

El rol y valor de una lista de verificación en una auditoría

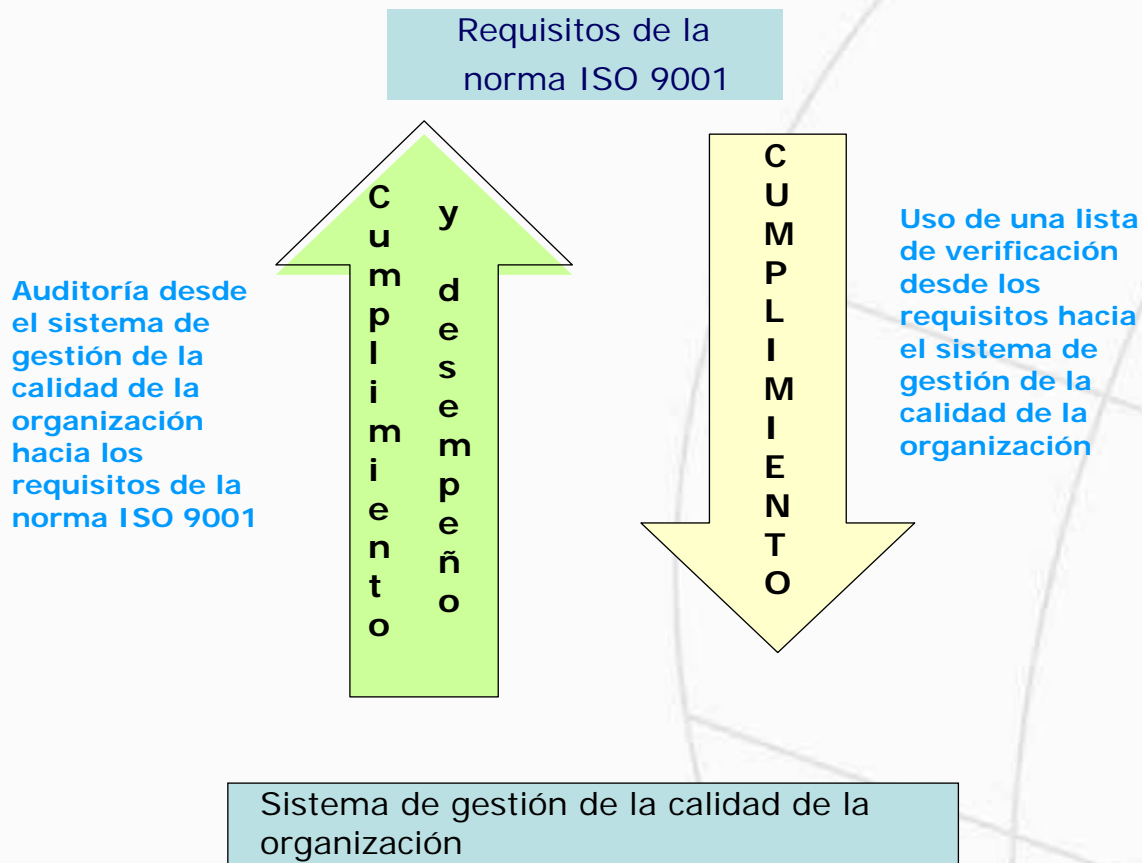
Este documento proporciona información sobre el rol y uso de listas de verificación (check-lists) como apoyo al proceso de auditoría. Aunque este documento está dirigido principalmente a organismos auditores externos (incluyendo organismos de certificación) la información puede ser usada también por toda organización que realice auditorías internas.

Al consultar las normas vigentes sobre auditorías, la ISO 19011 hace referencia a “Elaborar documentos de trabajo” en su apartado 6.4.3, el que dice: “Los miembros el equipos de auditoría deberían revisar la información pertinente a la auditoría asignada y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Tales documentos pueden incluir: listas de verificación y planes de muestreo de auditoría, formularios para registrar la información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones. El uso de listas de verificación y formularios no debería restringir la extensión de las actividades de la auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

El uso de listas de verificación

Aunque no siempre requeridas en las normas de sistemas de gestión, las auditorías de verificación es una de las herramientas disponibles de la “caja de herramientas de los auditores”. (audit toolbox). Muchas organizaciones las usan para asegurar que la auditoría cubre, por lo menos, todos los requisitos tal como fueron definidos en el alcance de la auditoría.

Un ejemplo de cómo enfocar una auditoría puede ser:



Es preferible el enfoque desde el sistema de gestión de la calidad de la organización hacia los requisitos de la norma ISO 9001. Una lista de verificación puede utilizarse para asegurar que todos los requisitos de la norma ISO 9001 sean cubiertos.

Ventajas

La literatura disponible en el mercado indica lo siguiente respecto al uso de listas de verificación. Listas de verificación, si se desarrollan para una auditoría específica y se usan correctamente:

- promueven la planificación de la auditoría
- aseguran un enfoque consistente de la auditoría
- actúan como un plan de muestreo y un controlador de los tiempos
- sirven como ayuda memoria

- constituyen un espacio donde registrar las notas realizadas durante la auditoría
- deben ser desarrolladas para asistir al proceso de auditoría
- deberían ayudar al auditor a mejorar su desempeño durante el proceso de auditoría
- deberían ayudar a asegurar que la auditoría es conducida en forma sistemática y completa, y que se obtiene información adecuada
- pueden proporcionar estructura y continuidad a la auditoría, y pueden asegurar que se cumple con el alcance de la auditoría
- pueden proporcionar medios de comunicación y un lugar donde registrar información para ser usada en el futuro como referencia
- proporcionan, una vez completada, evidencia de que la auditoría fue realizada
- proporcionan un registro de que el sistema de gestión de la calidad ha sido examinado
- pueden ser usadas como información de partida para planificar auditorías futuras
- pueden ser enviadas al auditado antes de iniciar la auditoría en las instalaciones de la organización a ser auditada
- los auditores deben ser capacitados en el uso de listas de verificación particulares y se les debe mostrar cómo usarlas para obtener la máxima información utilizando buenas técnicas de preguntas

Desventajas

Por otro lado, si las listas de verificación no están disponibles o no están bien elaboradas, puede suceder que:

- sean vistas con sentido intimidatorio por el auditado
- su enfoque sea tan restringido que no sirva para detectar áreas con problemas específicos
- aunque sean una ayuda para el auditor, pueden ser restrictivas si constituyen el único mecanismo de apoyo que tiene el auditor
- sustituyan a la planificación de la auditoría
- un auditor con poca experiencia no sea capaz de comunicar con claridad lo que está buscando si depende solamente de la lista de verificación para guiar sus preguntas
- si no están bien elaboradas, atrase la auditoría debido a la repetición de temas
- tengan un carácter muy genérico, no reflejando el sistema de gestión de la calidad de la organización, pudiendo no agregar valor y entorpecer la auditoría
- si tienen un enfoque muy estrecho, minimicen las preguntas específicas

Conclusiones

El uso de listas de verificación tiene ventajas y desventajas, dependiendo de muchos factores, tales como las necesidades de los clientes, restricciones en los tiempos y costos, experiencia de los auditores, requisitos de

sectores industriales específicos. Los auditores deberían considerar el valor de una lista de verificación como elemento de ayuda al proceso de auditorías y la conveniencia de su uso como una herramienta eficaz.

Este artículo es una versión editada del "Rol y valor del uso de una lista de verificación", 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