



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Como auditar los procesos de alta dirección

Al reconocer que auditar a la alta dirección pudiera ser un punto sensitivo, este documento proporciona la directriz para ésta categoría de auditoría.

Los auditores deben involucrar a la alta dirección en la auditoría, por ejemplo, invitarlos a la reunión de apertura y cierre, permitir suficiente tiempo en el plan de auditoría para entrevistar a la alta dirección, discutir los hallazgos directamente con ellos, buscar evidencia de compromiso. Es importante cambiar el enfoque de atención de sólo al gerente de calidad hacia la alta dirección de la organización.

Los auditores deben considerar las actividades de la alta dirección como procesos y deben auditarlas como tales.

Fase de planificación

El auditor necesita identificar los procesos de alta dirección y

- a) entender a la organización y su estructura organizacional revisando información como los organigramas, reportes anuales, planes de negocios, perfiles de la compañía, documentos editados, paginas electrónicas,
- b) hacer una provisión en el plan de auditoría para recolectar información relevante sobre el compromiso de la alta dirección, directamente con, y haciendo entrevistas a la alta dirección,
- c) entender la cultura de la organización y su alta dirección para poder determinar su impacto en el plan de auditoría – y hacer los ajustes apropiados.
- d) tomar un enfoque profesional en su propia apariencia, determinando el código de vestimenta de la organización,
- e) planear el tiempo para la entrevista con la alta dirección para asegurar la conveniencia y la puntualidad.

Un auditor con experiencia limitada en auditoría no debería ser asignado para entrevistar a la alta dirección.

Conduciendo la auditoría

Algunos métodos comunes para evaluar el compromiso de la alta dirección son:

1. Entrevistas con la alta dirección

El auditor puede, utilizando la terminología de negocio apropiada para la alta dirección, hacer preguntas relevantes que

- a) busquen obtener evidencia de la conciencia de la alta dirección y su compromiso hacia la calidad y su relevancia hacia los objetivos generales de la organización y el sistema de gestión,
- b) establezcan evidencia de conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001 sobre la responsabilidad de la dirección.

2. Recolección y corroboración de evidencia

El equipo auditor debe estar constantemente buscando oportunidades de corroborar las respuestas recibidas de la alta dirección cuando se entrevisto.

Esto incluye:

- a) disponibilidad y relevancia de políticas y objetivos
- b) el establecimiento de ligas entre las políticas y los objetivos
- c) obtención de evidencia de que esas políticas y objetivos son eficaces y están entendidos a través de toda la organización
- d) determinar si las políticas y objetivos son apropiados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y asegurar la satisfacción del cliente.
- e) determinar si la alta dirección está involucrada en las revisiones por la dirección.

Pudiera necesitarse entrevistas y recolección de evidencia adicionales para proporcionar la corroboración necesaria.

El equipo auditor debe asegurar que cualquier evidencia adicional del compromiso de la alta dirección se recolecta.

El equipo auditor debe revisar la evidencia recolectada, para asegurar que la información sea completa y precisa para proporcionar confianza al escribir la conclusión.

Reporte de auditoría

Los auditores deben preparar sus reportes de auditoría de manera que los hagan apropiados para la presentación a la alta dirección de las organizaciones. Pudiera ser adecuado presentar un resumen ejecutivo del reporte de auditoría, apropiado para la presentación a la alta dirección y las partes interesadas clave de la organización. El resumen ejecutivo debe sobre saltar los hallazgos clave, tanto positivos como negativos e identificar las oportunidades de mejora.