**INFORME DE AUDITORÍA**

|  |  |
| --- | --- |
| **AUDITORÍA FASE** | **Nº II** |
| **NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN** | **{{EMPRESA}}** |
| **FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME** | **{{FECHA\_FIN\_FASE2}}** |
| **AUDITORÍA DE** | **Certificación inicial** |
| **Nº DE CLIENTE REG.** | **{{CONTRATO}}** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |
| **Nombre de la organización** | **{{EMPRESA}}** | | En sitio ☐ Sitio Temporal ☐  Sitio Principal ☒ Off-site ☐ |
| Dirección | {{DIRECCION}} | Dirección del sitio auditado\*  *Auditoria remota* | {{DIRERCCION\_SERV1}} |
| Nombre de contacto para la auditoría | {{CONTACTO}} | Cargo del contacto | ***{{CARGO\_CONTACTO}}*** |
| Correo electrónico del contacto: | {{CORREO\_CONTACTO}} | | |
| Fecha de auditoría | **{{FECHA\_INI\_FASE2}} y {{FECHA\_FIN\_FASE2}}** | Días Auditor: {{DIAS\_FASE2}} |  |
| Mencione la fase | Fase 2 ☒ |  |  |
| Alcance de la certificación | ***{{ALCANCE}}*** | | |
| Norma estándar a evaluar | {{NORMA1\_RESUMEN}}  {{NORMA2\_RESUMEN}}  {{NORMA3\_RESUMEN}}  {{NORMA4\_RESUMEN}} | | |
| Equipo auditor | Auditor líder – (LA)  {{AUDITOR\_LIDER}} ({{AL}}) | Auditor – (A)  {{AUDITOR\_1}} {{A1}} {{AUDITOR\_2}} {{A2}} | Experto Técnico – (ET) / Otro ¿cuál? |
| Criterio de auditoria | Requisitos de la norma {{NORMA1\_RESUMEN}}, {{NORMA2\_RESUMEN}}, {{NORMA3\_RESUMEN}}, {{NORMA4\_RESUMEN}}  Requisitos legales y reglamentarios aplicables.  Procesos definidos por la organización y documentación desarrollada por el cliente. | | |
| Objetivo de auditoria | Evaluar y confirmar la implementación efectiva de el o los sistemas de gestión implementados   1. Determinar el cumplimiento del sistema de gestión con los criterios de auditoría. 2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cumpla los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. 3. Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que se puede esperar razonablemente que cumpla los objetivos especificados. 4. Evaluar la identificación de las áreas de posible mejora del sistema de gestión. | | |
| En caso de presentar alguna “No Aplicabilidad” defina cuál y su justificación | NO APLICA | | |
| Código EA | IAF {{IAF\_CODIGOS}}  NACE {{NACE\_CODIGOS}}  SUB NACE  {{SUBNACES\_CODIGOS}} | | |
| ¿Alguna desviación respecto al plan de auditoria ¿ | Sí **\_\_\_** ☐ No\_\_\_ ☒ **Si fuera el caso (**especificar la razón**):** | | |
| Tipo de auditoria | **Combinada** ☐ **Conjunta** ☐ **Integrada** ☒ Individual ☐ | | |
| Criterios adicionales de auditoría | **¿Existen** **requisitos o criterios a evaluar de normativas adicionales por sector evaluado?**  Sí **\_\_\_** ☐ No\_\_\_ ☒ **Indique la norma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **¿ declare el cumplimiento con una norma técnica específica en sus productos.**  Sí **\_\_\_** ☐ No\_\_\_ ☒ **Indique la norma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | |

**Lineamientos para el proceso de evaluación**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Check /Verificado** |
| El propósito de la auditoría de la Fase 2 es evaluar la implementación efectiva del sistema de gestión del cliente. Como mínimo, la siguiente información debe ser examinada y el informe debe mostrar prueba objetiva y clara en contra de estos requisitos.  La evidencia de auditoría es la información que respalda la declaración y el compromiso en los documentos de la organización relacionados con el sistema de gestión para el alcance bajo certificación. Puede ser en la forma de los documentos, registros, situaciones observables y declaración dada por los diferentes responsables de la organización. |  |
| 1. Información y pruebas sobre la conformidad con los requisitos del sistema de gestión aplicable, estándar u otro documento normativo. 2. Monitoreo del desempeño, medición, reporte y revisión de los objetivos de desempeño clave y objetivos (coherentes con las expectativas en el estándar de sistema de gestión aplicable u otro documento normativo). 3. El sistema de gestión del cliente y su desempeño en materia de cumplimiento legal / obligación de cumplimiento. 4. Liderazgo y compromiso de la alta dirección. 5. Control operacional de los procesos del cliente, riesgos y oportunidades de mejora 6. Auditoría interna y revisión de la gestión por la alta dirección; 7. Responsabilidad de gestión de las políticas del cliente y las partes interesadas | **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X** |
| En caso de presentar alguna “No Aplicabilidad” defina cuál y su justificación | **No aplica** |
| h) vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos de rendimiento y los objetivos (coherentes con las expectativas en el estándar de sistema de gestión aplicable u otro documento normativo), cualquier requisito legal aplicable, responsabilidades, competencia del personal, operaciones, procedimientos, datos de desempeño, hallazgos y conclusiones de la auditoría interna. | **X** |
| Para cada proceso auditado, las notas debajo del diagrama deben mostrar que tomó un enfoque de proceso para la auditoría.  Nota: La auditoría se lleva a cabo con un enfoque basado en la muestra recogida. Se extraerán una o más muestras del conjunto de procesos / productos / servicios y los resultados de la auditoría se basarán en la(s) muestra(s) de la auditoría. |  |

**Lineamientos de apertura**

| **Descripción** | **Tema** | **Verificado** |
| --- | --- | --- |
| **Agradecimiento al auditado por la elección INTERNATIONAL CERTIFICATION ORGANIZATION** | **Agradecimiento inicial** | **X** |
| Solicitud a los presentes que registren su asistencia. La reunión de apertura debe conservar una línea de tiempo para cerrar entre 15-30 minutos. Presentación del equipo auditor y solicitud de una breve introducción con roles breves (participantes, observadores, guías y traductores), y verificación de que todos los miembros de la organización saben lo que está sucediendo. | **Registro de asistencia, introducción y declaración de auditoría** | **X** |
| Confirmación de los **objetivos** de la auditoría (Evaluar y confirmar la implementación del o los SG implementados), **alcance y criterios.** | **Confirmar el alcance a auditar** | **X** |
| Definición o aclaración de los cambios o modificaciones en los datos de la solicitud/aplicación y/o de la auditoría Fase 1. Si aplica. | **Cambios** | **X** |
| Confirmación del plan de auditoría y otros acuerdos relevantes con el auditado, como: fecha y hora de la reunión de cierre, traslados, reuniones interinas con el equipo de auditoría y/o cliente de auditoría, así como cualquier cambio. | **Plan de auditoría** | **X** |
| Informar al auditado sobre los métodos de auditoría: revisión de documentos y registros, investigación de información pública por parte del auditor, entrevistas, evidencia física y observación de actividades/tareas. Así mismo informar que la auditoría se realizará sobre una muestra y que los hallazgos se basarán de acuerdo a la muestra de la información seleccionada por el auditor. | **Método y Muestreo** | **X** |
| Confirmar los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado (Identificar a los facilitadores), y confirmar que los recursos e instalaciones que necesita el equipo de auditoría están disponibles (Como guías, intérpretes, instalaciones, etc.). Confirmar el idioma a utilizar durante la auditoría. | **Canal de comunicación, recursos e idioma** | **X** |
| Mantener informado al auditado sobre el progreso de la auditoría. Confirmación de que están disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor | **Desarrollo** | **X** |
| Confirmación de que están disponibles los recursos y las instalaciones que requiere el equipo auditor; | **Recursos** | **X** |
| Confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor que representan al organismo de certificación son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluidas las actividades y las líneas de investigación de la auditoría; | **Representación** | **X** |
| Confirmar asuntos relacionados con la confidencialidad, seguridad de la información (de la organización y de la auditoría). | **Confidencialidad** | **X** |
| Si aplica, confirmar que los procedimientos pertinentes a emergencia, salud y seguridad para el equipo de auditoría u otras condiciones de acceso se encuentren disponibles y coordinadas. Ver [Anexos](#_heading=h.idq2guj18n4e). | **Salvaguardia** | **X** |
| Confirmar que los hallazgos No van en contra de ningún personal o departamento, y aclarar la definición de los posibles resultados. Indicar el plazo para la entrega de planes de acción y/o evidencias según el tipo de hallazgo encontrado.  **No conformidad Mayor – NC Mayor,** **No conformidad Menor – NC Menor, Observación – OBS, Oportunidad de mejora – OM.** Ver [Anexos](#_heading=h.idq2guj18n4e). | **Reporte de hallazgos** | **X** |
| Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda; | **Hallazgos anteriores (Aplica para auditorias de seguimiento y/o recertificación)** | **NO APLICA** |
| Oportunidad para que el cliente haga preguntas | **Preguntas** | **X** |
| Brindar información sobre las condiciones bajo las cuales se puede terminar la auditoría. Determinar las relaciones sindicales o cualquier problema potencial. | **Terminación y Otros aspectos** | **X** |

**Levantamiento de Hallazgos de la Fase I**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fase 1**  **(Cláusula n.°)** | **¿Hallazgo resuelto para la Fase 2?** | **Requisito (lo que la norma indica)** | **Hallazgos** | **NC Mayor/ NC Menor /OBS/OM** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Hallazgos de auditoría (Fase 1 y 2) definitivos**

| **Fase 1**  **(Cláusula n.°)** | **¿Hallazgo resuelto para la Fase 2?** | **Requisito (lo que la norma indica)** | **Hallazgos** | **NC Mayor/ NC Menor /OBS/OM** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Nota:**   1. **Para las NC´s descritas en este informe, será necesario que la organización defina y documente las acciones correctivas según sea pertinente.** 2. **Las observaciones deberán ser tratadas por la organización para evitar que pueda llegar a generarse una NC.** | | | | |

**Validación de observaciones criticas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Descripción** | **Sí** | **No** | **No**  **Aplicable** | **Comentario del Auditor** |
| 1 | Importancia de la documentación del SG ante las actividades del cliente | **X** |  |  | -- |
| 2 | El alcance aplicado **¿se ajusta a las actividades actuales del cliente?** | **X** |  |  | SI |
| **3** | ¿Cuenta la empresa con exclusiones/No aplicabilidades? |  | **X** |  | NO |
| **4** | ¿Las exclusiones son fundamentas? |  |  | **X** | -- |
| **5** | ¿Existe algún Sitio temporal? |  | **x** |  |  |
| **6** | ¿Se requerirá tiempo de viaje adicional para visitar el sitio? | **X** |  |  | SI |
| **7** | ¿Existe algún factor de climático? |  | **X** |  | -- |
| **8** | Idoneidad del Tiempo de Auditoría (Actividades en el Sitio) | **X** |  |  | -- |

**Lineamientos de reunión de cierre**

| **Descripción** | **Tema** | **Verificado** |
| --- | --- | --- |
| Agradecimiento al auditado y a su equipo por la cooperación durante la auditoría | **Agradecimiento Final** | **X** |
| En caso algún nuevo asistente no haya estado presente en la reunión de apertura. Solicitar la participación de la alta dirección y, cuando corresponda, los responsables de las funciones o procesos que se hayan auditado en la reunión de cierre. | **Introducción** | **X** |
| Asegurar la confidencialidad de cualquier información evaluada durante la auditoría. | **Confidencialidad** | **X** |
| Informar que esto fue una auditoría en base a la muestra, y no debería significar que no existen otras deficiencias. Los hallazgos corresponden a la muestra de la información seleccionada por el auditor.  Métodos de auditoría: Revisión de documentos y registros, entrevista, evidencia física, investigación de información pública y observación de actividades/tareas. | **Aclaraciones y método** | **X** |
| Reconfirmar el alcance que ha sido evaluado y confirmado por medio de las actividades del plan de auditoria y según las muestras tomadas. Si aplica, mencionar cambios que el auditor líder haya determinado sobre el alcance evidenciado. [Anexos](#_heading=h.idq2guj18n4e). | **Reconfirmación del Alcance evidenciado** | **X** |
| Comentar aspectos positivos dentro de la organización. (Descritos en el resumen del informe). | **Apreciación** | **X** |
| Resumen de los hallazgos individuales de cada auditor (si el equipo de auditoría consiste en más de una (1) persona)  Confirmar que los hallazgos No van en contra de ningún personal.  No conformidad Mayor – NC Mayor, No conformidad Menor – NC Menor, Observación – OBS, Oportunidad de mejora – OM. Ver [Anexos](#_heading=h.idq2guj18n4e) 🡪 Mencionar el uso del formato de acción correctiva de la certificadora.  Se explican el proceso de tratamiento de las NC, incluida las consecuencias relativas al estado de la certificación del cliente.  Se informa sobre los plazos de entrega de los planes de acción.  El informe de auditoría que incluye los hallazgos se enviará en físico/mail en un plazo máximo de 5 días hábiles luego de culminada la reunión de cierre | **Reporte de hallazgos definitivos** | **X** |
| Asegurarse de que el cliente reconozca las NC.  Si se identifica alguna NC, solicitar al auditado presentar un “Plan de Acción Correctiva” junto con las evidencias objetivas. | **Reconocimiento de NC** | **X** |
| Importancia de las categorías de incumplimiento, resumen de los resultados globales y recomendación / Decisión | **Decisión** | **X** |
| Mencionar el próximo periodo de seguimiento y lo que deben tener en cuenta para los próximos seguimientos (Debido cuidado de las evidencias que se generarán para los próximos meses previos a la auditoría de seguimiento) | **Decisión de seguimiento** | **X** |
| Explicar el procedimiento a seguir tanto para quejas como para apelaciones | **Apelaciones y quejas.** | **X** |
| Informar que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible. | **Descargo de Responsabilidad** | **X** |
| Solicite firma del representante de la organización en el informe para acusar recibo. | **Firma del Informe** | **X** |
| Espacio para que el cliente haga preguntas  Cualquier diferencia de opinión que no se resuelvan deben incluirse en el presente informe y ser enviado al comité técnico (decisión) | **Preguntas** | **X** |

**RESUMEN DE LA AUDITORÍA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Validación de Observaciones críticas** |  |  |  | **Comentario del Auditor** |
| **1** | ¿Hay algún cambio importante en el Sistema de Gestión en comparación con la auditoría anterior? | | | | NO |
| **2** | ¿Algún problema sin resolver de la auditoría anterior? | | | | NO |
| **3** | ¿No Conformidad Previas u Observaciones previas han sido cerradas? | | | | NO |
| **4** | ¿Mejora en el Sistema de Gestión en comparación con las auditorías previas? | | | | -- |
| **5** | Conclusión que establece el Alcance de la Certificación es apropiado al Sistema para el sistema que se sigue | | | | SI |
| **6** | Revisión del Objetivo de las Auditorías ¿Cumple todas? | | | | SI |
| **7** | Aspectos positivos de la organización identificados | | | | Transparencia al momento de entregar la documentación |
| **8** | Comentarios para aplicar en la siguiente auditoría y planificación. | | | | -- |
| **9** | ¿Coincide el alcance en el programa de auditoría, el plan de auditoría, informe de fase I e informe de fase II? De haber diferencias justificar | | | | SI |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No conformidad mayor**  **NC Mayor** | **No conformidad menor**  **NC Menor** | **Observación**  **OBS** | **Oportunidad de mejora**  **OM** |
| **0** | **0** | **0** | **0** |
| Hallazgos identificados en la auditoría, detalles de No Conformidad se detalla en el Informe de NCCAP (adjunta a este documento Plan de acción correctiva para no conformidades). Por favor responda en el Informe de NC e incluya el análisis de la raíz principal con el **Plan Acción Correctiva.** La definición de acciones inapropiada sobre la NC puede resultar en la No Aceptación por parte del auditor a cargo, así mismo si no se incluye el análisis de la causa raíz con una acción correctiva sistémica, el Auditor Líder rechazará sus respuestas. | | | |

**Aceptación de los hallazgos:** Las No conformidades (NC) y observaciones (OBS) han sido aclaradas y entendidas.

**Conclusión de auditoría**

|  |  |
| --- | --- |
| **☐** | **Recomendación de la Certificación**  ☒**El Sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma:** Felicidades, según el resumen/ informe mencionado, el Auditor Líder se complace en presentar la recomendación de la certificación.  **☐ El Sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma con NC menor (es)** Felicidades, el Auditor Líder se complace en presentar una recomendación de la certificación tras la aprobación del Plan de Acción correctivo, el cual debe ser presentado como máximo hasta 15 días desde la recepción del presente informe y la eficacia de las acciones correctivas se verificarán en la siguiente auditoria de seguimiento.  **☐ El Sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma con NC mayor (es)** Para otorgar la recomendación de la certificación es necesario que el cliente presente en un plazo no mayor a 15 días el plan de acción correctivo y se verificará la implementación y eficacia en una auditoria especial in-situ en un plazo no mayor de 90 días desde la recepción del presente informe. |
| **☐** | **No se recomienda la Certificación**  Dado la gravedad de las desviaciones e inquietudes planteadas por el equipo auditor sobre el sistema de gestión evaluado, la organización no es recomendada para una Certificación, y deberá programar una nueva evaluación completa  Observaciones:  Causa: \_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Próxima auditoria de seguimiento*** | **{{FECHA\_INI\_FASE1}}** |
| ***Próxima auditoria de Recertificación*** |  |
|  | **{{FECHA\_INI\_FASE1}}** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre de la casa certificadora | Nombre de la empresa (Razón social) | El sello y firma son requeridos, en el caso de que se entreguen los informes en copia impresa. [Aceptación de los hallazgos.](#_heading=h.ylt8z0kben2k) |
| **International Certification Organization SAC** | **{{EMPRESA}}** |
| **Nombre del auditor:**  **Auditor** – {{AUDITOR\_LIDER}} ({{AL}}) | **Nombre representante de la empresa:**  {{GERENTE}}  **Cargo: GERENTE GENERAL** | **Sello** |
| **Firma \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_** | **Fecha de la auditoría:** {{FECHA\_INI\_FASE2}}, {{FECHA\_FIN\_FASE2}}  **Fase de auditoría: II** | **Firma** \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ |

**ANEXOS**

**ANEXO 1.**

**ETAPA DE AUDITORÍA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de evaluación. |  | Cambios |  | Requerimientos de acceso a instalaciones | **☐** |
| Auditoria de certificación | ☒ | Modificación del certificado actual (el número de registro y la fecha de caducidad permanecen sin cambios) | ☐ | Describa: |
| Auditoría de seguimiento | ☐ | Sí aplica defina alcance obsoleto: |  | Ejemplo: *Uso equipo de protección personal, Identificación, SCTR, Otro requerimientos especiales: Examen medico pre-ingreso* |
| Vigilancia transferencia | ☐ |
| Modificación | ☐ |
| Renovación/Re-certificación | ☐ | Sí aplica defina alcance nuevo: |
| **Otro: \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_** | **☐** |  |

**ANEXO 2.**

**TIPOS DE HALLAZGOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción de los hallazgos | Plazos  PAC | Plazos  Evidencia | Plazos  Informe |  |
| **No conformidad Mayor –NC Mayor** | Entrega y aprobación del Plan de Acción Correctiva  ≤15 Días  ≤15 Días | Entrega de evidencias |  |
| Hace referencia a un incumplimiento de un requisito (incluidos los criterios de auditoría declarados, legal/normativos, propios de la organización) que pone enserio riesgo la integridad del sistema de gestión. | ≤ 60 Días  Incluida la eficacia.  Se revisará al próximo seguimiento programado | Según lo coordinado |
| **No conformidad Menor – NC Menor:** |
| Hace referencia a un incumplimiento de un requisito (incluidos los criterios de auditoría declarados, legal/normativo, propio de la organización) que por sus características no es un riesgo inminente para el sistema de gestión. |
| **Observación – OBS:** |  |  |
| Advierte de un incumplimiento potencial**.** | No requiere PAC pero si corrección. | Deben ser solucionadas previo al siguiente seguimiento |
| **Oportunidad de mejora – OM:** |  |  |  |  |
| sugerencia para contribuir a la mejora continua del sistema |  |  |  |  |

**ANEXO 3.**

**LISTA DE VERIFICACIÓN FASE 2 INTEGRADA {{NORMA1\_RESUMEN}}, {{NORMA2\_RESUMEN}}, {{NORMA3\_RESUMEN}}, {{NORMA4\_RESUMEN}}**