

Uso eficaz de la norma ISO 19011

La norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental reemplaza a la serie anterior ISO 10011 de auditorías de sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona lineamientos para las auditorías de primera, segunda y tercera parte de sistemas de gestión de la calidad y ambientales. Aunque la mayor parte de la norma es aplicable a auditorías de tercera parte, no todos sus apartados son directamente aplicables. La norma presenta opciones relacionadas con métodos de auditoría y con las competencias de los auditores, pero su contenido no es de cumplimiento obligatorio.

Los lineamientos son flexibles y su aplicación puede diferir según sea el tamaño y la naturaleza y complejidad de la organización a ser auditada. Es una decisión del organismo de tercera parte usar estos lineamientos con un alcance apropiado a sus necesidades y con la pertinencia a sus propias prácticas de trabajo. La norma está dividida en una serie de secciones, incluyendo las siguientes:

Principios de auditoría

Todo auditor debería estar familiarizado con los cinco principios de auditoría y aplicarlos en los procesos de auditoría.

Gestión de un programa de auditoría

Generalmente, ésta será responsabilidad de la gerencia del organismo auditor de tercera parte y no de un auditor individual. Los auditores deberían tener en cuenta que los programas de auditorías son monitoreados y analizados a intervalos apropiados. Los auditores deberían proporcionar oportunidades de mejora de los programas de auditoría.

Actividades de auditoría

Esta norma pone énfasis en la importancia de la planificación, realización y reporte de una auditoría y de las técnicas disponibles para estas actividades; estos temas son de particular importancia para los auditores, los que deberían familiarizarse con los lineamientos contenidos en el apartado 6 de la norma ISO 19011.

Competencias y evaluación de auditores

Los lineamientos sobre las competencias y evaluación de auditores asignan particular importancia a la competencia tanto del equipo como al individual de cada auditor, los que reemplazan los criterios prescriptivos contenidos en la norma anterior ISO 10011-2.

La norma define como competencia a "atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades". Se ha reducido la importancia a niveles prescriptivos de educación, experiencia laboral y en auditorías y la cantidad de auditorías realizadas. Esta información es utilizada ahora como datos de entrada para determinar el conocimiento y habilidades necesarias para la evaluación de la competencia de auditores.

Una parte importante de estos lineamientos es usada por organismos de tercera parte cuando deben establecer sus propios criterios de competencia para sus auditores. Sin embargo, auditores individuales debería conocer el contenido de esta sección de tal manera que puedan mantener, mejorar y trabajar dentro de los límites de sus competencias profesionales.

En esta norma se puede encontrar ayuda, ejemplos e información adicional sobre varios temas relacionados con las auditorías, aunque no todo es aplicable a auditorías de tercera parte.

Este artículo es una versión editada del "Uso eficaz de la norma ISO 19011", 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