

Como auditar los procesos de la alta dirección

Este documento proporciona guía de cómo auditar los procesos de la alta dirección, reconociendo que éste es un tema sensible durante una auditoría.

Los auditores deberían involucrar a la alta dirección en la auditoría, por ejemplo invitándolos a las reuniones de apertura y cierre, previendo tiempo suficiente en el plan de la auditoría para entrevistarlos, discutir con ellos los hallazgos de la auditoría, buscar evidencias de su compromiso, etc. Es importante cambiar el foco de la auditoría de solamente el gerente de calidad a la alta dirección de la organización. El auditor debería reconocer a las actividades de la alta dirección como procesos, y auditarlos consecuentemente.

Planificación de la auditoría

El auditor debe identificar los procesos de la alta dirección y:

- Comprender la organización y su estructura de gestión analizando información tal como: organigramas, reportes anuales, planes de negocio, perfil de la organización, comunicados de prensa, sitios web.
- Prever en el plan de la auditoría la recolección de información pertinente respecto al compromiso de la alta dirección, entrevistando directamente a la alta dirección
- Comprender la cultura de la organización y de su alta dirección, con el fin de determinar el impacto sobre el plan de la auditoría, haciendo los ajustes que sean necesarios
- Encarar en forma profesional el enfoque de los auditores respecto a su vestimenta, identificando las prácticas de la organización al respecto
- Planificar el momento de la auditoría a la alta dirección, para asegurar puntualidad y su conveniencia

Un auditor con poca experiencia en auditoría no debería ser designado para entrevistar a la alta dirección.

Conducción de la auditoría

Los métodos más comunes para evaluar el compromiso de la alta dirección son:

1. Entrevistas con la alta dirección - el auditor puede, usando la terminología de negocios apropiada a la alta dirección, hace preguntas que:
 - Permitan obtener evidencias de la toma de conciencia y del compromiso de la alta dirección con respecto a la calidad, y su pertinencia a los objetivos generales de la organización y a su sistema de gestión de la calidad.
 - Permitan obtener evidencias de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 aplicables a la responsabilidad de la dirección.

2. Recolección y verificación de evidencias – el auditor/equipo auditor debería buscar constantemente oportunidades de corroborar las respuestas recibidas de la alta dirección durante las entrevistas correspondientes. Esto incluye:
 - La disponibilidad y pertinencia de la política y los objetivos
 - La relación entre la política y los objetivos
 - Evidencias de que la política y los objetivos son eficaces y comprendidos en toda la organización
 - La determinación si las políticas y los objetivos son apropiados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción de los clientes
 - La determinación si la alta dirección se involucra en las revisiones por la dirección.

Entrevistas adicionales o la recolección de nuevas evidencias pueden ser necesarias para poder corroborar la información relevada. El equipo auditor debería asegurarse de que se recolecta toda evidencia adicional referida al compromiso de la alta dirección. Asimismo, deberían analizar todas las evidencias recolectadas para asegurar que la información es exacta y completa, y para proporcionar confianza en las conclusiones a las que se arriben.

Reporte de la auditoría

Los auditores deberían elaborar los informes de auditoría de manera tal que sean apropiados para ser presentados a la alta dirección de las organizaciones. Puede ser conveniente incluir un resumen ejecutivo del informe de auditoría, adecuado para su presentación a la alta dirección y a otras partes interesadas. El resumen ejecutivo debería resaltar los hallazgos más importantes, tanto positivos como negativos, e identificar las oportunidades de mejora.

Este artículo es una versión editada del "Cómo auditar los procesos de la alta dirección", 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