

PLANIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Ricardo Luna, Adrián Salazar
Refinor S.A.

Objetivos de programación de las auditorías internas:

- a) cumplir los requisitos de las normas ISO9001:2000 e ISO14001:1996 para la realización de este proceso;
- b) optimizar la utilización de los recursos humanos organizando la carga de trabajo de todos los involucrados;
- c) permitir verificar sistemáticamente el grado de adecuación a las Normas ISO 9001:2000 e ISO14001:1996 y la efectividad de un Sistema de Gestión Medioambiental y de la Calidad

Las entradas para la programación que consideramos son las siguientes:

X₁: la información que aporta la "Matriz Integrada de auditorías". En el término de dos años deben auditarse, al menos una vez, todos los ítems aplicables a cada sector/proceso pertinente, de las Normas ISO14001:1996 e ISO9001:2000.

X₂: los resultados de las auditorías previas y la necesidad de verificar la efectividad de las acciones tomadas en desvíos detectados.

X₃: las acciones correctivas implementadas de las Solicitudes de Acciones Correctivas, cuya efectividad sea necesario verificar.

X₄: cuando se tenga la percepción de mal funcionamiento del Sistema de Gestión luego del análisis de los Indicadores de Gestión

X₅: por cambios en la organización: en métodos de trabajo, de legislación, nuevos compromisos o por actualización tecnológica.

X₆: importancia ambiental de la actividad involucrada en función de los aspectos ambientales significativos

X₇: cercanía del sitio a auditar al lugar geográfico de trabajo del auditor

X₈: Documentos a revisar su adecuación e implementación.

X₉: Evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación aplicable

$$\varnothing = \varnothing(X_i)$$

Conclusión: programar auditorías es un trabajo de artesanos que puede ser sistematizado de manera que se cumplan todos los objetivos, esto lo logramos definiendo la funcionalidad con $\varnothing$

Definiciones

- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Disposición:** Acción tomada para eliminar una NC detectada, o sea, corregir el **desvío**.
- **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la **causa** de una NC detectada.
- **Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar la causa de una NC potencial
- **Aspecto Ambiental (AA):** Elemento de las actividades, productos o servicios que interactuar con el medio ambiente.
- **Aspecto Ambiental Significativo:** Aspecto Ambiental que puede generar un impacto ambiental significativo.
- **No Conformidades Sectoriales (NCS):** Son aquellas no conformidades sobre las cuales **no es posible tomar una AC** y únicamente se puede tomar una **Disposición**. Este tipo de NC tiene por objetivo el de registrar la variabilidad de los procesos/productos que afecten directamente al **Medio Ambiente** y / o a los **Clientes** de forma de realizar un seguimiento y determinar si se mantienen controlados.
- **Asesor técnico:** persona que provee conocimientos o destrezas específicas del **proceso auditado** como así también de los **Aspectos Ambientales** y **Peligros** asociados al mismo.
- **Asesor legal:** asesor técnico del área legal, aportando **interpretación y requisitos de cumplimiento** respecto a la **legislación aplicable** al proceso auditado.
- **Requisitos necesariamente auditables (RneA),** en las áreas / procesos determinados sobre la base de su **responsabilidad y participación directa** en su cumplimiento, por lo que se deben auditar en todos ellos.
- **Requisitos no necesariamente auditables (RNNA),** en las áreas / procesos determinados sobre la base de su **responsabilidad compartida y / o participación indirecta** en su cumplimiento, por lo tanto es suficiente con auditar una muestra de tales sectores para verificar su cumplimiento en la empresa.
- **Requisitos no auditables (RnoA):** Ninguna de las actividades que se realizan en el área involucrada, está relacionada con el cumplimiento del requisito en consideración.
- **Programa de Auditorías (PA):** documento en el que se establece el mes en que se prevé auditar una dada área o proceso conjuntamente con el equipo auditor y los documentos y AC a revisar en el proceso.
- **Auditor a cargo:** Auditor Interno encargado de realizar la AI o de realizar el seguimiento de las NC detectadas en la misma.
- **Revisión de la AC:** actividad emprendida para asegurar la eficacia de la AC tomada

DESARROLLO

ELEMENTOS de la PROGRAMACIÓN de las AUDITORÍAS INTERNAS

1 - PA, está disponible para toda la empresa como documento controlado, y contiene los siguientes datos:

- **mes** en el que se programa que se realicen las auditorías,
- **Nº de auditoría**: año / orden correlativo,
- **área/ proceso** que se auditará,
- el **Equipo Auditor**,
- los **documentos** a verificar.
- las **AC** a revisar.

Este PA puede modificarse, siempre y cuando los cambios introducidos no correspondan al mismo mes en el que se efectúa la revisión del documento. Esto es a los fines que los auditores cuenten con el tiempo adecuado para la planificación de la realización de la auditoría.

2 – Lista de Verificación, contiene los criterios contra los cuales debe, el equipo auditor, llevar a cabo la auditoría. Si en el desarrollo de la auditoría, el EA encuentra evidencias que le hacen sospechar la existencia de una NC a algún requerimiento de las normas que no haya sido incluido en la lista de verificación, podrá investigarlas igualmente e informar este punto como auditado. Dicha es cargada en una Base de Datos para su consulta.

- **Ítems de las normas** de los cuales se verificará su cumplimiento.
- **Documentos aplicables**, sobre los cuales se verificará su adecuación e implementación en el área / proceso.
- **Acciones Correctivas** implementadas, sobre las cuales se verificará su efectividad para eliminar la causa de los desvíos detectados.

3 - Matrices Integradas de Auditoría: Durante la programación se parte de la premisa de que para poder determinar si el Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de las normas, no es necesario auditar a todos en todas las áreas/ procesos o no en todos los sitios en un periodo de tiempo, es por ello que identificamos y agrupamos en una matriz de doble entrada los RNeA, los RNNA, los RNoA y las áreas / procesos de la empresa.

El designado para realizar la programación es responsable de asegurarse que:

- a) todas las Áreas/ Procesos sean auditados al menos una vez al año.
- b) todos los RNeA sean auditados al menos en una oportunidad, en el término de dos años, a cada Área/ Proceso pertinente.
- c) los RNNA sean auditados al menos una vez al año en una cantidad de Áreas/ Procesos pertinentes determinada mediante la fórmula: $\sqrt{n}$; donde n es la cantidad de áreas/ procesos pertinentes. Debiendo considerar que todas las áreas/ procesos pertinentes deben recibir auditorías sobre estos requerimientos, en un período igual o menor a: $n/\sqrt{n}$.
- d) se lleve a cabo el registro de la actividad, dentro del mes en que se llevó a cabo la auditoría, volcando en la matriz correspondiente el número de la auditoría en la que se auditó el ítem en el Área/ proceso, en distintos colores, en negro, si el ítem fue auditado y en azul, si no lo fue. En este último caso los mismos serán incluidos en el PA en el Área/ Proceso correspondiente, en las revisiones subsiguientes de este documento.

Resumen de los criterios aplicados en la confección de las matrices:

- 1) Contratistas: no se incluyen explícitamente dada su rotación intrínseca, se consideran cuando se auditan las áreas / procesos que ejercen la supervisión, si el ítem normativo se aplica.
- 2) A Seguridad Industrial & Medio Ambiente: le aplican los ítems de ISO14001. De ISO9001 sólo 4.2.1; 6.3; 6.4 y por equivalencia entre normas 4.2.3; 4.2.4; 5.3; 6.2.1; 6.2.2; 8.2.2; 8.5.2 y 8.5.3
- 3) A los servicios que se pueden considerar como proveedores por lo que los ítems 4.2.1, 4.3.3–4.3.4/5.4.1–5.4.2, 4.4.6/7.5.1, 4.5.1/8.2.3–8.4 son RNoA para estas áreas.
- 4) Ítem 4.1: de ISO14001 es auditable a través del resto de la Norma
- 5) Ítem 4.3.1: RnoA para las áreas de servicios administrativos, Coordinación logística, Administración y Finanzas, Legales, Optimización de costos & economía petrolera, ya que se entiende que los AA específicos se relevan en forma global. RNeA para el Dpto. Administrador de Sistema por la administración de la detección y evaluación de los AA.
- 6) Ítem 4.2.2: asociado con 4.4.4 ya que aquí se puede entender que la ISO14001 requiere un manual, y este es un RNeA para el Dpto. Administrador del Sistema.
- 7) Ítems [4.4.5 / 4.2.3] [4.5.3 / 4.2.4] [4.4.2 / 6.2.1 - 6.2.2] [4.5.1 / 6.3] [6.4] : RNeA en todas las áreas /procesos, no en forma específica, sino a través del resto de los requisitos auditados.
- 8) Ítems 5.5.3: RNeA también para el Dpto. Administrador del Sistema por su participación en la comunicación de la eficacia del SG (los procesos, las auditorías)
- 9) Ítems 5.1, 6.1 y 8.1: son auditables a través del resto de los requisitos de sus respectivos capítulos.
- 10) Ítem 5.2: auditable a través de 7.2.1 y 8.2.1.
- 11) Ítems 4.2 / 5.3: Para auditar si es adecuada al propósito de la organización..., etc.: se considerará RNeA para el Dpto. Administrador del Sistema y para auditar su comunicación y comprensión, dado que es el único mecanismo por el que se verifica, también se considerará RNeA al resto de las áreas / procesos.
- 12) Ítem 4.6 - 5.6: RNeA al Dpto Administrador del Sistema, por ser quien tiene la responsabilidad de la administración de este proceso.
- 13) Ítem 6.2.1: se auditará siempre en conjunto con 6.2.2
- 14) Ítem 7.1: RNeA para Nuevos Proyectos y Abastecimiento (por Proyectos e Ingeniería)
- 15) Ítem 4.3.2 –4.5.1 / 7.2.1: RNeA para todas las áreas / procesos donde se les aplica dado que es el único mecanismo por el que se evalúa el cumplimiento de la legislación aplicable.
- 16) Ítem 4.4.3 / 5.5.3 - 7.2.1: RNeA para todas las áreas / procesos que deben comunicarse con los clientes
- 17) Ítem 7.4.1 - 7.4.2 :RNeA a Procesos por ser quien determina cuales son los insumos y servicios críticos cuyos proveedores deber ser seleccionados y evaluados.
- 18) Ítem 7.4.1: RNeA para los usuarios de los insumos y servicios críticos.
- 19) Ítem 7.4.3: RNeA en las áreas/ procesos operativos.
- 20) Ítem 7.5.3 y 7.5.5: sólo son RNeA a las áreas / procesos que impliquen Almacenamiento y Transporte de productos.
- 21) Ítem 8.2.4 y 8.3: se auditarán en forma conjunta por considerarlos complementarios en su aplicación.
- 22) Ítem 8.5.1: requisito asociado a los ítems que constituyen las “herramientas” enunciadas por la ISO9001.
- 23) Ítem 4.5.2 / 8.5.3: RNeA sólo en el Dpto. Administrador del Sistema, por ser quien lleva a cabo la revisión de las AP.

Factores a considerar en la Programación.

- a) Los indicadores de gestión de las distintas áreas / procesos que no hayan alcanzado los resultados planificados.
- b) Los cambios en la organización, que se presenten ante una nueva revisión del Organigrama, en cuanto se hayan modificado funciones y / o responsabilidades, pudiendo incluir al respecto, en la Lista de Verificación, los puntos 4.4.1 y 5.5.1 y en el caso de considerar ingreso/egreso de personal, los puntos a incluir son 4.4.1 – 4.4.2 y 6.1 - 6.2.1 – 6.2.2 .
- c) La importancia Ambiental de la Actividad involucrada, a través de los AA Significativos de las distintas áreas/ procesos y los controles asociados a los mismos.
- d) El resultado de las AI previas, tanto en cuanto a las NC, como a las Observaciones e Informes del desarrollo de las Auditorías Internas pudiendo filtrar las mismas en una base de datos .
- e) Los documentos a revisar su adecuación e implementación, teniendo en cuenta para su inclusión aquellos cuyos procesos hayan estado involucrados en una AC o una AP ya implementada.
- f) El desempeño de las áreas /procesos desde la óptica de las NCS registradas o la ausencia de este registro, pudiéndolas filtrar en la base de datos “NCS”.
- g) Al revisarse una AC, se deben incluir los ítems 4.5.2 y 8.5.2 en la Lista de Verificación de la BD “Acciones Correctivas”

Confección del PA

1 - En la determinación de los áreas / procesos a incluir en el PA, se tendrá en cuenta:

- a) Sectores que aún no se les auditaron todos los RNeA para un periodo de 2 años y establecer un orden de mayor a menor cantidad de estos ítems sin auditar.
- b) La última fecha en que cada uno de los procesos o sectores fueron auditados.

2 - Determinación de los RNeA y RNNA a auditar:

La cantidad máxima adecuada de requisitos a incluir en una auditoría en particular es igual a la cantidad de RNeA de cada sector en particular.

3 - Selección de las AC a revisar con sus requisitos normativos correspondientes mediante el uso de una Base de Datos.

- a) En la BD se filtran aquellas AC que estén en condiciones de ser revisadas en el sector o proceso seleccionado.
- b) Una vez que se cuentan con las AC a ser revisadas, se identifican cuales son los ítems normativos que corresponden a cada desvío.
- c) Luego se agregan a los RNeA los ítems de las diferentes AC, que serán incluidos en la lista de verificación.
- d) También se identifican los documentos a los que se le verificará su adecuación e implementación, en concordancia con los requisitos de a) y b)
- e) Es necesario tener presente al incluir que el auditor que verifique la AC no haya sido el Designado de la misma.

4 - Selección de los Auditores Internos.

- a) Se tiene en cuenta la fecha de su última auditoría realizada de forma tal de cumplir con el requisito de realizar al menos una auditoría cada 6 meses.
- b) Si el auditor seleccionado realizó recientemente auditorías al sector y/o proceso.
- c) La disponibilidad geográfica del auditor.
- d) No programar más un de auditor de un determinado sector en el mismo mes..
- e) También es necesario considerar la competencia de los auditores con respecto a los sectores o procesos a auditar y en su defecto prever asignarle un asesor técnico o legal.

Confección de la Lista de Verificación.

- Se listan los RNeA, los RNNA; luego los ítems de las AC y de los documentos para revisar del PA.
- Al asignar los ítems a auditar se tienen en cuenta los ítems que correspondan a las AC a revisar. Antes de llevar a cabo esta actividad deberá verificarse que se hayan registrado los ítems correspondientes a las Auditorías Internas ya realizadas.
- Luego se describe en cada caso cuál es el ángulo con el que se recomienda auditar, también si corresponde a la verificación de la efectividad de una AC o la verificación de la adecuación e implementación de un documento. En el caso de que no se cuente con un procedimiento documentado, se puede solicitar al auditor en la lista de verificación que audite la existencia de un mecanismo y de que este se cumpla sistemáticamente.

Modificaciones del Equipo Auditor.

Si por alguna razón el AL o los AY designados en el PA no pudieran llevar a cabo la auditoría, el RD o el AL, respectivamente, designarán los reemplazantes.

En el caso de que el AL del equipo auditor, que llevó a cabo las entrevistas no pudiera realizar el seguimiento de las NC, este rol será desempeñado por un Auditor a Cargo, designado por el RD.

Los cambios que se requieran en la designación del AL y/o AY, serán registrados por el AL ó Auditor a Cargo en el Informe.

Planificación del AL

Planificación: el AL junto con el ó los AY, si hubiera, acordará con el responsable del área/ proceso a auditar:

- La fecha.
- La hora de inicio.
- La duración.
- Las personas o equipo de trabajo a auditar.

Toda esta información será enviada al RD por e-mail antes del quinto día hábil del mes en el que se realizará la auditor.

Registros de Realización de Auditoría:

En el Informe de auditoría el AL incluirá los siguientes datos:

- ✓ Resultado de la revisión de las AC incluidas en el Programa de Auditorías;
 - ✓ Resultado de la verificación de la implementación y adecuación de los documentos especificados en el PA.
 - ✓ Razones por las cuales no se haya cumplido en algún aspecto con lo programado, en caso de corresponder, y
 - ✓ Cualquier recomendación, bien sea para los auditados como para el Dpto Administrador del Sistema, que no constituya una “Observación”.
- Observaciones y NC: el AL registrará las mismas en una base de datos.

Bibliografía

- Norma Internacional **ISO9001:2000** - " Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos"
- Norma IRAM-ISO **14001:1996** - "Sistemas de Gestión Ambiental - Especificaciones y Directivas para su uso".

Figuras

Matriz Integrada ISO9001 / ISO14001-

SI & MA	ISO14001	ISO9001	Proyectos & Abastecimientos	RRHH	Ingeniería de Procesos	Laboratorio	Servicios Auxiliares	Topping-Playa TQs	Turbo expansión - Reforming - Efluentes	Mantenimiento - Almacenes	DSG	Pta de Despacho Combustibles líquidos	Pta. de Despacho LPG	Operaciones Logísticas	Estación de Bombeo Nº1 - Despacho Poliducto	EB Nº2 - EB Nº3	Sum., Recep&Bheo Crudo&Cond	Coordinación Logística	Administración & Finanzas	Legales	Optimización de Costos	Comercial	Proc. Tercerizados
	4.3.1																						
	4.4.4	4.1-4.2.2																					
		4.2.1																					
	4.4.1	6.3																					
	4.4.5	4.2.3																					
	4.5.3	4.2.4																					
	4.2	5.3-8.5.1																					
	4.3.3-																						
	4.3.4	5.4.1-5.4.2-8.5.1																					
	4.4.1	5.5.1																					
	4.4.1	5.5.2																					
	4.4.3	5.5.3-7.2.3																					
	4.6	5.6-8.5.1																					
	4.4.2	6.2.1-6.2.2																					
		6.4																					
		7.1																					
	4.3.2-																						
	4.5.1	7.2.1																					
		7.2.2																					
		7.3																					
		7.4.1																					
	4.4.6	7.4.2																					
		7.4.3																					
	4.4.6	7.5.1																					
		7.5.2																					
		7.5.3 - 7.5.5																					
		7.5.4																					
	4.5.1	7.6																					
		8.2.1																					
	4.5.1	8.2.3-8.4-8.5.1																					
		8.2.4 - 8.3																					
	4.5.2	8.5.2 - 8.5.1																					
	4.5.4	8.2.2																					
	4.5.2	8.5.3 - 8.5.1																					
	4.4.7																						

Referencias:

 RNoA

 RNNA

 RNeA