

ISO 19011:2002
AUDITORIAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL
Biblioteca Virtual del Proyecto LSO/ISO-9001:2000
(Revisión, Jorge Bravo, ISO/TC-176 member)

Introducción

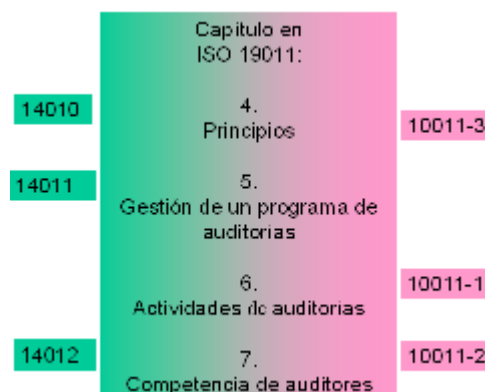
La norma ISO 19011 constituye el primer esfuerzo de colaboración entre dos comunidades de ISO: *calidad y medio ambiente*.

La norma Internacional ISO 19011, ha sido preparada conjuntamente por el Comité Técnico ISO/TC176/SC3 (Gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité de tecnologías de apoyo) y el Comité Técnico ISO/TC207/SC2 (Gestión ambiental, subcomité de Auditorías e investigaciones ambientales relacionadas). El resultado fue la configuración del Comité JWG "Joint Working Group".

En enero del 2002 se llevó a cabo en Vancouver-Canadá la reunión final de este grupo responsable y se decidió que el documento pasara al status de "Final Draft International Standard".

Esta Norma proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, así como de la competencia y la evaluación de los auditores.

I.- Fusión de la serie ISO 10011 (auditoría de calidad) y la ISO 14010 (auditoría ambiental)



La norma ISO-19011 reemplazó a estas dos normas.

II.- Usuarios de la norma ISO-19011

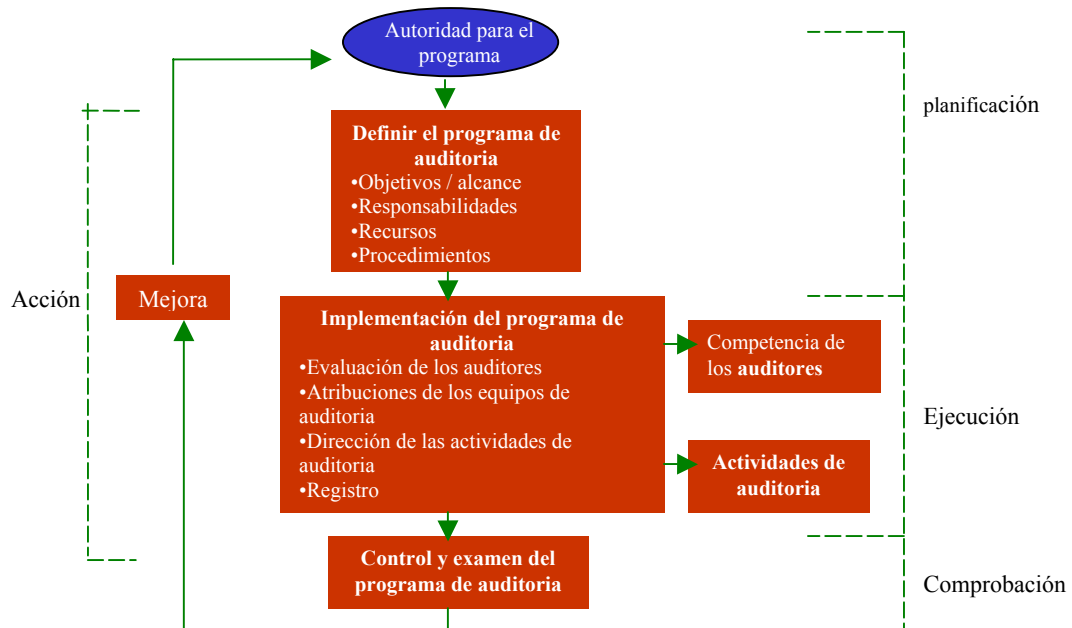
Los principales usuarios de esta norma son:

- ❑ Auditores internos
- ❑ Certificadoras
- ❑ Alta dirección y gerencia.
- ❑ Acreditadores (ej. Instituto Nacional de Normalización, www.inn.cl)
- ❑ Normalizadores (ej. www.iso.ch, www.inn.cl)
- ❑ Consultores
- ❑ Auditados (ej. LSO)

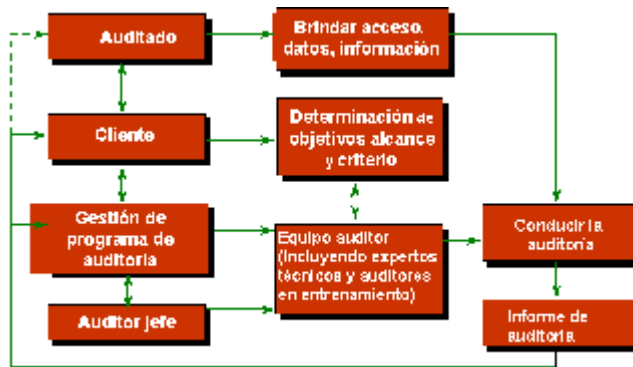
III.- Gestión de programas de auditoria ISO-19011

Un programa de auditoria es una *serie de una o más auditorias previstas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un fin específico (ej. evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001:2000 y buscar la mejora de la gestión)*. El concepto de auditoria es: “un **proceso** sistemático, independiente y documentado destinado a obtener pruebas de auditoria y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar la medida en que se satisfacen los criterios de auditoria”. La gestión de un programa de auditoria necesita: una planificación adecuada, recursos (económicos / humanos) y procedimientos.

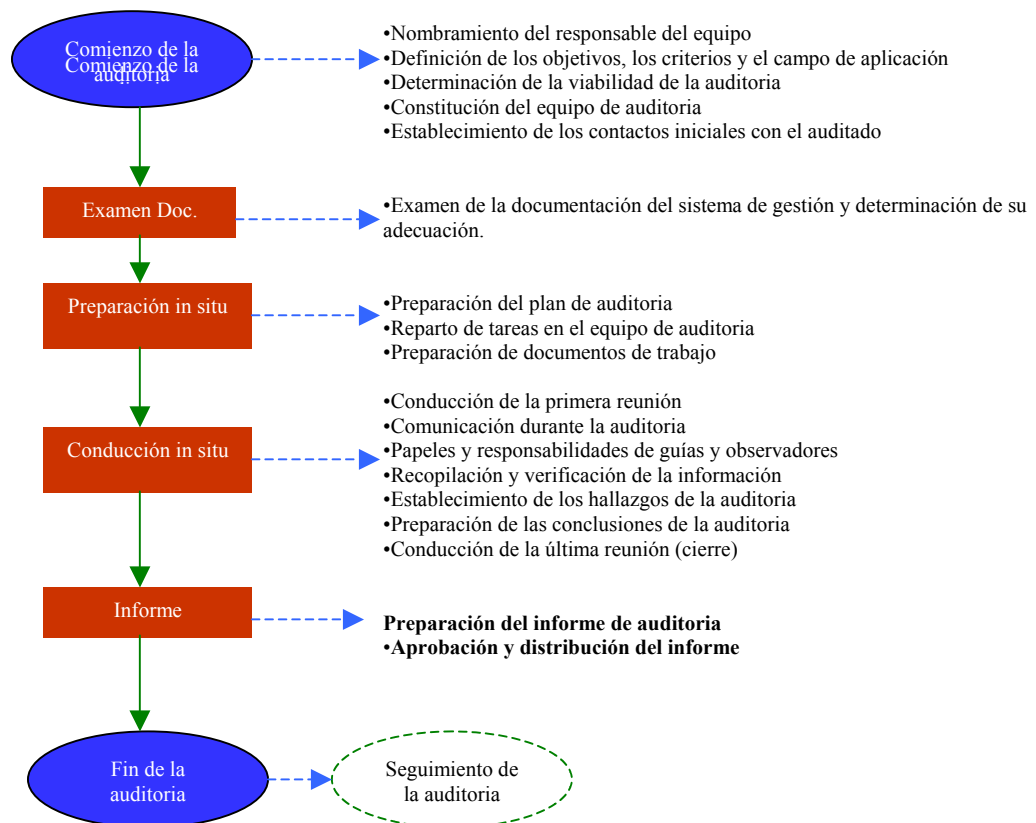
Gestión de un programa de auditoria



Partes implicadas en una auditoria



Actividades de Auditoria.



IV.- Importancia de la norma ISO-19011

- ❑ La auditoria es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo de la gestión.
- ❑ Los informes de auditoria deben convertirse en acciones.
- ❑ Los auditores internos son colaboradores en el mejoramiento de la gestión.
- ❑ Los auditores deben mantener su competencia a través de procesos sistemáticos de capacitación.
- ❑ La auditoria interna debe interpretarse como una ayuda.

V.- Auditoria ISO-19011 y el proyecto LSO/ISO-9001:2000

- ❑ En LSO se desarrollará un programa sistemático de auditorias internas (**la primera auditoria interna será la 4ª semana de septiembre 2004**).
- ❑ Los informes de auditoria se convertirán en acciones específicas (planes de mejoramiento por departamento).
- ❑ En la **Revisión de la Dirección** (requisito de la norma ISO-9001:2000) se presentarán los avances de los planes. Este es un proceso principal.
- ❑ La auditoria es un proceso que debe mejorar continuamente (PDCA).

VI.- ¿ En qué etapa estamos ?

- ❑ Revisando los procesos documentados (Visio 2000).
- ❑ Estandarizando la gestión de documentación (CMM/Remedy/Document officers/Document archive).
- ❑ Perfeccionando una nueva versión del Manual de Calidad.
- ❑ Perfeccionado el Programa de Auditoria (*up-grade* ISO-19011).
- ❑ Iniciando la capacitación general en ISO-19011 (seminario mie. 27 y jue.28 de agosto). Existe un grupo de profesionales que serán formados como auditores (en un curso especial).
- ❑ Perfeccionado el fichero virtual del proyecto.
- ❑ Misión, visión, principios guía, política, objetivos y metas de calidad ya están definidos.
- ❑ Perfeccionando el Plan de Capacitación LSU.
- ❑ Reforzando conceptos ISO-9001:2000



**ESTOS SON LOS ELEMENTOS DE ENTRADA PARA
LA AUDITORIA QUE SE REALIZARÁ EN LSO
LA 4ª SEMANA DE SEPTIEMBRE**