

Determinación de los procesos “cuando apropiados”

Terminología

Cuando la terminología usado por el auditado difiere de la utilizada por el auditor, éste debe entender los conceptos de la norma ISO 9001 consultando la norma ISO 9000, y luego, hacer una referencia cruzada (mental o escrita) entre la terminología usada por el auditado y la suya propia, tratando de evitar jerga específica de gestión de la calidad.

La definición de proceso

Si la definición de proceso no es interpretada de la misma manera por el auditor y el auditado, el auditor debería tratar de entender el punto de vista del auditado y no imponer el suyo, a no ser que esté claro (apoyado por evidencia objetiva) que los requisitos de la norma no están siendo cumplidos. Lo mismo sucede si el auditor cree que ciertos procesos no han sido correctamente identificados o están ausentes en el SGC.

Exclusiones

El auditor debería consultar el apartado 1.2 de la norma ISO 9001, el documento ISO/TC 176/SC 2/N524 (ISO 9000 Introducción y guías de apoyo: Lineamientos sobre ISO 9001:2000, apartado 1.2 “Aplicación”, y la guía sobre alcances del Grupo de Práctica de Auditorías.

El auditor debería obtener evidencia objetiva de que el auditado no puede excluir un requisito, antes de llegar a una conclusión al respecto.

Es una buena práctica para un auditor utilizar la norma ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario”, y el documento ISO/TC 176/SC 2/N524 como documentos de apoyo para explicar sus argumentos al auditado.

Este artículo es una versión editada del “Determinación de los procesos “cuando 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