

## Relación entre la auditoría a una tarea, actividad o proceso particular con el sistema completo

El auditor no debería perder de vista la dirección general de la auditoría y desviarse por detalles superfluos. Es importante que el auditor consulte constantemente el manual u otra documentación donde el auditado haya definido la interacción de sus procesos.

Las entrevistas deberían hacerse de manera tal que el auditor pueda determinar las entradas y salidas del proceso que está auditando. Teniendo presente continuamente el mapa de procesos del auditado, el auditor podrá asegurarse de poder determinar la importancia del proceso que esté auditando en cualquier momento, y así podrá mantenerse enfocado en la dirección general de la auditoría. Esto también ayudará al auditor comprender la relación entre los procesos.

Durante la auditoría, el auditor tiene la oportunidad de verificar la descripción que hizo el auditado de la relación entre sus procesos. El auditor debería tomar ejemplos para verificar si esas descripciones reflejan la interrelación entre los procesos, pudiendo así determinar si la descripción es adecuada.

La auditoría según la norma ISO 9001 requiere que los auditores obtengan una buena comprensión del sistema de gestión de la calidad del auditado y la naturaleza de su negocio. Esta es la razón por la cual es conveniente visitar la organización antes de la auditoría de certificación y realizar una primera etapa de la auditoría. Esta primera etapa es para poder determinar el alcance y planificar la auditoría de certificación (la segunda etapa) y para permitir al auditor obtener una comprensión de la organización, por ejemplo sobre su sistema de gestión de la calidad, políticas, objetivos, riesgos, procesos, sitios, etc. Esta primera etapa puede ser utilizada por el organismo auditor también para comunicar sus necesidades y expectativas al auditado.

Las actividades que forman parte de la primera etapa pueden ser:

- la identificación de los riesgos críticos del negocio y aquéllos relacionados con el cumplimiento de requisitos legales y regulatorios
- una evaluación de si los procesos identificados por el auditado son los adecuados para cumplir sus objetivos y los requisitos de los clientes
- un análisis de la documentación, para determinar si cubre todos los requisitos de la norma ISO 9001. Este análisis se lleva a cabo, normalmente, en las instalaciones de la organización auditada (a no ser que se requiera y justifique realizarlo en otro lugar). Como resultado de esta actividad se debe emitir un informe donde se identifiquen áreas a ser mejoradas. Como parte de este análisis de la documentación, el auditor debe evaluar el alcance y disponibilidad de documentos de apoyo (procedimientos y descripciones de procesos), recolectando toda la información necesaria respecto al alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización auditada, de sus procesos y de los sitios donde desarrolla sus actividades.
- la elaboración preliminar del texto del futuro certificado, incluyendo la declaración del alcance del sistema de gestión
- la planificación de la auditoría de certificación (etapa dos), incluyendo los requisitos para la selección del equipo auditor

- la obtención de evidencias de que las auditorías internas y las revisiones por la dirección han sido efectivamente planificadas y realizadas
- la verificación de que el sistema de gestión de la calidad ha sido implementado y está listo para la etapa dos de la auditoría, incluyendo el nivel apropiado de documentación y registros. Si el sistema no reúne estas condiciones, el auditor debería indicarlo en su informe, de tal manera que la organización auditada tiene la oportunidad de corregir las deficiencias antes de la auditoría de certificación (etapa dos)
- el acuerdo sobre la fecha de la etapa dos de la auditoría

Este artículo es una versión editada del "Relación entre la auditoría a una tarea, actividad o proceso particular con el sistema completo", que puede consultarse en el sitio web del Grupo de Prácticas de Auditoría, y es reproducido por cortesía de ISO y de IAF. Estos documentos fueron desarrollados tomando como referencia buenas prácticas actuales y, por lo tanto, no han sido avalados formalmente como recomendaciones del International Accreditation Forum (IAF) ni como interpretaciones del Comité ISO TC176. Para obtener información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría, se debe consultar:

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/138402/138403/%203541460/customview.html?func=ll&objId=3541460&objAction=browse&sort=name>.

El grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 es un grupo informal de expertos en sistemas de gestión de la calidad, auditores y profesionales miembros del IAF y del Comité Técnico ISO/TC 176 "Gestión y Aseguramiento de la Calidad". Este grupo ha desarrollado un conjunto de guías y presentaciones que contienen explicaciones sobre las auditorías de sistemas de gestión de la calidad, y reflejan el enfoque por procesos que es esencial para auditar los requisitos de la norma ISO 9001.

ENERO 2005