



Cómo prepararse para auditorías

Uno de los procesos más desafiantes de una organización es ser auditado para las certificaciones ISO. Ese proceso concede a la empresa un sello de calidad y puede abarcar muchas situaciones involucrando al sistema, procesos, procedimientos y tecnologías. Pero para ser certificado en un estándar ISO, la empresa debe seguir un conjunto de requisitos. **Ese conjunto de requisitos garantiza que la empresa tenga la capacidad y las habilidades necesarias para proveer servicios y productos de acuerdo con un nivel mundial de calidad.**





¿Qué es la ISO?

La ISO es una norma que estandariza la calidad de empresas en cualquier lugar del mundo. Abarca varios tópicos que evalúan el sistema de gestión de calidad usado en una empresa. Este estándar se basa en varios principios de calidad, incluyendo enfoque en el cliente, liderazgo, abordaje de procesos, mejora continua, entre otros.

Una empresa que posee una certificación ISO recibe un sello de calidad que garantiza un nivel consistente de calidad.

La ISO generalmente puede ser aplicada a organizaciones de una a un millón de personas y abarca la evaluación del proceso, no del producto en sí.



**Una a 1 millón
de personas**



**Para cualquier
servicio u
operación**

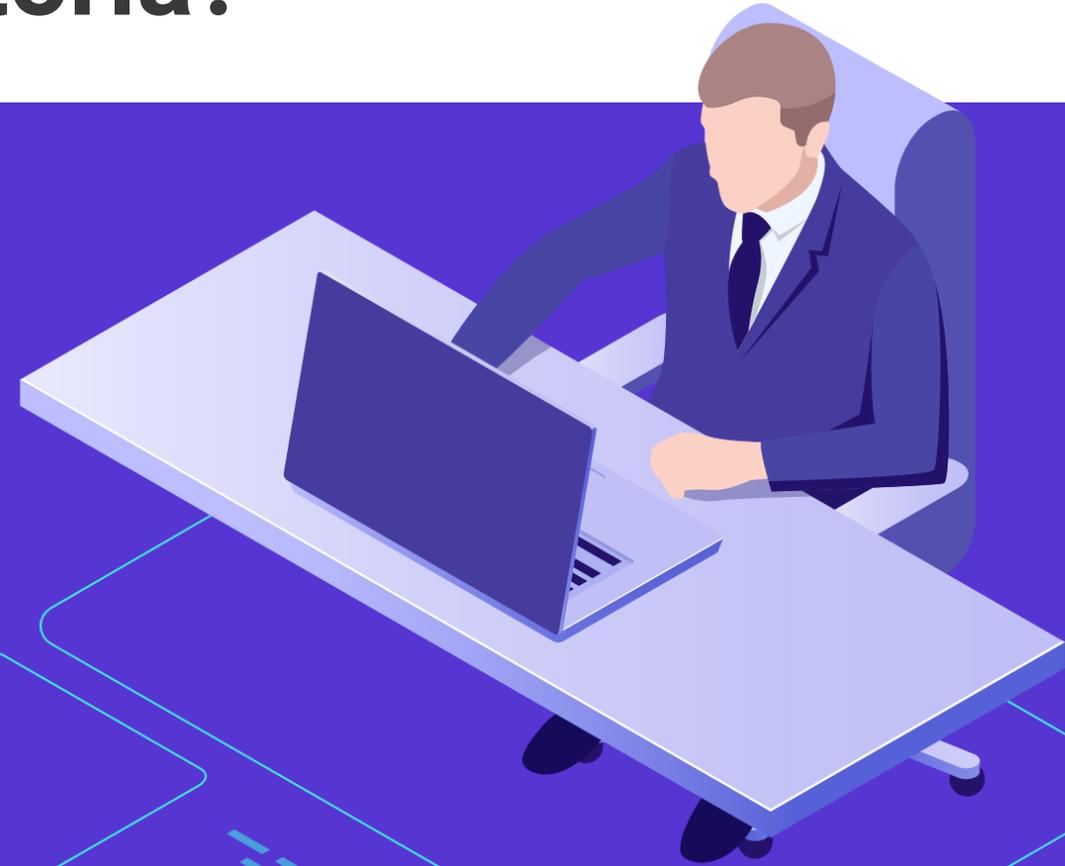


**Se relaciona a los
procesos y NO a los
productos**

¿Qué es un proceso de auditoría?

La auditoría es un proceso de evaluación (en el local), como una inspección para garantizar que una empresa esté siguiendo un conjunto de requisitos de conformidad.

Las auditorías pueden ser aplicadas en toda la empresa o en una función, proceso o procedimiento específico. Algunas auditorías tendrán un objetivo administrativo, como auditoría de documentos, riesgo o desempeño, mientras que otras pueden concentrarse en acciones correctivas.



¿Cuáles son los tipos de auditoría?

Las auditorías son importantes para validar la certificación ISO y esos procesos pueden ser divididos en dos categorías:

Auditoría interna

Esas auditorías pueden ser conducidas por la propia empresa, evaluando su capacidad de proveer un Sistema de Gestión de Calidad (SGQ) y son realizadas en el local. Realizar una auditoría ISO internamente puede preparar a su organización para auditorías externas.

Es importante que el auditor sea independiente del área que está siendo auditada, para que él/ella no quede comprometido con los resultados. Eso garantiza la eficacia del análisis y de los resultados.

Las auditorías internas son usadas principalmente para evaluar la conformidad, la eficacia y las oportunidades de mejora. El enfoque es comparar el sistema de gestión de calidad con los requisitos y entender cuestiones de no conformidad. Eso permite que las empresas corrijan el SGQ antes de que un auditor externo evalúe los procesos de la empresa.

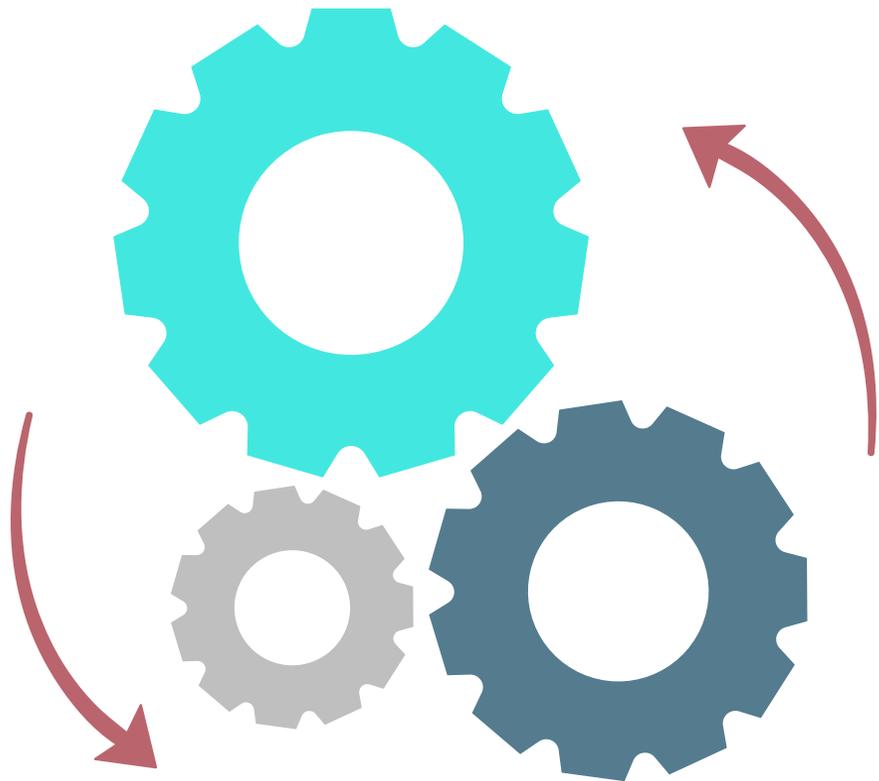
Auditoría externa

Una auditoría externa es esencialmente el mecanismo principal para certificar a las empresas. La auditoría de la ISO valida muchas cuestiones organizacionales correlacionadas que van más allá de un simple checklist. Esas auditorías externas generalmente son realizadas por empresas o consultorías autorizadas por órganos reguladores, y son responsables por relatar cualquier problema, riesgo y vacío de calidad en su SGQ. Las empresas de auditoría generalmente proveen tres maneras de evaluar:

En el local: auditorías ejecutadas en días enteros. La cantidad de días necesarios depende de varios problemas, incluyendo tamaño, complejidad, riesgo y contexto de la organización.

Remoto: Auditorías realizadas a través de reuniones en la Web o evaluación digital de procesos usando software en línea.

¿Cuál es el enfoque principal de una auditoría?



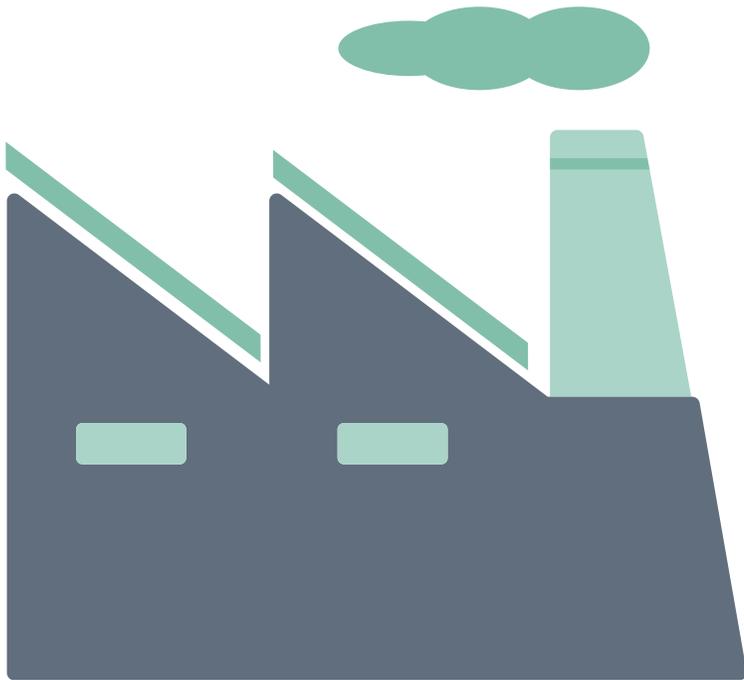
Proceso

Este tipo de auditoría verifica si uno o más procesos están funcionando correctamente hasta sus límites. Evalúa el flujo de la operación conforme a estándares de conformidad predeterminados, con la intención de medir la eficacia de las instrucciones.

Eso generalmente es usado para:

- Verificar si los requisitos definidos, como tiempo, precisión, composición y capacidad de respuesta están en conformidad.
- Evaluar los recursos usados (equipamientos, materiales, personas) para transformar los insumos en productos. Los métodos, procedimientos, instrucciones que están siendo seguidas y también el ambiente y las mediciones involucradas.
- Evaluar la eficacia de los controles del proceso con relación a sus procedimientos, instrucciones, medidas y capacitaciones.

¿Cuál es el enfoque principal de una auditoría?



Productos

Como dijimos antes, esta evaluación no se refiere a la calidad del producto, sino si el ítem en sí está de acuerdo con los requisitos de conformidad. Esa auditoría examina un producto o servicio específico (hardware de fabricación, desarrollo de software, materiales de procesamiento) para evaluar si está en conformidad con los requisitos de estándar.

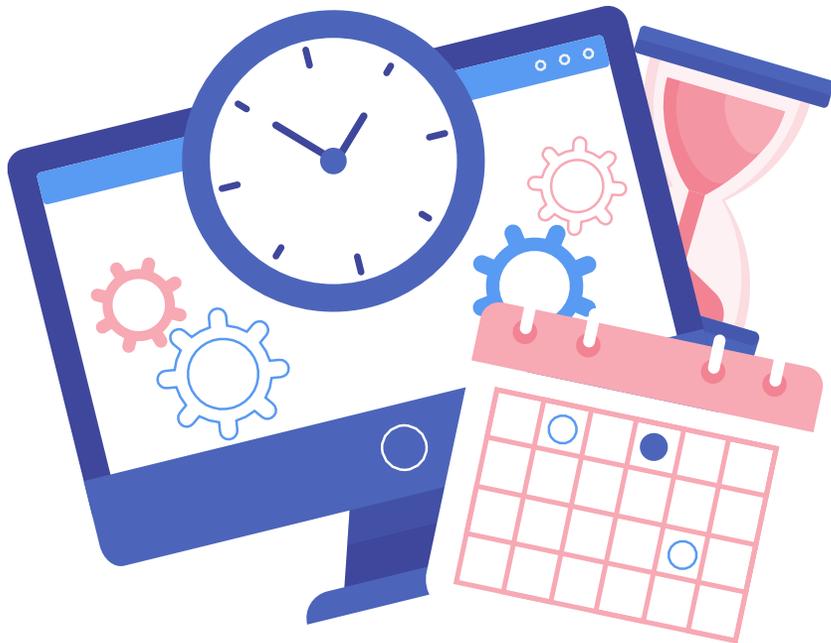
¿Cuál es el enfoque principal de una auditoría?



Sistema

Una auditoría que engloba a todo un sistema de gestión puede ser descrita como una actividad que verifica, analiza y evalúa los elementos del sistema. Esa actividad confronta a todos los elementos y verifica si ellos son apropiados y eficaces para la finalidad y el contexto de la empresa. Por último, pero no menos importante, certifica que todo fue desarrollado, documentado e implementado de acuerdo con los requisitos especificados.

¿Cuál es el enfoque principal de una auditoría?



Comience definiendo su política y objetivos de calidad, que determinan el alcance general y la implementación del SGQ. Usted también precisará crear procesos adicionales para mejorar el desempeño general de la empresa.

Después que los procesos y procedimientos de su empresa estén establecidos y en ejecución por un período de tiempo, solamente entonces usted podrá coleccionar los datos necesarios para pasar por una auditoría y obtener la certificación ISO. Después de la emisión del certificado, los auditores verificarán periódicamente si la empresa está manteniendo sus niveles.

Auditoría interna - Este proceso garantiza que los registros estén en conformidad y encuentren problemas, riesgos y debilidades.

Revisión gerencial - Evalúa hechos sobre los procesos del sistema gerencial para evaluar decisiones y recursos atribuidos.

Acciones correctivas - enfocadas en desvendar las causas raíz e identificar problemas y documentar cómo ellas fueron resueltas.

El proceso de auditoría también puede evaluar a individuos con relación a su capacidad de realizar actividades como en la ISO 27001, que también evalúan a las personas con relación a los estándares de seguridad y auditorías internas.

Cómo prepararse para auditorías

Todo comienza antes de la auditoría, definiendo cronogramas por medio de evaluaciones regulares a lo largo del año y también escogiendo al auditor interno que posee un conjunto de competencias y experiencia para planificar, administrar y ejecutar un programa de auditoría, pero primero:

01

Establezca objetivos: Determine los objetivos del programa; ¿Qué sistemas serán evaluados? ¿Qué KPIs serán usados? Traiga todos los servicios y productos para la mesa y defina aquellos que serán auditados. ¿El objetivo debe concentrarse en la conformidad de los procesos o en la búsqueda de oportunidades de mejora?

Cómo prepararse para auditorías

02

Separe los riesgos y las oportunidades que precisan ser abordadas y evalúe si los riesgos fueron subestimados o siempre están apareciendo. Capitalice oportunidades o, por lo menos, planifique la inversión para eso.

03

Establezca las funciones y responsabilidades que deben acompañar al programa de auditoría, alinéelas con los procesos que precisan ser incluidos en las auditorías.

04

Programe la implementación conforme a su objetivo, alcance, criterios y métodos, abarcando todas las áreas y etapas necesarias. Cree informes y registros de auditoría que vinculen la conformidad a las actividades, tecnologías y flujos de trabajo usados por la empresa.

Cómo prepararse para auditorías

05

Monitoree el programa de auditoría mientras está en ejecución y haga las alteraciones necesarias. Verifique si los cronogramas están siendo cumplidos y si las informaciones fueron documentadas correctamente. Evalúe si las habilidades del auditor son suficientes. Y certifíquese de corregir y mejorar el programa de auditoría.

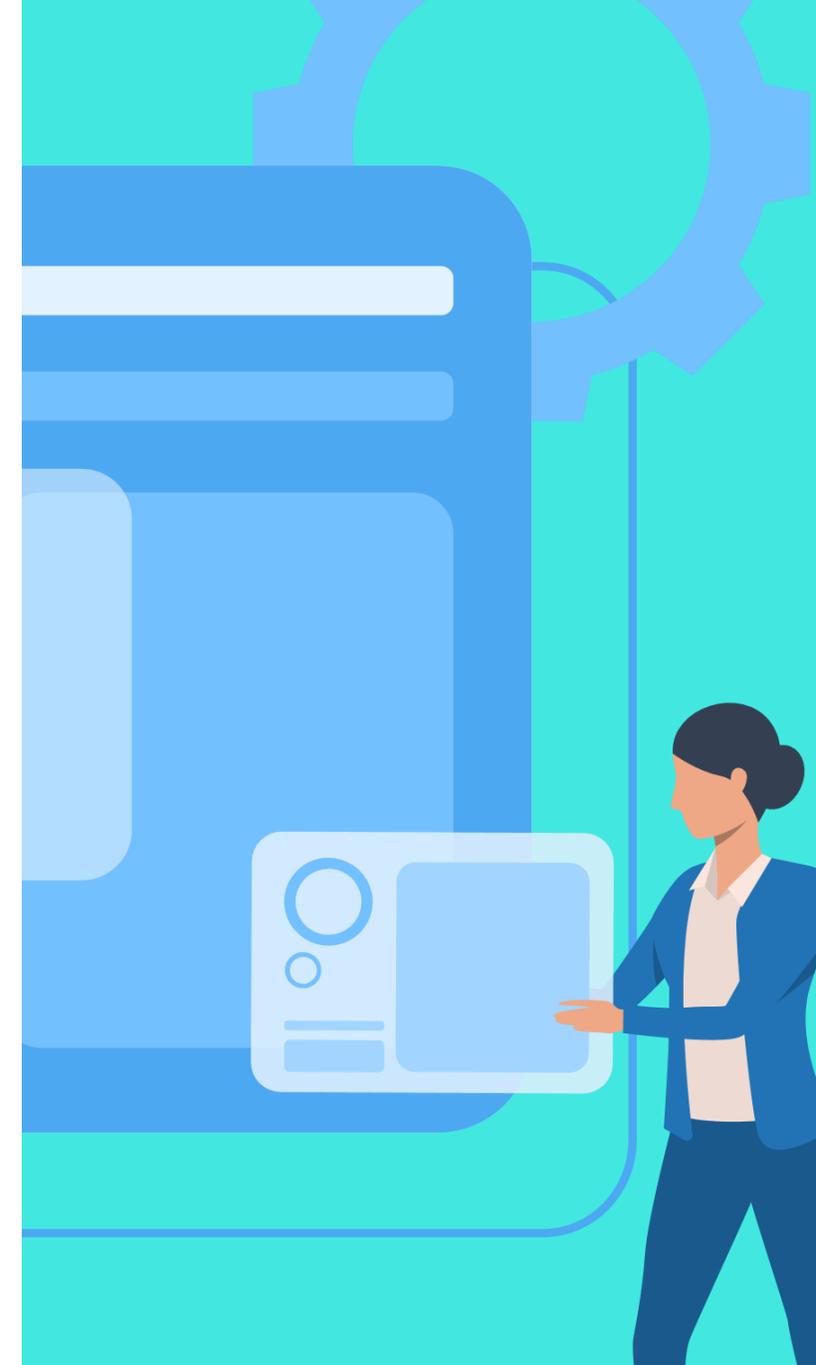
06

Revise y mejore el programa - como en cualquier programa organizacional, la auditoría busca maneras de identificar mejoras en procesos. ¿Precisamos aumentar el número de auditorías en procedimientos específicos? ¿Estamos auditando ciertos departamentos en una frecuencia adecuada? ¿Cómo el programa de auditoría puede mejorar?

¿Cómo las auditorías son conducidas?

Los procesos de las empresas de auditoría son normalmente conducidos en la estructura del PDCA. Este modelo puede ser usado para mapear el proceso, juntamente con los 7 principios de gestión de calidad. Juntar estos dos conceptos resume cómo el proceso de auditoría funciona de modo general. Todos esos conceptos serán conducidos evaluando:

- Objetivos y procesos necesarios para entregar resultados.
- De acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas organizacionales.
- Instrucciones o procedimientos de trabajo, conforme sea necesario, para salida consistente del proceso.





Sugerencias para auditorías

- Lea y comprenda todos los tópicos del estándar ISO en los que su empresa o departamento será auditado. Eso lo ayudará a entender el abordaje adoptado por los auditores externos.
- Dependiendo del certificado ISO que usted precisa, determine qué funcionario tiene el mejor conocimiento para ayudar al auditor externo a hacerlo entender y evaluar mejor su negocio. Certifíquese de sugerir acciones para la preparación con base en sus conocimientos y experiencia.
- Reconozca que las auditorías externas exigen tiempo y esfuerzo, por lo tanto, verifique si sus recursos (y colaboradores) estarán disponibles.
- Haga un tour por los procesos y revise los controles relevantes para la auditoría. Identifique gaps que generan desentendimientos en la ejecución de actividades o procesos y consiguientemente no atienden los requisitos establecidos.
- Reúna todos los materiales de apoyo para el proceso de auditoría, como documentos de políticas, demostrativos financieros, artefactos de capacitación, comunicación y otros. Los gaps de informaciones pueden afectar la evaluación de auditoría. Por lo tanto, verifique si los datos son precisos, relevantes y completos.

- Cree una comunicación para toda la organización antes de la auditoría, envíela para las funciones apropiadas en el área que está siendo auditada. Certifíquese de colocar el nombre del auditor, la naturaleza de la auditoría con sus objetivos y solicite la cooperación del equipo.
- Antes del inicio de la auditoría, organice una reunión de entrada con el auditor y el equipo que está siendo auditado. Comunique a los principales funcionarios de cada área que está siendo auditada. Informe la fecha y hora en que la auditoría comenzará.
- Cree una encuesta preliminar para el área que está siendo auditada, a fin de enfatizar políticas y procedimientos importantes que puedan ser evaluados en el área que está siendo auditada. Discuta con el equipo sobre procesos, riesgos y documentación que pueden ser auditados.
- Certifíquese de organizar una conferencia de salida para mostrar y discutir el informe de auditoría, estableciendo objetivos adicionales debido a la auditoría y resolver los problemas remanentes que pueden ser resueltos o mal comprendidos.



Conclusión

El proceso de auditoría es importante para todos los sistemas organizacionales, independientemente del tamaño de la empresa. La auditoría tiene la función de realizar evaluaciones conforme a una estandarización mundial, para que la planificación, la ejecución y la monitorización de actividades puedan garantizar la calidad de manera consistente y eficaz. Si usted busca mejorar y obtener éxito consistentemente en sus procesos, [HAGA CLIC AQUÍ](#) [y comience a planificar su próxima auditoría ahora.](#)



A background image showing a group of business professionals in a meeting. One man in the foreground is wearing glasses and looking down at a laptop. Other people are visible in the background, some looking at documents. The scene is brightly lit, likely from large windows.

Ahora que usted ya sabe **Cómo prepararse para auditorías**, conozca también **SoftExpert Auditoría**. La solución gestiona todas las etapas, desde la planificación de la auditoría, preparación, definición de cronogramas, desarrollo de planes y listas de verificación, hasta la ejecución, registro de resultados, emisión de informes y seguimiento.

La solución gestiona todas las competencias y habilidades del auditor, así como su programa de trabajo y soporta todos los tipos de auditoría, como auditorías internas, auditorías operativas, auditorías de TI, auditorías de proveedores, auditorías de riesgo/control y auditorías de calidad. El software para el control de auditorías de SoftExpert es completo y flexible. Él se conecta con otras herramientas de SoftExpert Suite, como gestión de activos, gestión de proyectos y gestión de procesos de negocio. Las inconformidades y acciones correctivas pueden realizarse directamente a partir de los resultados, asegurando la robustez de los programas de auditoría. Las partes interesadas pueden seguir el estado de las actividades por medio de portales intuitivas, con informaciones claras actualizadas en tiempo real.

Automatizar su sistema de Gestión de Calidad es un ingrediente llave para aumentar el desempeño y la productividad en su negocio, evitando errores y retrabajo.

SoftExpert Auditoría provee todo el soporte necesario para alcanzar los resultados que usted está buscando.



Sepa más sobre la solución

SoftExpert Excellence Suite



El **SoftExpert Excellence Suite** ofrece una plataforma integrada para la excelencia en la gestión y en el desempeño que habilita las organizaciones para pensar y actuar estratégicamente, alinear procesos y recursos, comprometer colaboradores y clientes, y enfocarse en los resultados claves del negocio: productos y servicios, clientes, finanzas, colaboradores, procesos, liderazgo e innovación.

El **SoftExpert Excellence Suite** optimiza las operaciones y procesos internos aplicando las mejores prácticas y la mejoría continua en todos los niveles de la organización. El software ayuda las empresas innovadoras en la conquista de diferenciales competitivos en productos, servicios y operaciones, a través de la automatización de los procesos de negocio y de ajustes reglamentarios, integra armónicamente personas entre departamentos, unidades de negocio, proveedores y clientes.

SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en gestión, ofrece softwares y servicios para mejoría de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y en la actualidad con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y áreas de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, comercio minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo retorno de sus inversiones.



Software for Performance Excellence

Lleve su empresa al próximo nivel

www.softexpert.es | ventas@softexpert.com