

## Auditando la eficacia de las auditorías internas

Las organizaciones que deseen un sistema de gestión de la calidad (SGC) conveniente, adecuado y eficaz deben realizar auditorías internas, para asegurar que el SGC funciona como estaba previsto, y para identificar aspectos débiles del sistema, así como oportunidades potenciales de mejora. La auditoría interna funciona como un elemento de retroalimentación para la alta dirección; puede darle a la alta dirección, así como a otras partes interesadas, la seguridad de que el sistema cumple con los requisitos de la norma ISO 9001. La forma en que se gestionan las auditorías internas constituye un factor clave para asegurar la eficacia del SGC.

### **Requisitos y lineamientos**

La norma ISO 9001 en su apartado 8.2.2. dice lo siguiente: ‘Se debe planificar un programa de auditorías, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas’.

Este requisito tiene la intención de focalizar el programa de auditorías internas en aquellos procesos y áreas donde la historia pasada indica que hubo problemas, o donde los problemas pueden estar aún sin resolver, o es probable que ocurran (debido a la propia naturaleza de los procesos). Estos problemas pueden ser la consecuencia de temas tales como factores humanos, capacidad de los procesos, sensibilidad de las mediciones, cambios en los requisitos de los clientes, cambios en el ambiente de trabajo, etc.

Los procesos con altos niveles de riesgo de no conformidades y deficiencias deberían tener prioridad en el programa de auditorías. Se debería dar particular atención a los procesos donde los altos niveles de riesgo son influenciados por factores tales como:

- consecuencias severas ante fallas en la capacidad de los procesos
- insatisfacción de los clientes
- no cumplimiento con requisitos legales o regulatorios sobre el producto o procesos.

La norma ISO 9004:2000, en su cláusula 8.2.1.3 dice que: ‘La alta dirección debería asegurarse del establecimiento de un proceso de auditoría interna eficaz y eficiente para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad. El proceso de auditoría interna actúa como una herramienta de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad designado. El proceso de auditoría interna proporciona una herramienta independiente aplicable para obtener evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos existentes, dado que la auditoría interna evalúa la eficiencia y la eficacia de la organización.

Este lineamiento de la norma ISO 9004 enfatiza la necesidad de un uso eficiente de los recursos durante la realización de auditorías internas. (Nota: este lineamiento de la norma ISO 9004 no es un requisito auditable en una auditoría según la norma ISO 9001).

### **Lineamientos para las auditorías**

Cuando auditores de tercera parte analizan los procesos de auditorías internas, deberían evaluar los siguientes temas:

- las competencias que se necesitan para las auditorías y las que realmente se utilizan
- el análisis de riesgo realizado por la organización al planificar las auditorías internas
- el grado de involucramiento de la gerencia en el proceso de auditorías internas

- los lineamientos provistos por la norma ISO 19011 (pero, atención, la norma ISO 9001 no requiere que la organización utilice la norma ISO 19011)
- la forma en que los resultados de las auditorías internas son utilizados por la organización para evaluar la eficacia de su SGC e identificar oportunidades de mejora.

Un auditor de tercera parte necesita:

a) Evaluar el enfoque de la organización en la identificación de áreas críticas así como otros parámetros. Por ejemplo, si la organización ha identificado:

- los procesos que son críticos para la calidad de los productos,
- sus procesos complejos, o aquéllos que necesitan una atención especial
- los procesos que necesitan ser validados
- los procesos que necesitan personal que debe estar calificado
- los procesos que necesitan un seguimiento estricto de sus parámetros
- el equipamiento de medición y seguimiento que necesita calibración y/o verificación frecuentes;
- las actividades y procesos que se realizan en diversos sitios y/o que necesitan fuerza de trabajo intensiva
- procesos donde ocurrieron problemas o que están en riesgo
- y establecido indicadores del desempeño de los procesos que definan mediciones de la eficacia y eficiencia y si estas mediciones se alinean con los objetivos y metas generales de la organización.

¿Utiliza la organización esta información cuando establece la frecuencia de las auditorías de sus procesos y actividades?.

b) Evaluar la competencia de los auditores internos y de los equipos de auditoría de la organización. Debería haber evidencias de que la organización:

- ha identificado los requisitos de competencia de sus auditores internos
- ha proporcionado la formación adecuada
- ha implementado un proceso de seguimiento del desempeño de sus auditores internos y equipos de auditorías
- incluye personal en sus equipos de auditoría con un conocimiento apropiado del sector específico (de manera tal que sean capaces de identificar cuando la probabilidad de una desviación en un proceso o actividad particular puede tener una consecuencia importante en la calidad de los productos).

También debería evaluarse si los auditores internos comprenden el riesgo inherente a la confiabilidad que puede ser otorgada al resultado del proceso de una auditoría, en el caso que:

- no tengan en cuenta algo que es relevante al resultado de la auditoría
- utilicen un criterio de muestreo inapropiado
- evalúen las evidencias recolectadas en forma inapropiada
- se desvíen del plan de la auditoría y de los procedimientos de auditorías internas

c) Evaluar la planificación de las auditorías. La organización debería ser capaz de maximizar el uso de los recursos disponibles durante la realización de las auditorías internas. Esto puede ser facilitado por el uso de un enfoque basado en riesgos en la planificación de auditorías internas. Debería evaluarse si la organización (por medio de sus auditorías internas) ha considerado el uso de un enfoque basado en riesgos en el desarrollo del programa de auditorías internas, con el fin de hacer un uso eficaz y eficiente de los recursos. Esto debería también asegurar la minimización de los riesgos inherentes de un error en una auditoría en el proceso de auditoría y en sus resultados. La organización debería tener un proceso para el uso de los resultados de auditorías previas en la planificación de futuras auditorías internas.

d) Buscar evidencias de que la organización ha implementado un programa de auditorías internas eficaz.

Tomando en consideración todos estos factores, y evaluando si el proceso de auditorías internas está conduciendo a mejoras tangibles del SGC, el auditor de tercera parte podrá estar en condiciones de emitir un juicio sobre si la organización ha implementado un programa de auditorías internas eficaz y si el resultado de las auditorías internas proporcionan evidencias para el análisis de la eficacia del SGC.

Este artículo es una versión editada del "Auditando la eficacia de las auditorías internas", 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**