No-conformidades Mayores, la aprobación se retrasará hasta la realización de una visita de seguimiento para revisar las acciones correctivas. El auditor jefe del equipo acordará los detalles de esta visita con ustedes.

Vistas de mantenimiento

Propósito de la visita

Una vez obtenida la certificación del sistema de gestión, se iniciará un programa de visitas rutinarias (que se realizan normalmente a intervalos semestrales). El objetivo de las visitas de mantenimiento es confirmar que el sistema de gestión certificado continúa

- siendo mantenido
- implantado, y
- evidenciando la mejora continua

Se considerarán también las implicaciones de cambios en el sistema iniciadas como resultado de cambios en las actividades, productos o servicios. Se confirmará también si se cumplen los requisitos de certificación

Realización de la visita

La visita se lleva a cabo de acuerdo con el programa acordado con ustedes en la visita previa. Los detalles se acordarán con ustedes durante la reunión de apertura.

Un programa típico para las visitas de mantenimiento incluye la revisión de:

- Procesos de auditorías internas y revisión por la dirección
- Progreso en el cumplimiento de los objetivos de calidad y de mejora
- Procesos de acciones correctivas y preventivas, incluyendo satisfacción del cliente y reclamaciones
- Cambios en el sistema y eficacia de su implantación
- Gestión de cambios relacionados con responsabilidades y autoridad del personal principal

También se revisará cualquier tema pendiente y el uso de los logos de LRQA y de acreditación.

Si se reporta alguna No-conformidad Menor durante esta visita, y la próxima visita se realiza a los seis meses, se hará un seguimiento de las mismas durante la próxima visita; en caso contrario, se acordará con ustedes una visita de seguimiento.

Si se reporta alguna No-conformidad Mayor durante una visita de mantenimiento, se acordará con ustedes una visita de mantenimiento especial (normalmente en un plazo inferior a 3 meses) para realizar un seguimiento de las acciones correctivas necesarias.

Este proceso constituye la primera fase del proceso de suspensión y retirada de la aprobación.

Durante la reunión de cierre, nuestro auditor presentará un informe sobre la visita y acordará el programa para la próxima. Si se ha documentado alguna No-Conformidad Mayor, se acordarán también los planes para el seguimiento de las acciones que ustedes tomen.

Renovación del certificado

Planificación de la renovación del certificado

Las renovaciones del certificado se realizan cada tres años, y se planificarán y acordarán con ustedes durante la visita de mantenimiento previa.

El proceso de planificación de la renovación del certificado consta de tres etapas: Revisión, Previsión y Planificación.

Revisión

Esta etapa incluye la revisión de actuaciones anteriores tales como:

- tendencia de las reclamaciones y otros indicadores de la actividad
- mejoras en la documentación del sistema
- proyectos de mejora
- lecciones aprendidas de las auditorías
- tendencias de nuestros hallazgos

Basándose en la revisión de estas actuaciones anteriores, nuestro auditor identificará cualquier riesgo potencial en el actual sistema de gestión en relación con la implantación satisfactoria de estrategias y objetivos.

Previsión

El objetivo es alinear nuestras actividades de auditoría con su estrategia y objetivos. El auditor, a través de una conversación con la alta gerencia, tratará de conocer sus expectativas a largo plazo, como por ejemplo, temas estratégicos como riesgos comerciales y operacionales, competencia, cambios en el ambiente interno y externo, etc. Nuestro auditor establecerá, a través de la entrevista, si estas expectativas, objetivos y estrategias tendrán un impacto en su sistema de gestión o en las partes interesadas. La fase de previsión servirá para identificar otros temas que pueden ser utilizados en la próxima visita de renovación del certificado y para el siguiente ciclo de tres años.

Planificación

La siguiente fase de la visita es la planificación de la renovación del certificado. Durante esta fase de la visita nuestro auditor:

- identificará cualquier aspecto del sistema que no haya sido revisado durante el ciclo de mantenimiento, y planificará cómo revisarlo

- utilizará la información obtenida en las etapas de revisión y previsión para sustentar la planificación
- si aplica, considerará cómo prestar mejor atención a cualquier de los temas identificados (incluyendo el documento de seguimiento de la mejora)
- identificará áreas, departamentos, procesos y actividades a auditar
- acordará la duración apropiada para cada una de las etapas, de forma proporcional a los riesgos
- tratará de identificar la mejor utilización de recursos, evitando duplicaciones
- añadirá el tiempo adecuado para la realización, consolidación y presentación del informe
- consolidará la información dentro un plan de visita razonable.

Nuestro auditor reservará un tiempo para reunirse con los miembros de la gerencia y revisar los registros de todos los departamentos importantes.

Realización de visitas de renovación de certificado

La visita de renovación del certificado se realiza de forma similar a la auditoría Fase 2. Además, se incluye una revisión de la documentación de su sistema para asegurarse de que:

- continua siendo adecuado a su empresa, y
- cumple con los requisitos de certificación y con el ámbito de certificación, incluyendo mejora continua

Cambios en su aprobación

Para cualquier ampliación o disminución de su certificado de aprobación, deberá enviar una solicitud formal para el cambio. LRQA revisará la solicitud para tener en cuenta:

- ampliaciones o cambios en los requisitos de competencia del equipo auditor
- ampliaciones o reducciones en los requisitos de duración de la visita

y se les notificará a ustedes cualquier cambio mediante el envío de un nuevo contrato modificado.

Si el cambio solicitado significa un cambio mayor o una ampliación de su sistema documentado, se realizará una visita independiente de revisión de la documentación (Fase 1).

La visita de cambio de aprobación se llevará a cabo de acuerdo a la metodología aplicada a las visitas de auditoría Fase 2, aunque normalmente no se emitirá un plan de visita formal. Si no es necesario realizar una revisión de la documentación (Fase 1), se dedicará parte del tiempo de la visita para que el auditor líder revise la documentación relevante y haga un plan para la visita.

Las visitas de cambio de aprobación pueden llevarse a cabo como visitas independientes o pueden combinarse con una visita ya acordada (Mantenimiento o Renovación del Certificado). LRQA emitirá un certificado modificado, que tendrá la misma fecha de caducidad que el certificado anterior vigente.

Presentación del Informe

El proceso de presentación del informe es muy similar para todas las visitas. En los informes de visita se recogen los hallazgos de la auditoría, los cambios en el programa de auditoría, comentarios positivos y también puntos de clarificación o interpretación de la norma. Los hallazgos encontrados durante la auditoría se registran en un formato denominado Reporte de Hallazgos de Auditoría y se categorizan como No-conformidad Mayor o No-conformidad Menor. Estos grados se definen como:

No-conformidad Mayor - La ausencia de, o el fallo en la implantación y mantenimiento de uno o más elementos del sistema de gestión, o una situación que podría, en base a evidencias objetivas, despertar importantes dudas sobre la gestión para lograr:

- la política, objetivos o compromisos públicos de la organización
- cumplimiento de requisitos reglamentarios aplicables
- conformidad con requisitos del cliente aplicables
- Conformidad los concriterios de auditoría

Generalmente una no-conformidad mayor será un fallo en el sistema que:

- Afecta a la eficacia del sistema
- Pone en riesgo la capacidad del sistema de gestión
- Requiere una acción inmediata, así como un análisis inmediato de la causa y una acción correctiva

Nuestro auditor jefe acordará con ustedes el seguimiento.

No-conformidad Menor - un hallazgo indicativo de una debilidad en el sistema implantado y mantenido, que no ha impactado de forma significativa en la capacidad del sistema de gestión o puesto en riesgo el sistema, pero al que se necesita prestar atención para asegurar la futura capacidad del sistema.

Generalmente, una no-conformidad menor será una debilidad en un proceso o procedimiento interno; o un hallazgo que si no se controla adecuadamente puede provocar que el sistema no sea efectivo. Requiere una investigación sobre las causas y acciones correctivas.

Si se documenta durante una visita cuyo resultado final sea la emisión de un certificado, entonces el auditor les solicitará que indiquen las acciones correctivas que se van a tomar. Este plan de acciones correctivas formará parte de la revisión independiente que se realizará en nuestras oficinas antes de emitir el certificado. Si se documenta durante una visita de mantenimiento, aunque deberán tomar acciones correctivas dentro de un plazo apropiado después de la visita, no será normalmente necesario que nos informen de las acciones a tomar hasta la próxima visita.

En ambos casos, durante la siguiente visita el auditor revisará las acciones tomadas y cumplimentará la sección de revisión de acciones correctivas en el documento hallazgos de la auditoría. Rogamos guarden copias de todos los informes de las visitas durante tres años. En circunstancias excepcionales, podríamos solicitarles que nos facilitaran copias de informes anteriores.

Si se identificaran temas aislados que deberían ser revisados para evitar la documentación una no-conformidad durante una próxima visita, quedarán registrados en la parte correspondiente del informe.

Las sugerencias sobre mejoras que podrían hacerse en el sistema de gestión y que podrían mejorar la eficiencia de los procesos llevados a cabo se incluirán en el:

- resumen para la dirección, para sugerencias sobre mejoras estratégicas, o
- a lo largo del informe, para sugerencias sobre mejoras relativas a un área en particular.

Muestreo

Es importante recordar que la ausencia de desviaciones en una determinada área de actividad no implica necesariamente la ausencia de éstas. Dado que la auditoría se basa en el empleo de técnicas de muestreo, estadísticamente siempre hay posibilidades de que algún incumplimiento no se identifique durante la auditoría. Rogamos lo tengan en cuenta durante la realización de las auditorías a su sistema de gestión.

Confidencialidad

Ninguna información obtenida sobre su organización (incluyendo los contenidos de los informes) será revelada a terceros sin su consentimiento (excepto en el caso de ser solicitados por los organismos acreditadores).

Información adicional

Para obtener más información sobre cómo LRQA puede ayudarle a mejorar resultados y reducir riesgos, puede visitar nuestra página web www.lrqa.es

Se presta especial atención a que la información contenida en esta Nota de Información al Cliente sea lo más precisa posible en el momento de su emisión. Sin embargo, Lloyd's Register LRQA no acepta ninguna responsabilidad por las inexactitudes o cambios en la información. Lloyd's Register y sus variantes son nombres comerciales de Lloyd's Register Group Limited, sus subsidiarios y afiliados. Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2013. A member of the Lloyd's Register group.