

Auditando los requisitos “cuando es apropiado”

El auditado debería determinar la aplicación de los requisitos “cuando es apropiado” de la norma ISO 9001, ya que esta decisión afectará su capacidad de satisfacer los requisitos de sus clientes. (Puede ser conveniente hacer referencia al auditado sobre el apartado 1.1: “cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar en forma coherente productos que satisfagan los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables”).

El auditor debería asegurarse de que los requisitos “cuando apropiados” son realmente “apropiados” en relación con el [alcance del sistema de gestión de la calidad del auditado](#) propuesto o real. Por lo tanto, la base de la auditoría debería ser en relación con estos criterios, los que deben constituir el punto de referencia cuando se debe decidir qué es apropiado y qué no lo es.

Se deben considerar temas tales como:

- ¿Este requisito agrega valor a la confianza a generar en el cliente, sin considerar el tema de “cuando es apropiado”?
- ¿Si este requisito no se aplica, aumenta el riesgo de que la organización no pueda satisfacer los requisitos de sus clientes?. (Esto puede ser más que un conjunto de requisitos específicos de los clientes, ya que puede incluir las demandas y expectativas del usuario final, consumidores o la cadena de provisión (supply chain)).

Experiencia necesaria para emitir un juicio sobre un tema técnico

Una organización que realiza auditorías debería poder demostrar que sus auditores tienen el conocimiento necesario sobre el sector industrial específico, competencia y habilidades como auditor. El auditor debe demostrar que posee conocimientos del proceso que está siendo examinado y ser capaz de usar sus habilidades para evaluar si los requisitos “cuando apropiados” son apropiados o no.

El auditor debe comprender cómo los requisitos “cuando apropiados” se aplican al contexto de cómo se establecen un proceso y sus resultados. Cuando los requisitos son considerados “no apropiados”, la auditoría debería proporcionar evidencias objetivas para demostrar que el sistema es eficaz y que los requisitos de los clientes se cumplen en forma consistente.

Una organización que realiza auditorías debería implementar los procesos necesarios para asegurar que sus auditores tienen las habilidades específicas para las organizaciones que serán auditadas.

Este artículo es una versión editada del "Determinación de los procesos 'apropiados'", 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