



**PERRY JOHNSON
REGISTRARS, INC.**



Qué esperar durante su Auditoría de Etapa 1



START HERE

www.pjr.mx



Qué esperar durante su Auditoría de Etapa 1

¿Por qué las auditorías se dividen en dos etapas?

Una pregunta común de aquellos que son nuevos en la certificación o se someten a auditorías por primera vez es por qué se necesitan dos auditorías separadas para determinar si una organización cumple con los requisitos de certificación. La respuesta es sorprendentemente sencilla: los Organismos de Certificación (OC) como Perry Johnson Registrars son responsables de cumplir con varios requisitos de las entidades que acreditan sus servicios. Entre ellos se encuentra la norma ISO 17021-1:2015, que establece (en parte): "La auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión se llevará a cabo en dos etapas: etapa 1 y etapa 2".

Aunque no sea evidente al principio, el objetivo de este enfoque es garantizar que solo las empresas que estén realmente preparadas para una evaluación de certificación puedan completar la auditoría "completa". Básicamente, la auditoría de etapa 1 es una especie de verificación preliminar para asegurarse de que todos los sistemas estén listos para la etapa 2, que se centra en las verificaciones finales de los requisitos.

Preparando el terreno: antes de la Auditoría de Etapa 1

Antes de que se pueda programar una auditoría, y mucho menos llevarla a cabo, una organización debe ser un cliente contratado. En PJR, utilizamos una serie de aplicaciones específicas del alcance llamadas "F-1" para facilitar este proceso de manera efectiva. Los documentos de la serie F-1 son complejos. Esto es intencional, ya que su objetivo es recopilar la mayor cantidad de información posible sobre la organización que busca la certificación. Cuanta más información recopilamos de antemano, más competitiva y precisa será la cotización de servicios sin necesidad de realizar ajustes posteriores. Además, las respuestas sinceras y honestas pueden ayudar al personal de PJR a comprender cualquier circunstancia única o especialmente desafiante que pueda surgir durante el proceso de auditoría.

Una vez que se haya completado toda la documentación y la organización haya firmado un contrato con PJR, se asignará a un Coordinador del Programa de Auditoría (también conocido como "programador"). Esta persona será el punto de contacto directo para cualquier necesidad, brindando una gestión completa del cliente desde el inicio hasta el final. Su programador asignará a un auditor calificado en su estándar y competente en las necesidades técnicas específicas de su negocio. Con la amplia red de auditores de PJR ubicados en todo el mundo, el programador también tendrá en cuenta la proximidad geográfica del auditor para minimizar los costos de viaje tanto como sea posible.

Durante esta etapa preparatoria previa a la auditoría, se requiere que los clientes completen un formulario de declaración de preparación, también conocido como F-108. Este formulario confirma que cada cliente ha completado o preparado lo siguiente antes de su Etapa 1:

- Un análisis del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluida la consideración de exclusiones y exenciones.
- Una determinación precisa de los procesos y una evaluación de sus interacciones.
- Una lista de mediciones de procesos (KPI) y datos de rendimiento asociados.
- Documentación de auditoría interna.
- Registros de competencia de auditores internos.
- Registros de revisión de la dirección.



- Consideración (y control) de los procesos subcontratados.
- Consideración (y control) de los requisitos legales y reglamentarios.
- Documentación requerida (puede variar según el estándar).

"De principio a fin": analizando la Auditoría de Etapa 1

Una vez que se haya completado toda la documentación y el trabajo preliminar, ¿qué sucede?

La auditoría típica de la etapa 1 se lleva a cabo en las instalaciones del cliente. Algunas excepciones pueden hacerse para sistemas de gestión ISO 9001 muy simples, que pueden realizarse fuera del sitio, pero los ahorros en costos de viaje pueden ser superados por el tiempo adicional en el sitio que ocurriría en la etapa 2.

Antes de la llegada del auditor, este debe ponerse en contacto con la dirección al menos una o dos semanas antes. El auditor también debe proporcionar un Plan de Auditoría, que es crucial revisar antes de la llegada del auditor. Si hay información incorrecta reflejada en el Plan de Auditoría, se debe informar al auditor para que se realicen los ajustes necesarios. Esto podría incluir un cambio en el número de empleados o en el número de turnos. Para evitar confusiones, estos cambios deben comunicarse a su programador con anticipación para que se tengan en cuenta.

Una vez que el auditor llegue al sitio, la auditoría comenzará con una reunión de apertura. Este es el momento perfecto para confirmar cualquier cambio de último minuto en los detalles e informar al auditor cualquier información importante, como la disponibilidad del personal para entrevistas o si se espera la visita de otros visitantes. A partir de ahí, la auditoría procederá según el plan establecido por el auditor. Durante la ejecución de la auditoría, el auditor utilizará un documento de trabajo de la etapa 1 de PJR para registrar los resultados de sus evaluaciones. Este documento ofrece dos opciones para cada elemento que el auditor revisa: "cumple" o "preocupación".

Después de completar la revisión de los materiales requeridos, el auditor tomará un tiempo para preparar su informe de auditoría. Si bien no se emiten no conformidades durante una auditoría de etapa 1, los elementos marcados como "preocupaciones" en el documento de trabajo de la auditoría se tendrán en cuenta para que el auditor determine uno de los tres posibles resultados durante la reunión de cierre: recomendar continuar con la etapa 2 sin preocupaciones, recomendar continuar con preocupaciones o recomendar repetir la auditoría de etapa 1.

Se le pedirá al cliente que firme un acuse de recibo de los resultados de la etapa 1 y recibirá una copia del informe de auditoría completo. (Debido a circunstancias de viaje y otros posibles retrasos, puede pasar algunos días antes de que se reciba el informe de auditoría finalizado).

Frenando en seco: ¿Qué puede detener la Auditoría de Etapa 2?

Existen varios factores que pueden hacer que el auditor recomiende que la etapa 2 no continúe. Estos incluyen:

- Interacción inadecuada o inapropiada de los procesos
 - Dado que la interacción de los procesos es el mejor indicador de la comprensión de una organización sobre el enfoque de procesos de la norma ISO 9001, se debe evitar tener un documento inadecuado o poco original.
- Mediciones de procesos (KPI) inadecuadas o falta de datos de rendimiento de los procesos.
- Auditorías internas insuficientes.



- Registros de competencia de auditores internos insuficientes.
- Revisión de la dirección insuficiente.

Un factor importante a tener en cuenta en relación con las conclusiones de un informe de auditoría de la etapa 1 es que todos estos documentos están sujetos a revisión por parte de un miembro del comité ejecutivo de PJR para asegurar que las decisiones alcanzadas sean apropiadas y justas. También se anima a los clientes a presentar una disputa o apelación contra la decisión del auditor si no están de acuerdo con la evaluación. (Este proceso se describe en el PRO-10 de PJR, disponible en www.pjr.mx).

Si, al final del día, la recomendación emitida es repetir la auditoría de la etapa 1, entonces la organización debería trabajar con el informe de auditoría proporcionado para abordar los problemas planteados. Se permite mantener contacto continuo con el auditor y el Comité Ejecutivo de PJR para discutir las acciones correctivas y asegurarse de que los clientes estén en el camino correcto; ¡PJR quiere que tengan éxito!

Preparación para la Etapa 2

Si la recomendación derivada del informe de auditoría es continuar con la etapa 2, ¡felicidades! En la situación ideal, habrá aproximadamente 60-75 días entre las auditorías de la etapa 1 y la etapa 2. Esto permitirá una preparación adecuada y abordar cualquier preocupación señalada en el informe de auditoría de la etapa 1; se desaconsejan las auditorías consecutivas, ya que casi siempre generan problemas. No abordar los elementos señalados como preocupaciones en la auditoría de la etapa 1 puede resultar en que se indiquen como no conformidades durante la etapa 2.

El cuidado tomado durante la fase previa a la etapa 1 es crucial para el éxito final de ambas etapas. PJR alienta a todos los clientes a aprovechar al máximo el apoyo ofrecido por su programador, los auditores y el Comité Ejecutivo de PJR para que todo el proceso sea lo más fluido posible.

Si tiene preguntas persistentes sobre el proceso de auditoría o desea obtener más información en general, visite nuestro sitio web en www.pjr.mx o llámenos al (248) 358-3388.

