



Organización Internacional de Normalización
(International Organization for Standardization)



Foro Internacional de Acreditación
(International Accreditation Forum)

Fecha: 10 de diciembre de 2009

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 **Directrices sobre:**

Senda de la auditoría

El siguiente informe de David John Seear es una adaptación del artículo del diario IRCA INform (publicación No. 24 de diciembre de 2009, <http://www.irca-org/inform/issue24/Seear.html>)

1. Introducción

Existen numerosos elementos importantes en la realización de una auditoría profesional. Algunos requisitos, por ejemplo, la necesidad de auditar el proceso, se definen en ISO 9000. Sin embargo, existe un elemento de auditoría que se omiten en los términos y las definiciones de ISO 9000, la **senda de la auditoría**.

La falla en llevar a cabo una auditoría por procesos siguiendo una senda de auditoría es la razón sencilla más importante del porque las auditorías no son eficaces.

2. ¿Qué es la senda de la auditoría?

En ausencia de una definición en ISO 9000, la definición de un diccionario normal para "auditoría" y "senda" indica lo siguiente:

Un enfoque sistemático para recolectar evidencia con base en muestras específicas, cuya salida de una serie de procesos interrelacionados satisface los resultados esperados.

Pero ¿qué significa esto en la práctica?

Aunque es aplicada por algunos auditores, la utilización de una senda de auditoría no está aceptada universalmente. Es el fracaso en garantizar que todas las auditorías usan auditorías por procesos que siguen una senda de auditoría lo que debilita su credibilidad. Los auditores deberían entender la ruta del proceso que están auditando y ejecutar la auditoría en consecuencia, garantizando que se cumplen los requisitos del proceso.

Por ejemplo, lógicamente los auditores visitarán la planta del taller. Esto permite que el auditor vea lo que sucede e identifique los números de órdenes de pedido específicas de los trabajos que se realizan en ese momento. A partir de esta información es fácil identificar en el departamento de ventas la especificación pactada para ese producto o servicio y seleccionar las muestras pertinentes. Esto implica que el proceso se puede verificar para asegurar que lo que

sucede está controlado y cumplirá la especificación exigida. A partir de aquí se escoge la senda de la auditoría y se sigue todo el tiempo.

Utilizando la auditoría de una actividad de compras como ejemplo, es necesario que usted identifique cuál material o equipo se ha adquirido para su orden de pedido de muestra. Siempre es importante entender lo que impulsa al proceso. En este caso normalmente es la solicitud, la cual define lo que se quiere.

Si el auditor no entiende la especificación, entonces no puede verificar si el proceso que ocurre satisface los requisitos de la solicitud.

- ¿Qué exige la solicitud – cumple esta con la especificación pactada?
- ¿Cómo se toma la decisión para la compra?
- ¿Cómo se decide la especificación? ¿Es ésta adecuada?
- ¿Quién decide lo que se requiere? y ¿tiene tal persona la autoridad?
- ¿Quién selecciona al proveedor y con qué criterios?
- ¿Cuál es el proceso para la evaluación de la oferta?
- ¿Cómo se notifica de la especificación al proveedor?
- ¿Se utilizan normas nacionales e internacionales?
- ¿Qué controla al proceso?
- ¿Existen requisitos especiales de embalaje para la entrega?

Estos son sólo algunos de los aspectos que es necesario tratar, muchos de los cuales concuerdan con las cláusulas de ISO 9001.

3. Muestras correctas

El punto de partida para la auditoría es utilizar las muestras seleccionadas e identificar la ruta del proceso y los controles que se aplican. Es vital que las muestras estén conectadas y provengan de la misma senda. Con demasiada frecuencia, las muestras para auditoría se toman en diferentes etapas del proceso y no están relacionadas ni conectadas con la muestra inicial seleccionada, lo cual implica que el auditor no puede verificar que el proceso esté funcionando. Únicamente puede verificar si este documento particular se diligencia correctamente.

Los procedimientos, los formularios, las listas de verificación, etc., todos garantizan que un proceso se gestiona y controla eficazmente. Es esencial que los auditores tomen su tiempo para entender lo que se exige del proceso que ellos están auditando.

Es imposible que un auditor por segunda o tercera parte ejecute una auditoría en una organización si el auditor no toma su tiempo para comprender la especificación de su producto o servicio, incluyendo los requisitos estatutarios y reglamentarios. Es este enfoque profesional para la auditoría lo que permite que el auditor identifique las debilidades en el proceso y decida si una organización tiene la capacidad para satisfacer los requisitos especificados. El enfoque de la senda de la auditoría se aplica a cualquier auditoría sea interna, por segunda o por tercera parte.

Acerca del auditor

David John Seear C. Ingeniero (daveseear@btinternet.com) pasó 12 años en el mar, en donde alcanzó la posición de Ingeniero Jefe, seguido de 20 años con Shell UK en donde fue asignado como “Jefe de Calidad y Desempeño” para Shell UK Materials. Representó al Reino Unido en el comité ISO/TC 176 durante tres años, así como también a la confederación de industrias británicas en el Comité espejo del Reino Unido para ISO/TC 176. Actualmente dirige PDQ Management Services.

Para mayor información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001, por favor consulte el documento: *Introducción al Grupo de Prácticas de Auditoría ISO*.

El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* utilizará la retroalimentación por parte de los usuarios para determinar si es recomendable desarrollar documentos de guía adicionales o si los existentes se deberían revisar.

Los comentarios sobre los documentos o las presentaciones se pueden enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Los demás documentos y presentaciones del *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* se pueden descargar de los siguientes sitios Web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exoneración de responsabilidad

Este documento no se ha sometido a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176, ni el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida aquí está disponible con propósitos educativos y de comunicación. El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* no es responsable de los errores, omisiones ni otras obligaciones legales que se puedan originar en el suministro o posterior uso de dicha información.