



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

ISO 9001 Auditing Practices Group

Directriz en:

Vancouver March 2004

Auditando la política y los objetivos de calidad, y la revisión por la Dirección

1. Auditando la política de calidad

La política de calidad y su despliegue eficaz solamente se puede valorar basándose en los resultados generales de la auditoría.

Los métodos de auditoría deben incluir:

- Entrevista con la alta dirección para entender su enfoque y compromiso hacia la calidad.
- Evaluación, a través de los registros de las revisiones por la dirección, del compromiso e involucramiento de la alta dirección en el establecimiento, implementación, seguimiento y actualización de la política de calidad.
- Valorar si la alta dirección ha “traducido” eficazmente la Política de Calidad en palabras entendibles y directrices hacia todos los niveles de la organización, con sus objetivos correspondientes a cada función / nivel aplicable.
- Conducir entrevistas con el personal para verificar si ellos han tomado conciencia, entienden y conocen adecuadamente el modo como la política de calidad de la organización **se relaciona con su propia actividad**, sin importar los términos utilizados por esas personas para expresar su entendimiento.
- Buscar evidencia de una difusión eficaz de la política de calidad por una comunicación apropiada.

2. Auditando los Objetivos de calidad

El equipo auditor necesita verificar que los Objetivos de calidad generales de la organización han sido definidos; que ellos reflejan la política de calidad, son coherentes, alineados y compatibles con los objetivos generales del negocio, incluyendo las expectativas de los clientes. Si este no es el caso, los auditores deben analizar más a fondo el compromiso de la alta dirección con la calidad.

Los Objetivos de calidad necesitan ser medibles y estar documentados.

No existe un modo específico de documentar los objetivos de calidad, estos pudieran aparecer en los planes de negocio, resultados de las revisiones por la dirección, presupuestos anuales, etc. Depende de cada equipo auditor el autosatisfacerse de que los objetivos estén adecuadamente documentados.

Los auditores deben obtener evidencia del modo en que los Objetivos de calidad estén diseminados en cascada de manera apropiada a través de la estructura organizacional y los procesos, ligando los objetivos estratégicos generales con los objetivos gerenciales y hasta las actividades operacionales específicas.

Es recomendable que los objetivos de calidad documentados sean examinados en la etapa de revisión documental de la auditoría.

Antes del final de la auditoría, el equipo auditor debe quedar satisfecho de que los objetivos de calidad son realistas y que la organización ha asignado al personal responsable los recursos apropiados para cumplir sus objetivos. Es apropiado muestrear estos objetivos en todos los niveles de la organización.

Los objetivos de calidad no son estáticos y necesitan actualizarse a la luz del clima del negocio actual y la búsqueda de la mejora continua. El equipo auditor debe verificar si el desempeño global de la organización refleja la directriz de la política de calidad y cumple razonablemente los objetivos de calidad.

Los auditores deben tener en mente que los objetivos pueden ser medidos de manera cuantitativa o cualitativa. También deben recordar que existe una liga clara entre el aspecto dinámico de la revisión de la política de calidad y los objetivos de calidad con el compromiso de la organización con la mejora continua.

3. Auditando la revisión por la dirección

La norma ISO 9001 requiere que la alta dirección revise el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados para asegurar su continua adecuación y eficacia. La revisión puede ser realizada en una reunión por separado pero esto no es un requisito de la norma. Hay muchas maneras en que la alta dirección puede revisar el sistema de gestión de la calidad como recibiendo y revisando un reporte generado por el representante de la dirección o cualquier otro personal, una comunicación electrónica o como parte de una de las reuniones regulares de la gerencia donde también se discuten aspectos como los presupuestos y metas.

La revisión por la dirección es un proceso que debería ser conducido y auditado utilizando el enfoque basado en procesos.

La norma ISO 9001 en la cláusula 5.6.2 especifica las entradas al proceso de revisión por la dirección y esos tópicos deben ser incluidos. Sin embargo, estos no son los únicos temas que pueden ser incluidos en una revisión. Éstos pudieran no ser cubiertos individualmente o simultáneamente pero si como parte de una revisión general del negocio. Los auditores deberían estar atentos a que las entradas pueden ser en varias formas como reportes, gráficos de tendencias y más.

Como resultado del proceso de revisión por la dirección, debería haber evidencia de las decisiones sobre:

- Cambios en la política de calidad o en los objetivos,
- Planes y posibles acciones de mejora
- Cambios en recursos
- Revisiones a planes de negocio
- Presupuestos

Los resultados no solamente son relativos a mejoras o cambios, pueden incluir decisiones en otros aspectos importantes como planes de introducción de nuevos productos.

Se requieren registros de las revisiones por la dirección pero el formato de éstos no está especificado. Las minutas de las reuniones son el tipo más común de registro pero los registros electrónicos, gráficos estadísticos, presentaciones, etc. pueden también ser un tipo de registro aceptable.

El proceso de revisión por la dirección pudiera también incluir elementos de la planificación del sistema de gestión de la calidad donde los cambios a procesos y sistemas sean considerados. Donde este sea el caso, los auditores deberían revisar si los siguientes puntos han sido considerados o no:

- ¿los cambios al sistema de gestión o negocio como un todo han tienen un impacto en otras partes del sistema o negocio?
- ¿se evaluaron los cambios propuestos antes de implementarse?
- ¿en la preparación de planes estratégicos, se consideraron puntos como los establecidos en la cláusula 4.1 de la norma?
- ¿se identificaron los controles necesarios antes de que empezara la contratación externa de un proceso?

El proceso de revisión por la dirección no debería ser un ejercicio realizado solamente para satisfacer los requisitos de la norma y a los auditores; debería ser una parte integral del proceso de gestión de negocio de la organización. La revisión general por la dirección es un proceso complejo realizado a varios niveles en la organización. Es siempre un proceso de dos vías, generado por la alta dirección con las entradas de todos los niveles en la organización. Estas actividades pudieran variar desde las diarias, semanales, mensuales, las reuniones de unidades organizacionales a simplemente discusiones o reportes.

Traducción libre realizada por INLAC . Documentos oficiales disponibles en :
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Los auditores deben buscar evidencia de que las entradas y resultados del proceso de revisión por la dirección son relevantes al tamaño y complejidad de la organización y de que ellos la están usando para mejorar el negocio. Los auditores deberían también considerar como la dirección de la organización está estructurada y como el proceso de revisión por la dirección es utilizado dentro de esta estructura.