

Tips Generales para recibir una Auditoría de Tercera Parte



TODOS PREPARADOS...

Tranquilidad ante la auditoría.



Confianza en el trabajo realizado.



Actitud de enfoque hacia la mejora.



Seguridad sobre la pertinencia de los hallazgos antes de firmar.



siqamos
articulador



EVITEMOS...



Uyyy llegó el auditorrrr

Haga lo que tenga que hacer ...



Es que, es que, lo que pasa es que... (Excusas).

sigamos
articulador



¿QUÉ BUSCA EL AUDITOR ENTONCES?

Fácil ...

Cumplimiento (Conformidad)

En cuanto a:

1. Planificación
2. Implementación
3. Documentación
4. Eficacia
5. **Madurez y Mejora**



AUDITORIAS DE TERCERA PARTE

Objetivo

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la Entidad con los requisitos de la norma técnica.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. Legales, reglamentarios y otros aplicables al alcance del sistema de gestión.
- Determinar la eficaz implementación o el mantenimiento y madurez del sistema de gestión
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión

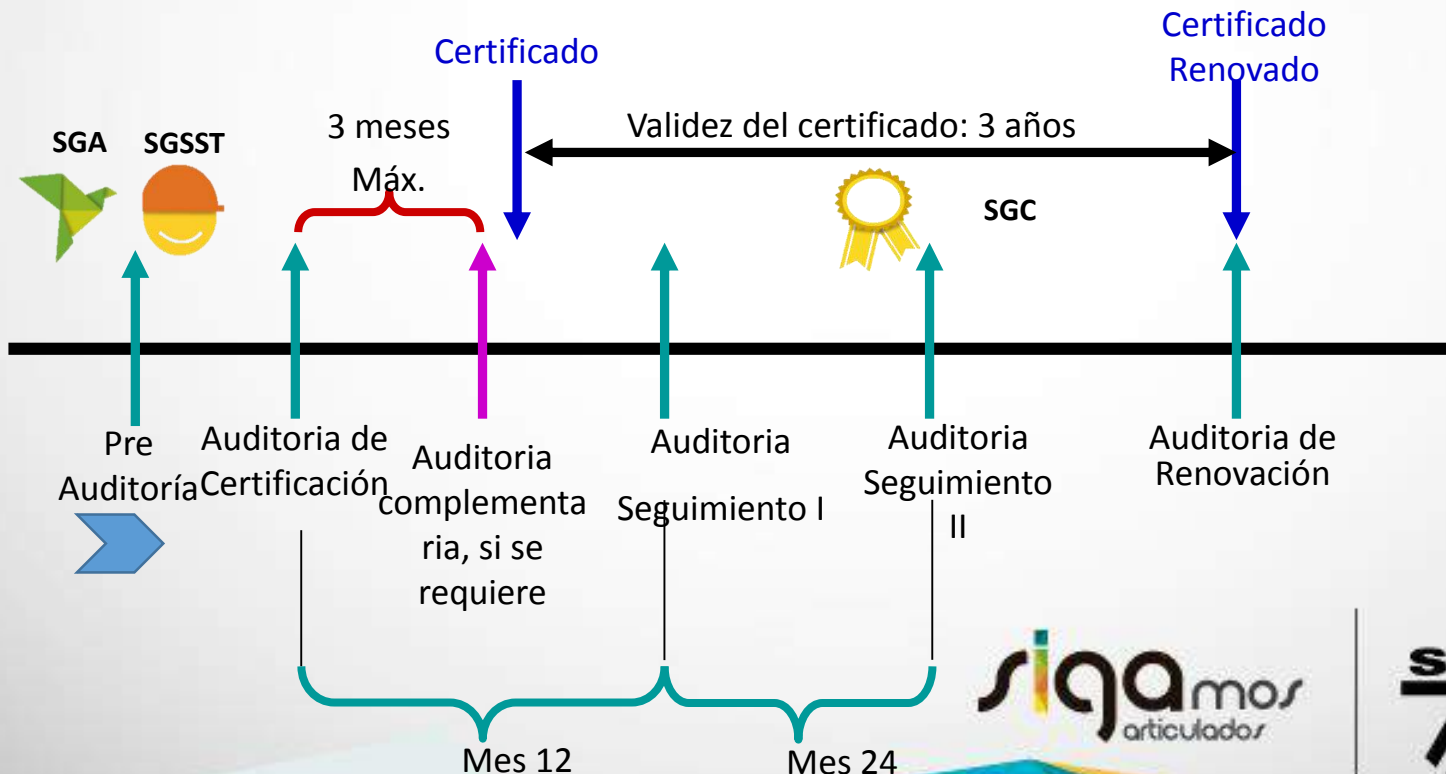
Quién

Organismos externos **ACREDITADOS**



AUDITORIAS DE TERCERA PARTE

1. Pre auditoría
2. Auditoría de Certificación
3. Auditoría de Seguimiento
4. Auditoría de Renovación



TIPOS DE AUDITORÍA DE TERCERA PARTE

1. **Pre auditoría:** **Etapa opcional** que tiene como objetivo verificar el **grado de preparación** de la empresa para la auditoría de certificación. Esta auditoría **no forma parte del proceso de certificación** y sus resultados no son utilizados como evidencia de la auditoría de certificación. Al final de la auditoría, un informe de los hallazgos es presentado.

El SENA realizará **pre auditoría** para el **SGA**

1. [Pre auditoría](#)
2. [Auditoría de Certificación](#)
3. [Auditoría de Seguimiento](#)
4. [Auditoría de Renovación](#)



TIPOS DE AUDITORÍA DE TERCERA PARTE

1. Pre auditoría
2. Auditoría de Certificación
3. Auditoría de Seguimiento
4. Auditoría de Renovación

2. Auditoría de Certificación: Se realiza con fines de certificación del sistema de gestión con respecto a la norma de referencia respectiva.

Para el 2017 el SENA tendrá auditoría de certificación para los Subsistemas de Gestión Ambiental.



siqamos
articulador



TIPOS DE AUDITORÍA DE TERCERA PARTE

3. Auditoría de Seguimiento: Realizada por el ente certificador para asegurarse de que el sistema de gestión **se mantiene** adecuado a los requisitos de la norma de referencia respectiva

El SENA recibirá auditoría de seguimiento para su **Subsistema de Gestión de la Calidad (Septiembre de 2016)**

1. [Pre auditoría](#)
2. [Auditoría de Certificación](#)
3. [Auditoría de Seguimiento](#)
4. [Auditoría de Renovación](#)



TIPOS DE AUDITORÍA DE TERCERA PARTE

4. Auditoría de Renovación:

Antes del terminar el período de vigencia del certificado, se realiza la auditoria en la que se determina la conformidad para renovar la validez del certificado y mantener su antigüedad.

El SENA tendrá auditorías de renovación de certificado para el Subsistema de Gestión de la Calidad en el 2017.

1. [Pre auditoría](#)
2. [Auditoría de Certificación](#)
3. [Auditoría de Seguimiento](#)
4. [Auditoría de Renovación](#)



TIPS PARA RECIBIR LAS AUDITORIAS



Conozca los **criterios** de la auditoria (Norma de Referencia, Normatividad legal, Procedimientos, Registros asociados).



Conozca y maneje los módulos de la **plataforma CompromISO** relacionados con el subsistema de gestión auditado.



Conozca los resultados de los **informes de las últimas auditorías** de tercera parte (incluidas las de CGR) e internas (Incluidas las de Control Interno) y tenga claridad de cómo se han solucionado las no conformidades resultantes



En la reunión de apertura **contextualice** al auditor sobre los servicios y las características de operación del SENA.



Asegúrese que las personas son conscientes de sus **roles y responsabilidades** con el SG y que conocen las actividades establecidas en la caracterización - ciclo PHVA del proceso

TIPS PARA RECIBIR LAS AUDITORIAS



Evite respuestas tipo libreto (memorizadas).



Tenga claro y haga conciencia en las personas que la auditoría **evalúa a los sistemas y no a las personas.**



Conteste **solo lo que se pregunta.**



Conteste de manera **honesta y concreta.**



Argumente con la evidencia y no discuta con el auditor posiciones conceptuales.

TIPS PARA RECIBIR LAS AUDITORIAS



Permita que el auditor exponga sus ideas y lea los documentos tranquilamente. **No lo interrumpa.**



Cuando se le solicite un documento o **una evidencia, tómesese su tiempo para ubicarla.**



Tenga en cuenta que **usted sabe más del proceso** que el auditor.



Tenga en cuenta que la auditoría se desarrolla mediante **muestreos**. Si la selección del auditor corresponde a una excepción en donde no se cumple el requisito, **pida de manera amable al auditor que amplíe la muestra** antes que concluya sobre el requisito.

TIPS PARA RECIBIR LAS AUDITORIAS



Recuerde que la **evidencia no es solo documental**, también incluye la observación y las declaraciones.



Este siempre atento a las solicitudes del auditor, **sea puntual, respete la agenda** o acuerde con el Auditor los cambios que surjan.



Cuando se identifiquen no conformidades, revise su pertinencia y **argumente** en caso de no estar de acuerdo con la NC. Si el Auditor no acepta los argumentos y Usted considera que son válidos, solicite amablemente al auditor que escale su solicitud al Auditor Líder. No discuta, argumente.

ENFOQUE DE ICONTEC PARA LA AUDITORÍA DEL SGC DEL SENA EN 2016

Se elaborará una lista de chequeo para los auditores que incluiría los siguientes temas: (Extractado de Presentación en reunión de cierre de la auditoría de seguimiento de Icontec).

1. La aplicabilidad de diseño en los servicios misionales.
2. La aplicación del control de equipos de inspección, medición y ensayo en los servicios misionales diferentes a Formación profesional.
3. Los requisitos legales de los procesos de soporte.
4. La gestión del riesgo e indicadores.
5. La optimización del procedimiento de ejecución de la formación profesional.
6. La aplicación en el “Momento de Verdad” de entrega del servicio, del control del servicio no conforme y el control de calidad del mismo en los servicios misionales.
7. La ejecución de la formación por terceros a nombre del SENA
8. La revisión de los Planes de Mejoramiento elaborados por Los Centros de Formación que tuvieron No Conformidades.

ROL DEL EQUIPO SIGA

1. Ayudar a los auditores a identificar a los actores que van a participar en las entrevistas y confirmar los tiempos planeados.
2. Organizar la logística de acceso a locaciones específicas del auditado.
3. Asegurar que el equipo auditor conoce y respeta las reglas relacionadas con la seguridad de la ubicación y los procedimientos de emergencia.
4. Proveer aclaraciones o ayudar a recolectar información.



PREGUNTAS BÁSICAS RELACIONADAS CON EL CICLO PHVA DE LOS PROCESOS

PLANEAR

¿Cuál es el objetivo de este proceso?
¿Quiénes lo integran?
¿Cuáles son los requerimientos que se han identificado de las partes interesadas
¿Cuáles son los recursos necesarios para el proceso?
*Verifican si lo visto corresponde a lo planificado

HACER

Solicitan Evidencias de la gestión del Proceso: registros, resultados, métodos (trazabilidad)

VERIFICAR

¿Cuáles son los métodos que se aplican para monitorear este proceso?
Solicitan Evidencia del monitoreo
¿Cuáles son los indicadores que se tienen de la medición del proceso?
*Solicitan Evidencia de indicadores
¿Cuál fue la última auditoría que le realizaron?

ACTUAR

¿Cómo se analizan los datos generados del proceso?
¿Hay datos de monitoreo o medición por fuera de los límites? Qué se hace en estos casos?
¿Cuáles acciones correctivas y preventivas se han identificado?
*Solicitan los Planes de Mejoramiento
*Solicitan el seguimiento de cumplimiento de la eficacia de las acciones correctivas

Gracias

sigamos
articulados

