



Auditorías Integradas

Gestión de Calidad y Procesos

Fecha: 26 de Noviembre de 2.009

gasNatural UNION FENOSA

Índice



1

Auditorías Integradas

Definiciones

Ventajas e inconvenientes

Focalización

2

Planificación

Elaboración

3

Desarrollo

Realización de la Auditoría

Informes



Auditorías Integradas

Auditorías



✓ Auditorías Internas

✓ Auditorías Externas

✓ Auditorías primera parte,
segunda parte, ...

✓ Auditorías Conjuntas

✓ Auditorías Combinadas

Auditorías

Definiciones UNE-EN-ISO 19011



Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría interna

Se realizan por o en el nombre de la organización para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto-declaración de conformidad de una organización.

Auditoría combinada

Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental.

Auditoría conjunta

Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado.

Alcance de Auditoría

Extensión y límites de la auditoría. (Descripción de ubicaciones, unidades de la organización, actividades y procesos, y periodo de tiempo cubierto)

Sistemas de Gestión

Definiciones UNE 66177



Sistema de Gestión:

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos (Puede incluir diversos sistemas de gestión) *(UNE-EN-ISO 9000:2005)*

Integración

Acción y efecto de aunar, dos o más políticas, conceptos, corrientes, etc., divergentes entre sí, fusionándolos en una sola que las sintetice

Gestión Integrada

Parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la política integrada de gestión. Surge de la integración de las gestiones de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

Sistema Integrado de Gestión

Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.

Auditorías Integradas



Sistema Integrado de Gestión

Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

Auditoría Combinada

- Calidad
- Medio Ambiente
- PRL



Auditoría Integrada

Proceso sistemático, independiente y documentado de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

Auditorías Integradas



• Ventajas

- Posibilidad de realizar un análisis global de los hechos y resultados en la misma auditoría por las propias características del sistema integrado de gestión:
 - Una política común
 - Mayoría de procesos y documentos comunes a los tres sistemas, con fácil identificación de los procesos y documentos específicos.
 - Metodología y herramientas comunes a los tres sistemas.
- Posibilidad de realizar un análisis global de los hechos y resultados en la misma auditoría.
- Menor número de interlocutores por la integración en los procesos de negocio.
- Facilidad para verificar el nivel de despliegue de indicadores por niveles de la Organización.
-

Auditorías Integradas



• Inconvenientes

- Mayor tiempo de preparación de la auditoría:
 - Definición del alcance de la auditoría
 - Conocimiento del negocio/actividad y sus procesos.
 - Conocimiento legislación seguridad y salud laboral, legislación ambiental
- Mayor nivel de exigencia al equipo auditor para aportar información a la dirección respecto al nivel de madurez de la organización, eficacia, eficiencia y riesgo de los procesos.
- Mayor esfuerzo del equipo auditor para identificar evidencias y evaluar hallazgos durante la realización de la auditoría
- Necesidad de que el equipo auditor realice la auditoría con una visión a procesos
-

Auditorías Integradas

Focalización



1

- Responsabilidades de la Dirección

2

- Medición, análisis y mejora

3

- Prestación del servicio

4

- Sistema de Gestión

Auditorías Integradas



1

• Responsabilidades de la Dirección

- **Gestión de Política y Objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.**
- **Planificación del Sistema Integrado de Gestión**
- **Revisión del Sistema Integrado de Gestión**
- **Gestión de la mejora y el cambio**
- **Análisis de la información y su gestión**
- **Adecuación del sistema para alcanzar los objetivos**
- **Identificación y gestión de los recursos.**

Auditorías Integradas



2

• Medición, análisis y mejora

- **Seguimiento y medición:**
 - Evaluación de la satisfacción del cliente
 - Realización de auditorías integradas
 - Seguimiento y medición de los procesos
 - Seguimiento y medición ambiental
 - Evaluación de riesgos, seguimiento y medición de seguridad y salud en el trabajo
 - Datos del proceso y su cumplimiento
- **Control del producto no conforme:**
 - Gestión de productos no conformes y tratamiento de no conformidades
 - Gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes.
- **Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora**

Auditorías Integradas



3

• Prestación del servicio

- Identificación de requisitos de las partes interesadas internas y externas
- Planificación, realización, gestión y medición del proceso
- Utilización de las herramientas del sistema
- Identificación y gestión del riesgo
- Aplicación de políticas
- Relación con el cliente:
 - Requisitos del servicio, plazos, calidad, etc.
 - Atención al cliente, reclamaciones, etc.
- ...

Auditorías Integradas



4

• Sistema de Gestión

- **Planes de Emergencia:**
- **Comunicación Interna:**
 - Proceso de comunicación
 - Responsabilidad de la Dirección
- **Sistema Integrado de Gestión**
- **Gestión de los Recursos:**
 - Formación y capacitación del personal
 - Determinación de los recursos
 - Determinación y gestión del ambiente de trabajo
 - Mantenimiento de equipos
- **Otros procesos de apoyo:**
 - Evaluación de proveedores y contratistas
 - Control y seguimiento de los dispositivos de seguimiento y medición



Planificación

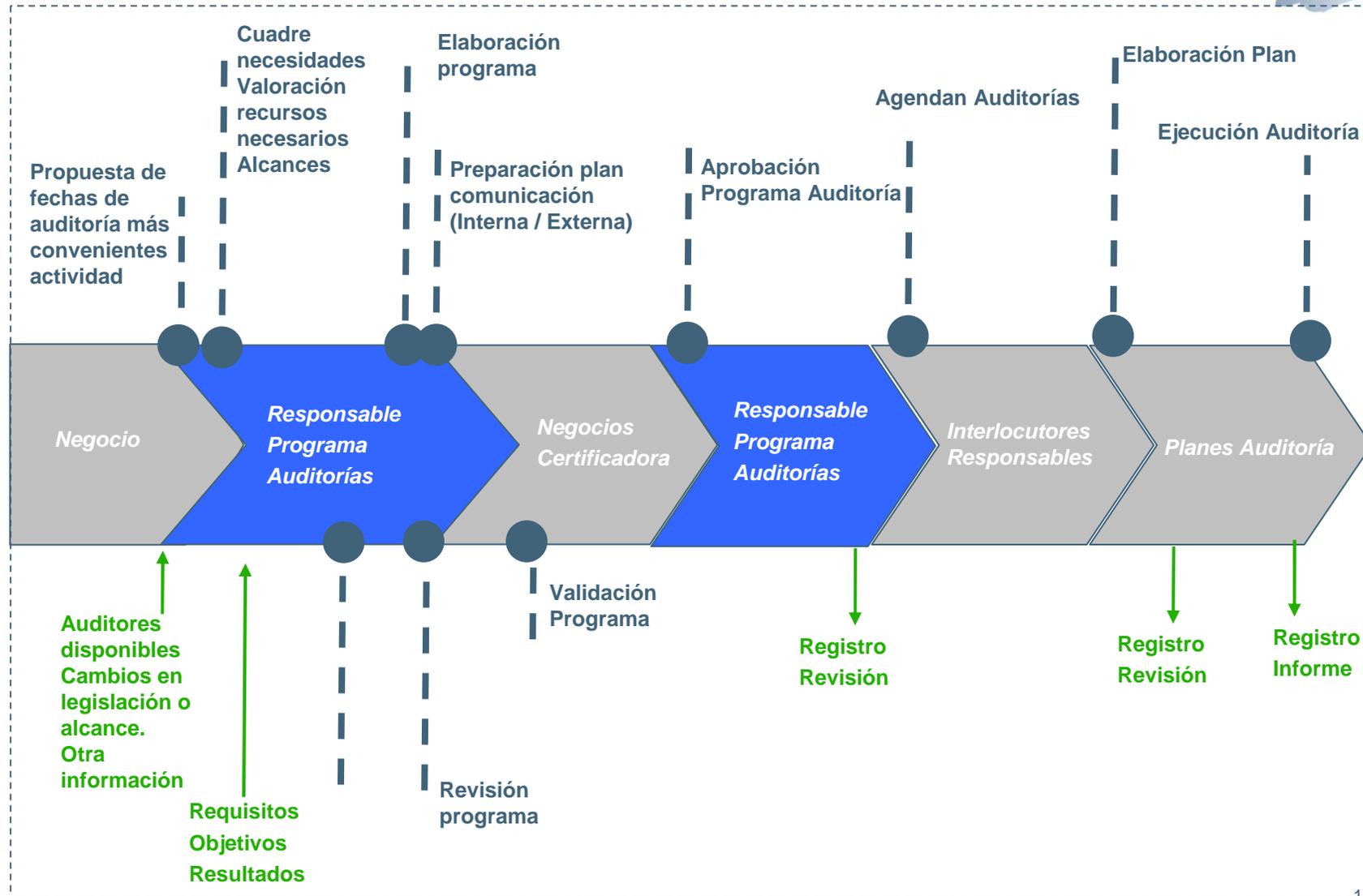
Planificación Programa anual



• Elementos de entrada

- Identificación de alcances / procesos certificados y tipo de certificación.
- Legislación del país, región, provincia, municipio, otras.
- Resultados auditorías realizadas
- Necesidades del negocio
- Revisión y ajustes del Programa Anual de Auditorías
- Disponibilidad de recursos
-

Planificación Programa anual (ejemplo)



Planificación

Programa anual



• Elementos de salida

- Programa anual de auditorías.
 - Objeto
 - Alcances de auditoría
 - Criterios de auditoría (generales y parciales por alcance si es preciso)
 - Documentos de referencia
 - Calendario con fechas previstas
 - Plan de comunicación.
- Publicación y comunicación del Programa Anual de Auditorías
- Determinación indicadores de cumplimiento y fechas de seguimiento
-

3 Desarrollo

Desarrollo de la Auditoría

Fases



F0

- Recopilación de la documentación del Sistema

F1

- Entrevista con la Dirección

F2

- Auditoría de gestión y operaciones

F3

- Informe de la auditoría

Desarrollo de la Auditoría



F0

• Recopilación de la documentación del Sistema

Al menos, una semana antes de iniciarse la auditoría se mantendrá una reunión del equipo de auditores internos con los responsables de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales del negocio para recopilar la documentación que se va a analizar. Documentación y registros del sistema integrado, legislación laboral, ambiental en los distintos niveles de proceso, seguimiento de objetivos e indicadores, información de accidentes, incidentes, no conformidades, etc.

Además de la documentación propia del Sistema de Gestión se podrán revisar otros informes de gestión del negocio en el que aparezcan indicadores de negocio y que se utilicen de forma recurrente.

También se requerirá una estimación del personal con dedicación total o parcial a la gestión del Sistema.

Desarrollo de la Auditoría



F1

- **Entrevista con la Dirección**

La auditoría se iniciará con una entrevista con el Director responsable del proceso para conocer su valoración sobre los puntos definidos en el análisis, así como sus sugerencias para mejorar el Sistema.

Se comentará el resultado de los objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo del año anterior y el despliegue de los objetivos del año en curso.

Desarrollo de la Auditoría



F2

• Auditoría de Gestión y Operaciones

La auditoría interna se realizará con un doble enfoque:

- Asegurar el mantenimiento de la certificación en la auditoría externa.
- Realizar un diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales siguiendo el esquema expuesto en el apartado anterior.

Desarrollo de la Auditoría



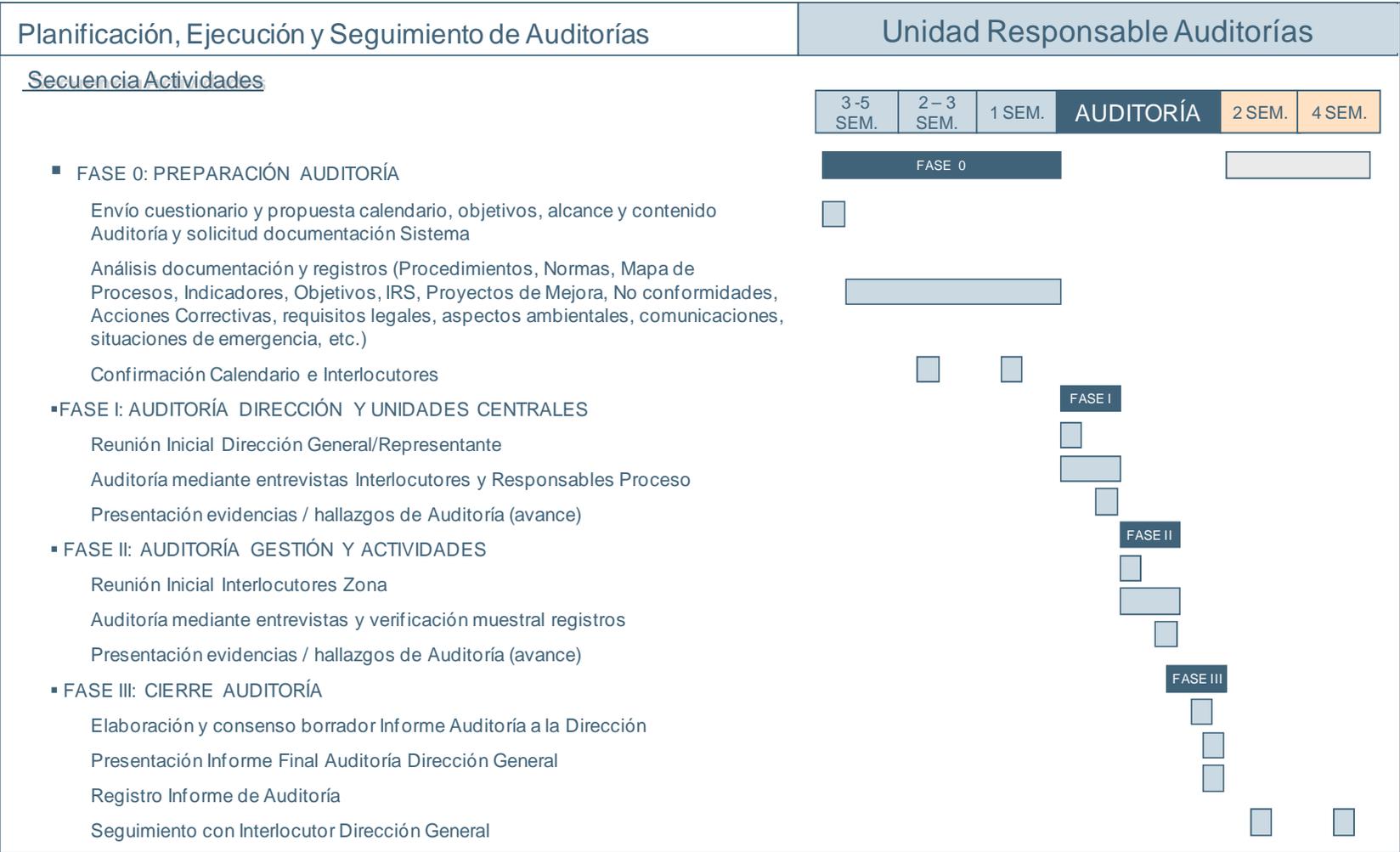
F3

- Informe de Auditoría

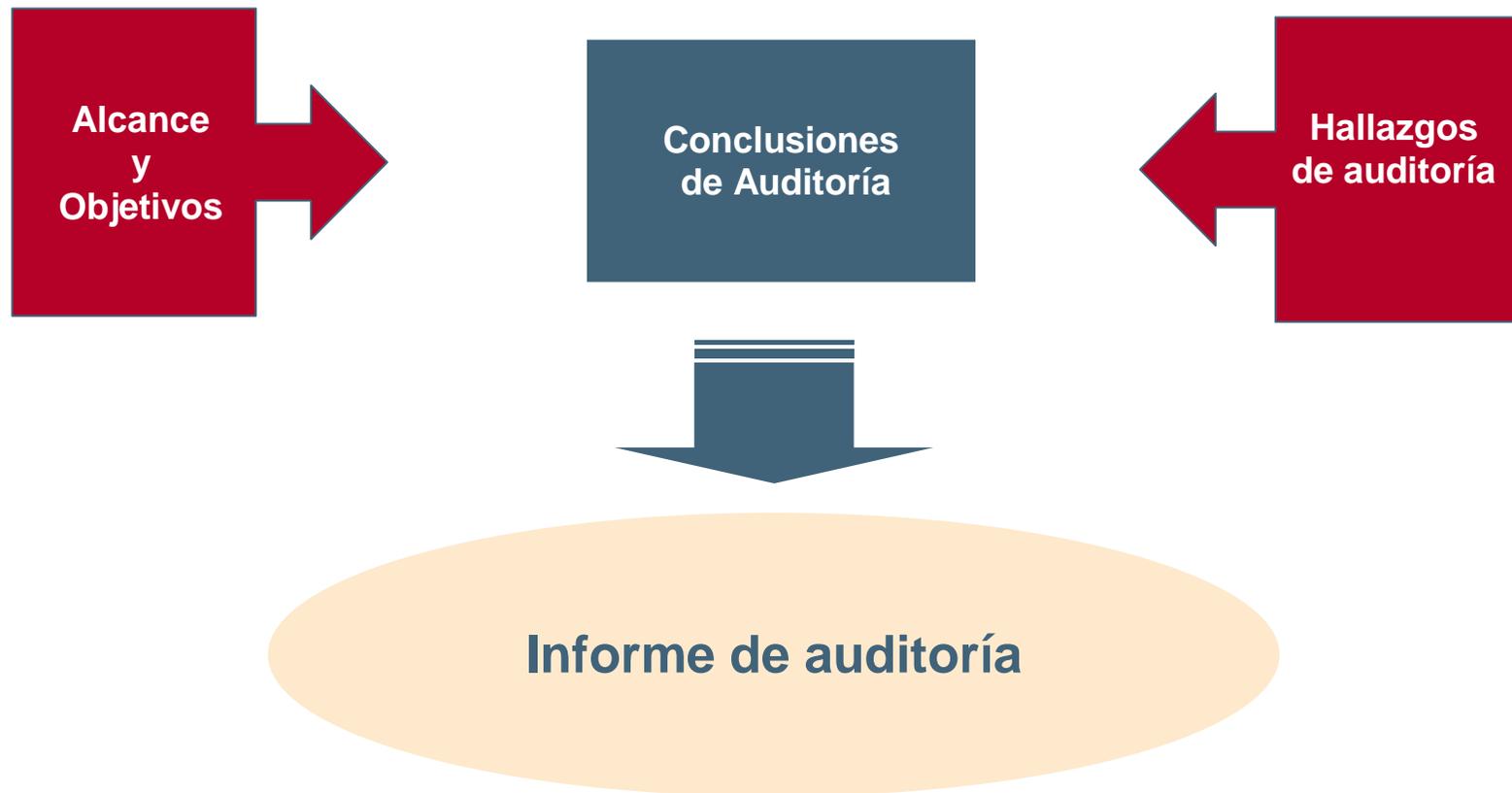
El informe de auditoría interna se realizará con el formato establecido en el que se señalarán las no conformidades, las observaciones y las oportunidades de mejora para dar respuestas a los requisitos ISO, los legales, ambientales, los de la propia organización.

El informe deberá mostrar las conclusiones del diagnóstico realizado, valoración del nivel de riesgo y las propuestas de mejora para incorporar en el sistema.

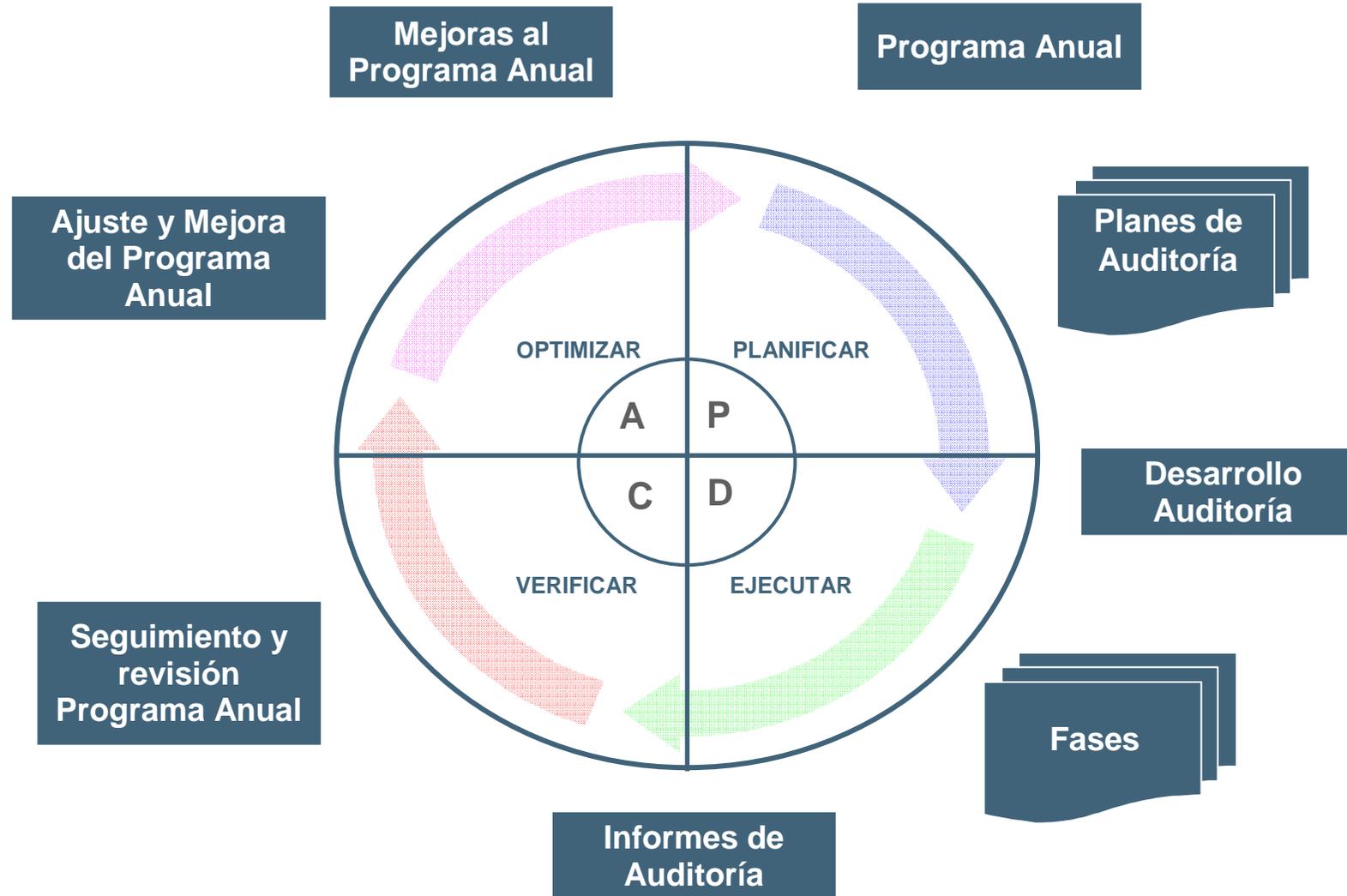
Desarrollo de la Auditoría (ejemplo desarrollo por fases)



Desarrollo Informe de Auditoría



Proceso de Auditoría Integrada





Muchas gracias

gasNatural UNION FENOSA



**Esta presentación es propiedad del Grupo Gas Natural.
Tanto su contenido temático como diseño gráfico es
para uso exclusivo de su personal.**

©Copyright Gas Natural SDG, S.A.

gasNatural UNION FENOSA