

**HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA REVISIÓN TÉCNICA DE
INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN,
ORGANISMO CERTIFICADOR QLCT, 2020**



Universidad
Tecnológica
de Pereira

ALVARO ALBORNOZ VILLOTA

Universidad Tecnológica de Pereira
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad
Facultad de Ingeniería Industrial
Pereira
2020

**HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA REVISIÓN TÉCNICA DE
INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN,
ORGANISMO CERTIFICADOR QLCT, 2020**

ALVARO ALBORNOZ VILLOTA

Proyecto Trabajo De Grado

Directora: Mg. Enis Paola García García

**Universidad Tecnológica de Pereira
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad
Facultad de Ingeniería Industrial**

Pereira

2020

PAGINA DE ACEPTACIÓN

AGRADECIMIENTOS

A la Ingeniera Mg. Enis Paola García del Organismo de Certificación de la Universidad Tecnológica de Pereira por permitirme conocer a fondo los procesos de esta entidad y pertenecer a ella como Auditor.

A mis compañeros, amigos y alumnos de la Universidad Tecnológica de Pereira, la Asociación de Egresados de la Universidad Tecnológica de Pereira y Parquesoft Risaralda quienes constantemente me impulsan a seguir aprendiendo en aras de aportar en el fortalecimiento del sector productivo de la región.

A mi familia, a quien debo todo lo que soy y me dan su apoyo incondicional para seguir emprendiendo académica y profesionalmente.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	1
EXECUTIVE SUMMARY	2
INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACIÓN	7
3. OBJETIVOS	9
3.1. OBJETIVO GENERAL	9
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4. MARCO DE REFERENCIA	10
4.1 MARCO TEÓRICO	10
4.1.1 REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17021-1	11

4.1.2	REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN LA AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	11
4.2	MARCO CONTEXTUAL	14
4.3	MARCO CONCEPTUAL	16
5.	DISEÑO METODOLÓGICO	20
5.1	METODOLOGÍA	20
5.2	HIPOTESIS	20
5.3	VARIABLES	20
5.4	CRITERIO DE VALIDEZ	21
5.5	CONFIABILIDAD	21
6.	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
6.1	PROCEDIMIENTO ACTUAL QUE UTILIZA EL ORGANISMO CERTIFICADOR QLCT PARA REVISIÓN DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	22
6.2	DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA REVISIÓN DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE	30

INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

6.2.1	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO/IEC 17021 – 1.	31
6.2.2	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO/IEC 17021 – 2.	36
6.2.3	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO/IEC 17021 – 3.	37
6.2.4	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO/IEC 17021 – 10.	38
6.3	APORTES DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA AL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN QLCT	41
6.4	VALIDACIÓN DE HERRAMIENTA METODOLÓGICA	42
7.	CONCLUSIONES	43
8.	RECOMENDACIONES	46
	BIBLIOGRAFÍA	47

ANEXOS

- ANEXO 1. FORMATO 123-OCSGC-F05-V1 REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE QLCT.

- ANEXO 2. FORMATO 123-OCSG-F50 INFORME ETAPA 1 AUDITORÍA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE QLCT.

- ANEXO 3. FORMATO 123-OCSG-F31 - INFORME DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE QLCT.

- ANEXO 4. HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA LA REVISIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA.

- ANEXO 5. GUÍA PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA LA REVISIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA.

- ANEXO 6. VALIDACIÓN DE HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA LA REVISIÓN DE INFORMES DE AUDITORÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1. FORMATO 123-OCSSGC-F05-V1 REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE AUDITORÍA	24

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo de grado se diseñó y validó una Herramienta Metodológica para Revisión de Informes de Auditoría en el Organismo de Certificación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira, aplicando los lineamientos establecidos en los documentos:

- ISO 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- 123-OCSG-INT-06 V11 – Instructivo General de Certificación QLCT
- ISO/IEC 17021-2:2016 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental.
- ISO/IEC 17021-3:2017 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC 17021 – 10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

La validación arrojó un resultado positivo ya que se pudo detectar acciones de mejora frente al mecanismo actualmente utilizado para la revisión de informes de auditoría.

EXECUTIVE SUMMARY

In this degree work, a Methodological Tool for the Review of Audit Reports was designed and validated in the QLCT Certification Body of the Technological University of Pereira, applying the guidelines established in the documents

- ISO 17021-1: 2015 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
- 123-OCSG-INT-06 V11 - General Instructions for QLCT Certification.
- ISO / IEC 17021-2: 2016 Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems.
- ISO / IEC 17021-3: 2017 Competence requirements for auditing and certification of quality management systems.
- ISO / IEC 17021 - 10: 2018 Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems.

The validation yielded a positive result since it was possible to detect improvement actions compared to the mechanism currently used for the review of audit reports

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta lo establecido por la norma ISO 19011:2018, la auditoría de los sistemas de gestión se caracteriza por siete principios, uno de ellos es la presentación justa. Este principio enmarca la obligación de informar veraz y exactamente; ayuda a que la auditoría sea una herramienta efectiva y confiable en apoyo de las políticas y controles de gestión; proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. Es un requisito previo para proporcionar conclusiones de auditoría que sean relevantes y suficientes, permitiendo a los auditores, trabajar independientemente unos de otros, soportando uno de los pilares de la estandarización que es llegar a conclusiones similares en circunstancias similares.

Los informes de auditoría deben reflejar de manera veraz y precisa las actividades de auditoría, los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y las opiniones divergentes no resueltas entre el equipo de auditoría y el auditado. Constatar el cumplimiento del principio de presentación justa mediante la aplicación de una Herramienta Metodológica para Revisión Técnica de Informes de Auditoría por parte del Organismo de Certificación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira constituye un impacto en la unidad de criterios, la disminución de tiempos de auditoría, la mejora en los tiempos de muestreo, la confiabilidad de sus clientes y de la comunidad académica; además de potenciar el respaldo en una marca que ha impulsado el desarrollo y la productividad a nivel regional y nacional.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro ISO (Organización Internacional de Normalización) e IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) forman el sistema especializado para la normalización mundial. Los organismos nacionales miembros de ISO e IEC participan en el desarrollo de las Normas Internacionales por medio de comités técnicos establecidos por la organización respectiva, para atender campos particulares de la actividad técnica. Los comités técnicos de ISO e IEC colaboran en campos de interés mutuo. Otras organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO e IEC, también participan en el trabajo. En el campo de la evaluación de la conformidad, el Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO) es responsable del desarrollo de Normas y Guías Internacionales.

La Norma ISO / IEC 17021-1: 2015, Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión, Parte 1: Requisitos, refiere a la competencia de los organismos de certificación en sí y sus auditores. Se aplica a la auditoría y la certificación de todos los tipos de sistemas de gestión con el fin de aumentar su valor al público y organizaciones del sector privado en todo el mundo.

La certificación de un sistema de gestión, tal como un sistema de gestión de la calidad, ambiental o de seguridad y salud en el trabajo de una organización, es una de las formas de asegurar que la organización ha implementado un sistema para la gestión de los aspectos pertinentes de sus actividades, productos y servicios, en línea con la política de la organización y con los requisitos de la Norma Internacional de sistema de gestión respectiva.

El Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira actúa a nivel nacional mediante la acreditación N°10-CSG-001 del 2010-11-29 en la norma ISO/IEC 17021-1:2015 renovada el 2019-04-22 y emitida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), garantizando la competencia del Organismo para certificar Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015 y Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, con el fin de satisfacer las necesidades de certificación de sistemas de gestión de las organizaciones a nivel regional y nacional.

La certificación de sistemas de gestión se debe realizar con criterios de calidad, imparcialidad y personal idóneo. Es por esto que en cumplimiento en lo establecido en la Norma ISO / IEC 17021-1: 2015, el Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira implementa y mejora continuamente un proceso de seguimiento documentado para auditores, que debe incluir, una combinación de evaluación in situ, revisión de los informes de auditoría y retroalimentación de los clientes o del mercado.

La revisión de informes de auditoría de certificación además de ser parte del proceso de seguimiento para auditores, puede mediante su aplicación servir para controlar la veracidad de datos de la certificación como fechas, códigos, alcances de certificación, direcciones, marca de certificación del organismo, solicitudes de certificación, tiempos de ejecución de auditorías, confirmación de la información proporcionada por el cliente al organismo de certificación, entre otros.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Se ha probado una herramienta metodológica para revisión técnica de informes de auditoría de certificación, Organismo Certificador QLCT, 2020?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el procedimiento actual que utiliza el Organismo Certificador QLCT para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación y lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015?

¿Cuál es la herramienta metodológica para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación, en el Organismo Certificador QLCT para lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015?

¿Cuáles son los aportes de la herramienta metodológica para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación al procedimiento actual que utiliza el Organismo Certificador QLCT para lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015?

¿Se puede validar la herramienta metodológica para su adecuada apropiación?

2. JUSTIFICACIÓN

Dentro del Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira se han establecido las funciones críticas relacionadas con el proceso de certificación, las cuales se han designado a cada uno de los cargos descritos en el Manual General de Funciones y Responsabilidades. La función de revisión de Informes de auditoría se encuentra a cargo del Director y el Coordinador de Certificación, quienes deben evaluar los controles operacionales de esta actividad, donde se incluye: tipo de riesgo, característica a ser controlada, instructivo asociado, controles adicionales y responsable del control.

Todas las actividades del Organismo de Certificación QLCT involucran riesgos que se deben gestionar. El proceso de gestión de riesgos ayuda a tomar las decisiones teniendo en cuenta la incertidumbre y la posibilidad de eventos o circunstancias futuras (voluntarias o involuntarias) y sus efectos en los objetivos pactados.

La gestión de riesgos incluye la aplicación de métodos lógicos y sistemáticos para:

- comunicación y consulta a través de todo este proceso;
- establecer el contexto para identificar, analizar, evaluar y tratar el riesgo asociado con cualquier actividad, proceso, función o producto;
- monitoreo y revisión de riesgos;
- reporte registro adecuado de los resultados.

La valoración del riesgo es aquella parte de la gestión de riesgos que suministra un proceso estructurado que identifica cómo pueden verse afectados los objetivos, y analiza el riesgo en términos de las consecuencias y sus probabilidades antes de decidir si se requiere tratamiento posterior.

La valoración del riesgo intenta responder las siguientes preguntas fundamentales:

- ¿qué puede suceder y por qué (mediante la identificación del riesgo)?
- ¿cuáles son las consecuencias?
- ¿cuál es la probabilidad de su ocurrencia en el futuro?
- ¿existen factores que mitigan las consecuencias del riesgo o que reduce la probabilidad del riesgo?

Mediante la aplicación de una herramienta metodológica y sistemática en la evaluación de controles operacionales de la revisión de informes de auditoría, además de una adecuada valoración de riesgos, se puede determinar si los niveles de riesgo de la actividad son aceptables o se requiere de un tratamiento posterior.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y validar una herramienta metodológica para la para revisión técnica de informes de auditoría de certificación en el Organismo Certificador QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el procedimiento actual que utiliza el Organismo Certificador QLCT para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación y lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015.
- Diseñar una herramienta metodológica para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación, en el Organismo Certificador QLCT para lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015.
- Establecer los aportes de la herramienta metodológica para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación al procedimiento actual que utiliza el Organismo Certificador QLCT para lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO / IEC 17021-1: 2015.
- Validación de la herramienta metodológica para revisión de los requisitos técnicos de informes de auditoría de certificación al procedimiento actual que utiliza el Organismo Certificador QLCT para su adecuada apropiación en el Organismo Certificador QLCT.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Requisitos para la Acreditación en la Norma NTC-ISO/IEC 17021-1

Los requisitos para la acreditación en la Norma NTC-ISO/IEC 17021-1 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN – PARTE 1: REQUISITOS se encuentran en el documento REGLAS DEL SERVICIO DE ACREDITACIÓN RAC-3.0-01 emitido por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, en el cual describe el proceso establecido para llevar a cabo la acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad (OEC) de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17011 “Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad” (vigente) y el documento IAF/ILAC A5 “IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements: Application of ISO/IEC 17011” Acuerdos de reconocimiento Multilateral; aplicación de ISO/IEC 17011 (vigente) y los demás documentos obligatorios y de política, de la Inter-American Accreditation Cooperation-IAAC, la International Laboratory Accreditation Cooperation-ILAC y el International Accreditation Forum-IAF.

En este documento se establecen reglas para establecer:

- El alcance de la acreditación.
- Criterios de acreditación.

- Solicitud de la acreditación.
- Procedimiento de acreditación.
- Mantenimiento de acreditación.
- Ampliación y actualización del alcance de una acreditación
- Notificación de cambios
- Derechos y obligaciones
- Medidas por incumplimiento y afectación de la confianza en la acreditación.
- Apelaciones.
- Comunicaciones con los solicitantes y acreditados

Además el Organismo Nacional de Acreditación ONAC emite los documentos RAC-3.0-02 TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN y RAC-3.0-03 REGLAMENTO DE USO DE LOS SÍMBOLOS DE ACREDITADO Y/O ASOCIADO, como otros requisitos para acceder a la acreditación.

4.1.2 Requisitos para los Organismos que Realizan la Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo

El Organismo de Certificación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira tiene identificados los siguientes requisitos:

- ISO/IEC 17021-1:2015 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. Esta parte contiene principios y requisitos relativos a la competencia, coherencia e imparcialidad de los organismos que realizan auditoría y certificación de todo tipo de sistemas de gestión.

- ISO/IEC 17021-2:2016 REQUISITOS DE COMPETENCIA PARA LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. Este documento especifica requisitos de competencia adicionales para el personal involucrado en el proceso de auditoría y certificación para Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) y complementa los requisitos existentes de la Norma ISO/IEC 17021-1.
- ISO/IEC 17021-3:2017 REQUISITOS DE COMPETENCIA PARA LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Este documento especifica requisitos de competencia adicionales para el personal involucrado en el proceso de auditoría y certificación para Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) y complementa los requisitos existentes de la Norma ISO/IEC 17021-1.
- ISO/IEC 17021-10:2018 REQUISITOS DE COMPETENCIA PARA LA AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Este documento especifica requisitos de competencia adicionales para el personal involucrado en el proceso de auditoría y certificación para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (OH&S) y complementa los requisitos existentes de ISO / IEC 17021-1.
- ISO – PAS 17001:2005 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – IMPARCIALIDAD – PRINCIPIOS Y REQUISITOS. Este documento contiene principios y requisitos para el elemento de imparcialidad en relación con las normas para la evaluación de la conformidad.
- ISO – PAS 17002:2004 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – CONFIDENCIALIDAD – PRINCIPIOS Y REQUISITOS. Este documento contiene principios y requisitos para el elemento de confidencialidad en relación con la evaluación de la conformidad.
- ISO – PAS 17003:2004 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – QUEJAS Y APELACIONES – PRINCIPIOS Y REQUISITOS. Este

documento contiene principios y requisitos para los elementos de quejas y apelaciones en relación con la evaluación de la conformidad.

Además se tienen en cuenta los siguientes documentos mandatorios de IAF (International Accreditation Forum):

- MD 1 Multisitios
- MD 2 Transferencias
- MD 3 Vigilancia y Recertificación
- MD 4 Uso de Técnicas de Auditoría Asistidas por Computador
- MD 5 Tiempo de Auditoría
- MD 6 Gases de Efecto Invernadero
- MD 7 Sanciones para OEC 2010
- MD 8 17011 para Dispositivos Médicos ISO 17485
- MD 9 17021 para ISO 13485
- MD 10 Evaluación de Gestión
- MD 11 Sistemas Integrados
- MD 12 Acreditación para OEC con actividades para diferentes países
- MD 13 ISO 27001
- MD 14 ISO 14065
- MD 15 Recopilación de datos para indicadores de gestión OEC
- MD 16 Seguridad Alimentaria
- MD 17 Testificación en Acreditación
- MD 18 20001
- MD 20 Competencia para Evaluadores de Acreditación
- MD 21 Migración de a ISO 45001:2018
- MD 22 17021 para salud y seguridad 45001:2018
- MD 23 Control de Entidades que cooperan en nombre de OEC

4.2 MARCO CONTEXTUAL

Por medio de la Ley 41 de 1958, se crea la Universidad Tecnológica de Pereira como máxima expresión cultural y patrimonio de la región y como una entidad de carácter oficial seccional. Posteriormente, se decreta como un establecimiento de carácter académico del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

La Universidad inicia labores el 4 de marzo de 1961 bajo la dirección de su fundador y primer Rector Doctor Jorge Roa Martínez. Gracias al impulso inicial y al esfuerzo de todos sus estamentos la Institución empieza a desarrollar programas académicos que la hacen merecedora de un gran prestigio a nivel regional y nacional.

En 1984 se creó la Escuela de Postgrado en la Facultad de Ingeniería Industrial con los programas de Maestría en Administración Económica y Financiera e Investigación de Operaciones y Estadísticas con el objetivo de ofrecer al profesional una formación sólida en áreas administrativas, económicas y financieras que le faciliten la toma de decisiones en la gestión empresarial y la explotación de nuevas oportunidades.

En 1993 en la Facultad de Ingeniería Industrial se crea el Programa de Especialización en Administración del Desarrollo Humano con el objetivo de formar profesionales líderes en los procesos de desarrollo humano a nivel empresarial e institucional, capacitados integralmente para la administración de personal en cualquier tipo de organización.

En el año 2004 la Universidad crea vínculo y convenio con la Unión Europea y la Comunidad Andina de las Naciones UE-CAN, quienes seleccionan a la Universidad Tecnológica de Pereira para incluir en sus procesos el de Certificación de Productos. Para brindar la asesoría en acreditación como Organismo Certificador de Producto, para atender servicios a nivel regional y nacional. La UE-CAN se encarga de asesorar a la UTP en este proceso aproximadamente un año, dando inicio al mismo en Julio de 2004 y finalizando en Junio de 2005, periodo en el cual se desarrollan actividades de diagnóstico, asesoría y auditoría, evaluando el desempeño.

A través del acuerdo No. 08 del 28 de marzo de 2005, se crea el Organismo Certificador de Productos OCP-UTP, ente encargado de prestar el servicio de certificación de productos a lo ancho y largo de la geografía Colombiana. Con grandes ventajas para las empresas ubicadas en el centro, norte y occidente del país por su estratégica ubicación en el centro del Eje Cafetero.

Con el objeto de ampliar la prestación de servicios en esta temática la Universidad Tecnológica de Pereira estructura el OCSGC/UTP inicialmente para certificar organizaciones bajo la norma ISO 9001 y la NTC GP 1000:2004 a nivel nacional y posteriormente ampliar a otras normas de sistemas de gestión.

El consejo superior de la Universidad Tecnológica de Pereira en el año 2012 amplía el alcance sobre el organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad, modificando su denominación a Organismo Certificador de sistemas de gestión de la Universidad QUALICERT-UTP y busca ampliar los servicios prestados por el Organismo para la certificación en otras normas de gestión, como la NTC-ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y la NTC-OHSAS 18001 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Actualmente el Organismo actúa a nivel nacional mediante la acreditación N°10-CSG-001 del 2010-11-29 en la norma ISO/IEC 17021-1:2015 renovada el 2019-04-22 y emitida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), se garantiza la competencia del Organismo de Certificación de la Universidad Tecnológica de Pereira para certificar Sistemas de Gestión de la Calidad, Sistemas de Gestión Ambiental y Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

- Acreditación: Condición mediante la cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y de metrología para que lleven a cabo las actividades a que se refiere la norma ISO/IEC 17011 para la evaluación de la conformidad.

- Análisis documental: Análisis teórico escrito, a través del cual se determina, a grandes rasgos, si la documentación del Sistema de Gestión del cliente presenta la manera en la cual se cumplen en su organización los requisitos de la norma de referencia para la certificación. Al análisis documental se le conoce también con el nombre de auditoría de suficiencia.

- 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 del Sistema de Gestión.

- Área Técnica: área caracterizada por los elementos comunes de los procesos pertinentes a un tipo específico de sistema de gestión y a sus resultados previstos.

- Certificación: Instructivo mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

- Certificado de Conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

- Cliente: Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.

- Comité de Partes Interesadas: Grupo de personas representantes de todas las partes interesadas significativamente que pueden ser consultadas para conocer su opinión acerca de las políticas generales del servicio de certificación previamente definidas, de cambios en los principios relacionados con el contenido y el funcionamiento del sistema de certificación o de casos especiales de certificación.

- Comité de Certificación: Grupo de empleados del nivel directivo y autoridades de certificación, que entre otras responsabilidades, analizan informes de auditoría y deciden otorgar, mantener, renovar, ampliar o reducir el alcance de la Certificación.

- Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.

- Decisión de certificación: Resultado acerca de la certificación, con base en la decisión tomada por el Comité de Certificación, apoyándose en los informes de auditoría y soportes de auditoría conjuntamente con las conclusiones del equipo auditor.

- Informe de auditoría: Documento elaborado por el equipo auditor, a través del cual se reportan los hallazgos, resultados, conclusiones y No Conformidades detectadas (si existen), durante el desarrollo de una auditoría.

- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

- No conformidad mayor: Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos.

Nota. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores cuando:

- Exista una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos y servicios cumplan los requisitos especificados.
- Una cantidad de requisitos menores asociados al mismo requisito que demuestre una desviación sistemática.

- No conformidad menor: Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos.

- Experto técnico: persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.

- Sistema de Gestión: Es la parte del sistema de administración total, el cual incluye la estructura organizacional, planificación de las actividades, responsabilidades, prácticas, Instructivos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la Política de Calidad.

5. DISEÑO METODOLOGICO

5.1 METODOLOGIA

La mínima unidad observable en el estudio es la cantidad de requisitos cumplidos, evidenciados en los informes de auditoría de tercera parte de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Esta unidad se utiliza para medir la conformidad en la realización de informes de auditoría de tercera parte los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo.

5.2 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Se plantea para este proyecto la siguiente hipótesis:

Si la revisión técnica de informes de auditoría de certificación disminuye el riesgo en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018; entonces la implementación de una herramienta metodológica para la revisión técnica de informes de auditoría aumentará el grado de conformidad de cara a las auditorías de tercera parte de la norma ISO / IEC 17021-1: 2015 realizadas por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC.

5.3 VARIABLES

- Independiente: Cumplimiento de los requisitos establecidos en los informes de auditoría de tercera parte de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
- Dependiente: Conformidad en los requisitos en auditorías de tercera parte de la norma ISO / IEC 17021-1: 2015 realizadas por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC.

5.4 CRITERIO DE VALIDEZ

Teniendo en cuenta que el criterio de validez será en cumplimiento de los requisitos establecidos en los informes de auditoría de tercera parte de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018; se puede concluir que se tendrá un criterio de validez interna. Esto debido a que la acción de las variables independientes produce los efectos esperados en la variable dependiente.

5.5 CONFIABILIDAD

Este proyecto establece una metodología basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión; y el documento 123-OCSG-INT-06 V11 – Instructivo General de Certificación QLCT.

6. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

6.1 PROCEDIMIENTO ACTUAL QUE UTILIZA EL ORGANISMO CERTIFICADOR QLCT PARA REVISIÓN DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

En el Organismo de Certificación QLCT se han definido como requisitos para la revisión técnica de informes de auditoría los documentados en el Instructivo General de Certificación 123-OCSG-INT-06 V11 numeral 4.4.8, donde se establece que informe de auditoría, debe contener:

- Identificación del Organismo Certificador;
- La identificación del cliente (nombre, dirección y representante);
- Información de la auditoría
 - a. Tipo de auditoría,
 - b. Criterios de auditoría,
 - c. Objetivos de auditoría,
 - d. Alcance de auditoría, sitios y turnos
- Cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;
- Cualquier cuestión significativa que afecte el programa de auditoría;
- Equipo auditor, observadores, guías, expertos técnicos;
- Fecha y lugares de realización de la auditoría;
- Resultados de la auditoría (hallazgos);
- Conclusiones de la auditoría;
- Cambios significativos que afecten el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría, si los hay;
- Declaración de descargo de responsabilidad que indique la auditoría se da en un proceso de muestreo de la información disponible;

- La verificación que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable;
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a las no conformidades identificadas previamente, si es aplicable;
- La recomendación del auditor líder frente a la certificación;
- Cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificada;
- Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión;
- Resumen de la evidencia de la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y los resultados esperados; la auditoría interna y la revisión por la dirección;
- Conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación;
- Confirmación que se han cumplido los objetivos de la auditoría.

El Organismo de Certificación QLCT cuenta con el formato 123-OCSGC-F05-V1 Revisión de Documentos de Auditoría dentro del Sistema Integral de Gestión, el cual se relaciona en la **Figura 1** y en el **Anexo 1**. En este documento se califica la calidad y oportunidad de los diferentes informes de auditoría en un periodo específico, sin revisar los ítems definidos en el Instructivo General de Certificación 123-OCSG-INT-06 V11 numeral 4.4.8.

- La determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que el cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (sin convertirse en una auditoría de cumplimiento legal), Estos requisitos legales deberán corresponder al alcance del esquema establecido en los criterios de auditoría.
- La determinación de la eficacia del sistema de gestión,
- La identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión, cuando corresponda.

El alcance de la auditoría contempla las ubicaciones físicas (sitios, sitios temporales y sitios virtuales), los procesos, actividades y turnos, los cuales son registrados en el programa de auditoría, plan e **informe de la auditoría**. Los criterios de la auditoría para determinar la conformidad de los sistemas de gestión deben incluir:

- Los requisitos de un documento normativo definido para un sistema de gestión,
- Los procesos y documentos del sistema de gestión definidos por el cliente.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al esquema objeto de auditoría.”

“4.2.3 Plan de auditoría

Para el caso de testificaciones por parte de ONAC realizadas para el mantenimiento del alcance acreditado del Organismo, en algunos casos es posible que este no cuente con clientes para determinados sectores IAF que hacen parte del alcance de la acreditación, por lo que es necesario acordar con otras organizaciones auditorías simuladas de certificación para ser testificadas. En este tipo de auditorías simuladas se puede limitar el alcance a ser auditado del sistema de gestión (sitios, sistemas de gestión, procesos, líneas de producción, turnos). En este caso el auditor líder debe identificar si para el alcance limitado de la auditoría simulada testificada, se presentan

exclusiones de requisitos de la norma de gestión establecida como criterio de auditoría que el auditado no haya declarado, registrándolas en el plan de auditoría, listas de chequeo e **informe de auditoría.**”

“4.3.1 Etapa 1 de auditoría

Una vez realizada la etapa 1 de la auditoría, el auditor líder elabora y envía el **informe 123-OCSG-F50** con las conclusiones y hallazgos al Coordinador de Certificación, por lo menos 2 días hábiles después de la realización de la etapa 1. El Coordinador revisa y remite al cliente para que tome las acciones necesarias si es el caso.

Si como resultado de la Etapa 1 de la auditoría se detectan No Conformidades de tipo menor, el auditor líder elabora y entrega el reporte de no conformidades al cliente, quien debe definir el plan de mejoramiento, para lo cual cuenta con hasta dos semanas y enviarlo al Auditor Líder para aprobación. Si es necesario, se reprograma la etapa 2 de la auditoría.

En caso que se detecten no conformidades de tipo mayor en la etapa 1 de la auditoría, el auditor líder elabora y entrega el reporte de no conformidades al cliente, quien debe definir el plan de mejoramiento, para lo cual cuenta con hasta dos semanas para enviarlo al Auditor Líder para aprobación. La Organización cuenta hasta con 3 (tres) meses para dar tratamiento y cierre a los hallazgos de no conformidad mayor, para poder continuar con la Etapa 2 de la Auditoría.

Como resultado de la Etapa I de la auditoría, puede ser necesario incrementar la duración de la Etapa II, con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de la auditoría. En caso de ser necesario, se registra la información en el **informe de la etapa 1** de la auditoría y remite al Organismo, para ajuste de la propuesta y del programa de auditoría interno.”

El formato 123-OCSG-F50 se refiere al documento 123-OCSG-F50 Informe Etapa 1 Auditoría Documental que hace parte del Sistema de Gestión Integral del Organismo de Certificación QLCT que se relaciona en el **Anexo 2** de este documento.

“4.4.1 Reunión de Apertura

La reunión de apertura la dirige el Auditor líder en la cual participan el Equipo Auditor y el representante de la dirección del Sistema de Gestión, en los casos en que es posible con la Dirección del auditado y cuando éste lo considere pertinente los responsables de los procesos que se van a auditar.

El equipo auditor durante todo el desarrollo de la auditoría debe emplear según aplique, el Formato Lista de Chequeo 123-OCSG-F49), para registrar las notas de la auditoría y evidenciar la verificación de los requisitos aplicables a cada proceso, de acuerdo a los criterios de auditoría y a los requisitos que le fueron notificados en el Programa de auditoría 123-OCSG-F34.

Se diligencia registro de asistencia a la reunión de apertura y cierre 123-OCSG-F32, en el cual se debe desarrollar completamente el encabezado y registrar las fechas de cada una de las reuniones.

En el **Informe de Auditoría 123-OCSG-F31** se registra lo sucedido en la reunión de apertura.”

El formato 123-OCSG-F31 - Informe de Auditorías se adjunta al presente documento en el **Anexo 3**.

“4.4.2 Comunicación Durante la Auditoría

La comunicación del progreso de la auditoría está a cargo del Auditor Líder quien informa al representante de la dirección del Sistema de Gestión las situaciones identificadas, y con quien acordará los cambios de horarios, visitas y demás circunstancias necesarias en el desarrollo de la auditoría.

En los casos en que se encuentren evidencias que sugieran un riesgo inmediato y significativo para la seguridad, medio ambiente o la calidad, se notificará de inmediato al auditado y si es posible al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la modificación o reconfirmación del plan de auditoría, cambios en los objetivos y en el alcance o la finalización de la auditoría; el líder del equipo debe informar al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira de las acciones tomadas.

El auditor líder debe revisar con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que surja a medida que avancen las actividades de auditoría in situ e informar al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; el líder debe reasignar si fuera necesario el trabajo entre los miembros del equipo auditor. Cualquier cambio debe ser registrado en el **Informe de Auditoría 123-OCSG-F31.**”

“4.4.5 Identificación y registro de los hallazgos de auditoría

Un hallazgo de no conformidad debe registrarse con relación a un requisito específico y contener una declaración clara de la no conformidad, identificando las evidencias objetivas en las que se basa el incumplimiento.

Las no conformidades deben revisarse con el auditado para asegurar que las evidencias son exactas y se ha comprendido las no conformidades, sin embargo, el auditor debe evitar sugerir la causa de las no conformidades o su solución.

El auditor puede identificar oportunidades de mejora, sin embargo, los hallazgos de auditoría que corresponden a no conformidades no deben registrarse como oportunidades de mejora.

El líder del equipo auditor trata de resolver cualquier opinión divergente sobre las evidencias o los hallazgos de auditoría entre el equipo auditor y el cliente, registra los puntos no resueltos en el **informe de auditoría.**”

“4.4.7 Realización de la Reunión de Cierre

La reunión de cierre se realiza en una reunión formal con la dirección del cliente según lo acordado, es presidida por el auditor líder quien comunica los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, y su recomendación frente al otorgamiento, mantenimiento o retiro de la certificación y condicionamientos de esta recomendación (aprobación del plan de acción, cierre documental o auditoría complementaria).

Con el fin de garantizar la toma de correcciones y acciones correctivas a través del análisis causal, el auditor líder hace entrega del formato 123-OCSG-F30 Reporte de no conformidad para firma, y comunica al cliente que tiene 2 semanas (15 días calendario) a partir de la reunión de cierre para establecer su plan de acción en este mismo formato. Se registra la asistencia a la reunión de cierre 123-OCSG-F32.

El auditor líder ante las no conformidades menores puede decidir de acuerdo a su competencia, si realiza la recomendación de la certificación con la

aprobación de los planes de acción, con el cierre documental de los hallazgos, o con una auditoría complementaria, lo cual debe comunicar en la reunión de cierre y registrar en el **informe de la auditoría**. En el caso en que la decisión del auditor líder sea recomendar con la aprobación del plan de acción, este será verificado en la siguiente auditoría, según corresponda.”

“El cliente tiene la oportunidad de hacer preguntas, se deben discutir las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o las conclusiones de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente, y en la medida de lo posible deben resolverse. Las diferencias de opinión que no se resuelvan, deben registrarse en el **informe de auditoría**.”

6.2 DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA REVISIÓN DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS DE INFORMES DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

La Herramienta Metodológica para la presentación y el instructivo para su uso se adjuntan al presente documento en Anexo 4. Herramienta Metodológica para la Revisión de Informes de Auditoría y Anexo 5. Instructivo para el Uso de la Herramienta Metodológica para la Revisión de Informes de Auditoría.

Para la realización de la Herramienta Metodológica para Revisión de Informes de Auditoría de Certificación fue necesario relacionar lo establecido en cuantos requisitos para la revisión de informes en la Normas Técnicas Colombianas:

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- ISO/IEC 17021-2:2016 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental.
- ISO/IEC 17021-3:2017 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC 17021 – 10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

6.2.1 Norma Técnica Colombiana ISO/IEC 17021 – 1. A continuación se enuncian los requisitos de la norma en cuanto a informes de auditoría:

“7.2 PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN

7.2.10 El organismo de certificación debe realizar el seguimiento de cada auditor considerando cada tipo de sistema de gestión para el que se considera competente al auditor. El proceso de seguimiento documentado para auditores debe incluir una combinación de evaluación in situ, revisión de los informes de auditoría y retroalimentación de los clientes o del mercado. Este seguimiento debe diseñarse de tal modo que haya alteración mínima de los procesos normales de certificación especialmente desde el punto de vista del cliente.

9.3.1.2 Etapa 1

9.3.1.2.3 Se deben comunicar al cliente las conclusiones documentadas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la etapa 1 y el estado de preparación para la etapa 2, incluida la identificación de cualquier área de interés que pudiera clasificar como no conformidad durante la etapa 2.

NOTA No es necesario que las salidas de la etapa 1 cumplan los requisitos completos de un informe (véase el apartado 9.4.8).

9.4.8 Informe de auditoría

9.4.8.1 El organismo de certificación debe proporcionar al cliente un informe escrito de cada auditoría. El equipo auditor puede identificar oportunidades de mejora, pero no recomendar soluciones específicas. El organismo de certificación debe mantener la propiedad del informe de auditoría.

9.4.8.2 El líder del equipo auditor debe asegurarse de que se prepare el informe de auditoría y debe ser responsable de su contenido. El informe de auditoría debe proporcionar un registro exacto, claro y conciso de la auditoría que permita tomar una decisión de certificación informada y debe incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a) la identificación de organismo de certificación;
- b) el nombre o la dirección del cliente o del representante del cliente;
- c) el tipo de auditoría (por ejemplo, auditoría inicial, de seguimiento, de renovación o auditorías especiales);
- d) los criterios de la auditoría;
- e) los objetivos de la auditoría;
- f) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o los procesos auditados, así como el tiempo de la auditoría;
- g) cualquier desviación del plan de auditoría y su justificación;

- h) cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría;
- i) la identificación del líder del equipo auditor, los miembros del equipo auditor y cualquier persona acompañante;
- j) las fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de auditoría (en sitio o fuera del sitio, en sitios temporales o permanentes);
- k) los hallazgos de auditoría (véase el apartado 9,4.5), referencia a las evidencias y conclusiones coherentes con los requisitos del tipo de auditoría;
- l) cambios significativos, si los hay, que afecten al sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;
- m) cualquier cuestión no resuelta, si fuera identificada;
- n) cuando sea aplicable, si es una auditoría conjunta, combinada o integrada;
- o) una declaración de descargo de responsabilidad que indique que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible;
- p) la recomendación del equipo auditor;
- q) que el cliente está controlando de manera eficiente el uso de los documentos y marca de certificación, si es aplicable.
- r) la verificación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas con relación a no conformidades identificadas previamente, si es aplicable.

9.4.8.3 El informe también debe contener:

- a) una declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión, junto con un resumen de la evidencia relacionada con:
 - la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados;
 - la auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección;
- b) una conclusión sobre lo apropiado del alcance de la certificación;
- c) una confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría.

9.6 Mantenimiento de la certificación

9.6.1 Generalidades

El organismo de certificación debe mantener la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión. Se puede mantener la certificación de un cliente con base en una conclusión positiva formulada por el líder del equipo auditor, sin una decisión y revisión independiente posterior, siempre que:

a) para cualquier no conformidad mayor u otra situación que pueda llevar a suspender o retirar la certificación, el organismo de certificación tenga un sistema que requiera que el líder del equipo auditor informe al organismo de certificación sobre la necesidad de iniciar una revisión por personal competente (véase el apartado 7.2.8) y diferente de aquel que ha llevado a cabo la auditoría, con el fin de determinar si se puede mantener la certificación, y;

b) el personal competente del organismo de certificación realice seguimiento de sus actividades de seguimiento, incluido el seguimiento de los informes de sus auditores, con el fin de confirmar que la actividad de certificación funciona de manera eficaz.

9.6.3 Renovación de la certificación

9.6.3.1 Planificación de la auditoría de renovación

9.4.1.1 El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Una auditoría de renovación se debe planificar y llevar a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del

sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. Esto debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

9.6.3.1.2 La auditoría de renovación debe incluir la revisión de los informes de auditoría de seguimiento previos, y considerar el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente.”

Además en el Anexo A CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS se especifica el conocimiento y las habilidades que un organismo de certificación debe definir para desempeñar funciones de certificación. Para la revisión de informes de auditoría y tomar decisiones de certificación son las siguientes:

“A.3.1 Conocimientos de los principios, las prácticas y las técnicas de auditoría.

Conocimiento de los principios, prácticas y técnicas de auditoría de sistemas de gestión genéricos, como se especifica en la presente norma, suficiente para entender el informe de auditoría de certificación.

A.3.2 Conocimientos de las normas/documentos normativos de sistemas de gestión específicos.

Conocimiento de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos que se especifiquen para certificación suficiente para tomar una decisión con base en un informe de auditoría de certificación.

A.3.3 Conocimientos de los procesos del organismo de certificación.

Conocimientos de los procesos de un organismo de certificación, suficiente para determinar si se han cumplido las expectativas del organismo de certificación con base en la información presentada para revisión.

A.3.4 Conocimiento del sector del negocio del cliente.

Conocimiento de la terminología, prácticas y procesos comunes del sector de negocio de un cliente, suficiente para comprender un informe de auditoría en el contexto de la norma del sistema de gestión u otro documento normativo.”

6.2.2 Norma Técnica Colombiana ISO/IEC 17021 – 2. A continuación se enuncian los requisitos de la norma en cuanto a informes de auditoría:

“7.3 Competencia del personal encargado de la revisión de los informes de auditoría y de la toma de decisiones de certificación.

7.3.1 Terminología ambiental

El personal que revisa los informes de auditoría y toma decisiones de certificación debe tener conocimiento de los términos y definiciones ambientales.

7.3.2 Aspectos e impactos ambientales

Competencia del personal encargado de la revisión de los informes de auditoría y de la norma de decisiones de certificación.

7.3.3 Evaluación del desempeño ambiental

Competencia del personal encargado de la revisión de los informes de auditoría y de la toma de decisiones de certificación.

Nota: la Norma ISO 14031 proporciona información adicional sobre evaluación del desempeño ambiental.

7.3.4 Requisitos legales y otros requisitos

El personal que revisa los informes de auditoría y toma decisiones de certificación debe tener conocimiento suficiente de los requisitos legales y otros requisitos aplicables para tomar una decisión basándose en un informe de auditoría de certificación.

7.3.5 Alcance

El personal que revisa informes de auditoría y toma decisiones de certificación debe tener conocimiento para determinar que el alcance de la certificación es apropiado.

6.2.3 Norma Técnica Colombiana ISO/IEC 17021 – 3. A continuación se enuncian los requisitos de la norma en cuanto a informes de auditoría:

“6.2 Competencia del personal que revisa los informes de auditoría y toma de decisiones de certificación.

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos de:

- a) los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la calidad;
- b) los términos y definiciones relativos a la gestión de la calidad;
- c) el enfoque a procesos;
- d) la aplicación del pensamiento basado en el riesgo, incluyendo la determinación de los riesgos u oportunidades;
- e) los alcances y su aplicabilidad al SGC de una organización.”

6.2.4 Norma Técnica Colombiana ISO/IEC 17021 – 10. A continuación se enuncian los requisitos de la norma en cuanto a informes de auditoría:

“6 REQUISITOS DE COMPETENCIA PARA EL PERSONAL QUE REVISLA LOS INFORMES DE AUDITORÍA Y TOMA LAS DECISIONES DE CERTIFICACIÓN

6.1 TERMINOLOGÍA, PRINCIPIOS, PROCESOS Y CONCEPTOS DE LA SST

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener y debe mantener actualizado conocimiento de terminología, principios, procesos y conceptos de la SST y la gestión de la SST.

La terminología, los principios y los conceptos de la SST y la gestión de la SST incluyen, pero no se limitan a:

- los resultados previstos del sistema de gestión de la SST;
- los peligros y los riesgos para la SST;
- la minimización o reducción los riesgos;
- la jerarquía de los controles;
- las compras (incluyendo la contratación externa y los contratistas);
- el control compartido sobre el trabajo desempeñado.

6.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimiento suficiente de lo siguiente para determinar si el equipo de auditoría ha confirmado apropiadamente el alcance, incluyendo los límites y la aplicabilidad de su sistema de gestión de

la SST, dentro del contexto de la organización y sus actividades relacionadas con el trabajo:

- las cuestiones potenciales pertinentes para el contexto de la organización;
- otras partes interesadas potenciales

Con el fin de determinar si el equipo auditor ha confirmado apropiadamente el alcance, incluidos los límites y la aplicabilidad de su sistema de gestión de la SST dentro del contexto de la organización y de sus actividades relacionadas con el trabajo.

6.3 LIDERAZGO, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos del rol y el impacto del liderazgo, la cultura, la consulta y la participación de los trabajadores y, cuando existan, de los representantes de los trabajadores.

6.4 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe ser consciente de los requisitos legales y de otros requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

6.5 RIESGOS PARA LA SST, OPORTUNIDADES PARA LA SST Y OTROS RIESGOS Y OTRAS OPORTUNIDADES

6.5.1 Identificación de peligros

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos de los peligros y los métodos para identificarlos, incluidos aquellos pertinentes para el área técnica de la SST.

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimiento de las siguientes categorías de peligros, incluyendo, pero no limitándose a los que están en las siguientes categorías:

- físicos;
- químicos;
- biológicos;
- fisiológicos;
- mecánicos;
- eléctricos;
- psicosociales;
- basados en el movimiento y la energía.

6.5.2 Evaluación de los riesgos para la SST

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimiento del tipo de metodologías y de los criterios para la evaluación de los riesgos para la SST, incluidos aquellos pertinentes para el área técnica de la SST.

6.5.3 Oportunidades para la SST

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener ser consciente de los conceptos de las oportunidades para la SST.

6.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos de los métodos de evaluación del desempeño de la SST.

6.7 ELIMINACIÓN DE LOS PELIGROS Y REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos del concepto prioridades de los controles de los riesgos.

6.8 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos de los métodos de investigación de incidentes.”

6.3 APORTES DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA A ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN QLCT

Mediante la aplicación de la Herramienta Metodológica para Revisión de Informes de Auditoría se brinda apoyo al Organismo de Acreditación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira en la consecución de requisitos de acreditación definidos, la detección de hallazgos de no conformidad en auditorías de acreditación, la identificación de requisitos que aún no estaban descritos en el formato de informe de auditoría, establecer lineamientos a seguir por los auditores del organismo, tener una unidad de criterios, el impacto en la unidad de criterios, la satisfacción de los clientes, la disminución de tiempos de auditoría y mejorar los tiempos de muestreo. A esta conclusión se llega haciendo relación de requisitos y controles

implementados actualmente, además de la validación de la herramienta metodológica para la revisión técnica de informes de auditoría.

6.4 VALIDACIÓN DE HERRAMIENTA METODOLÓGICA

La validación de la Herramienta Metodológica para la Revisión de Informes de Auditoría se realizó a un proceso de certificación de una empresa de transporte en la ciudad de Pereira – Risaralda. Está empresa actualmente está certificada en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 por el Organismo de Certificación QLCT de la Universidad tecnológica de Pereira. Esta validación se adjunta al presente documento en el Anexo 6. Validación de Herramienta Metodológica para la Revisión de Informes de Auditoría.

La validación arrojó un resultado positivo ya que se pudo detectar acciones de mejora frente al mecanismo actualmente utilizado para la revisión de informes de auditoría.

7. CONCLUSIONES

- Actualmente el Organismo de Certificación QLCT cuenta con el formato 123-OCSGC-F05-V1 Revisión de Documentos de Auditoría dentro del Sistema Integral de Gestión. En este formato se califica la calidad y oportunidad de los diferentes informes de auditoría en un periodo específico de los siguientes documentos:

- Programa de Auditorías
- Plan de Auditorías
- No conformidades
- Plan de Acción
- Informe de Auditorías

La utilización de este formato no permite una revisión detallada de los requisitos establecidos para la revisión específica de informes de auditoría, exigidos por el Sistema Integral de Gestión de QLCT y por las normas:

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- ISO/IEC 17021-2:2016 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental.
- ISO/IEC 17021-3:2017 Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO/IEC 17021 – 10:2018 Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Por lo tanto se construyó una Herramienta Metodológica para hacer una revisión detallada y sistemática de los informes de auditoría de tercera parte de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en Organismo de Certificación QLCT.

- La Herramienta Metodológica se validó y se ajustó teniendo en cuenta una auditoría realizada a una empresa cliente del sector transporte de la ciudad de Pereira (Risaralda), donde se utilizó la documentación del último ciclo de recertificación.

- Durante la validación de la Herramienta Metodológica se encontraron las siguientes acciones de mejora:

- Aumentar la exactitud en la información almacenada en los diferentes documentos de auditoría.
- Hacer una clara diferenciación entre el alcance de certificación y el alcance de la auditoría.
- Ingresar dentro del alcance de la auditoría, los tiempos de auditoría.
- Ingresar novedades ante cualquier desviación del plan de auditoría.
- Hacer una referencia en el informe cuando la auditoría es integrada o combinada (en el método de auditoría), ya que se relaciona solamente los esquemas de certificación.
- Hacer control de la revisión por parte del auditor del correcto uso de la marca QLCT.
- Al momento de redactar las no conformidades estas se deben justificar bajo los requisitos establecidos los esquemas de certificación.
- Hacer una revisión minuciosa de la redacción de no conformidades y observaciones para evitar la devaluación de hallazgos de auditoría (Soft Grading).

- Ingresar en el informe auditoría fechas y conclusiones detalladas de las auditoria interna y la revisión por la dirección.

8. RECOMENDACIONES

Los documentos de auditoría del Organismo de Certificación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira incluyen:

- Programa de Auditorías
- Plan de Auditorías
- No conformidades
- Plan de Acción
- Informe de Auditorías

El presente documento tiene el alcance específico de crear una herramienta metodológica para la revisión técnica de informes de auditoría, por lo que es adecuado en posteriores proyectos del Organismo de Certificación QLCT de la Universidad Tecnológica de Pereira incluir la revisión de los documentos restantes, como lo son el programa de auditorías, el plan de auditorías, las no conformidades y el plan de acción. Esto teniendo en cuenta los criterios técnicos establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas:

Hernández Sampieri, Roberto - Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001. Pág. 52 - 134.

Albornoz Villota, Alvaro - Planeación de la implementación y seguimiento de la norma ISO 50001 en un subproceso productivo de una fábrica cerámica. Trabajo de Grado (Especialización en Gestión Energética y Ambiental).- Universidad de La Salle. Facultad de Ingeniería. Bogotá, Colombia., 2013

MANUAL DE CALIDAD. Versión: 0 - Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Calidad – Universidad Tecnológica de Pereira - Pereira, Colombia., 2007

GTC ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Bogotá, Colombia., 2018

ISO/ IEC 9001: 2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza., 2015

ISO/ IEC 17021-1: 2015. Certificación de Sistemas de Gestión – Requisitos. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza., 2015

ISO/IEC 17021-2:2016. Certificación de Sistemas de Gestión - Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión

ambiental. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza., 2016

ISO/IEC 17021-3:2017 Certificación de Sistemas de Gestión - Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza., 2017

ISO/IEC 17021-10:2018 Certificación de Sistemas de Gestión - Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza., 2017

Fuentes Electrónicas:

Organismo Certificador QLCT – Sistema Integral de Gestión. Lugar de publicación: <https://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/5/1/documentacion-organismo>

Organismo Certificador QLCT – Nuestros Servicios. Lugar de publicación: <https://qlct.utp.edu.co/noticias/7/nuestros-servicios>

ISO - International Organization for Standardization - ISO/IEC TS 17021 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Lugar de publicación: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:ts:17021:-9:ed-1:v1:es:sec:4>

Universidad Tecnológica de Pereira – Reseña Histórica. Lugar de publicación: <https://www.utp.edu.co/institucional/resena-historica.html>