



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

**El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001
orientación sobre:**

Auditoría de valor agregado versus consultoría.

1. Introducción

Este documento proporciona orientación sobre cómo las auditorías de sistemas de gestión de terceros podrían agregar valor a una organización sin comprometer la imparcialidad. Nota: Consulte también el documento “Adición de valor” del Grupo de prácticas de auditoría ISO 9001.

Las actividades que pueden ser de valor para la organización, pero que podrían conducir a amenazas potenciales a la imparcialidad, incluyen la provisión de consejos o sugerencias sobre cómo se puede lograr y mantener la conformidad.

Las áreas donde es probable que ocurra una amenaza a la imparcialidad son:

- Actividades previas al proceso de certificación (por ejemplo, visitas, reuniones, correspondencia)
- Resolución de no conformidades.
- Durante la auditoría.

Para la definición de consultoría de sistemas de gestión, consulte ISO / IEC 17021-1.

2. Actividades previas al proceso de certificación.

Las actividades previas a la certificación pueden ser valiosas para la organización, ya que pueden ayudar al organismo de certificación a proporcionar un servicio de certificación optimizado en muchos aspectos. Sin embargo, es esencial que las

actividades anteriores a la certificación no se entiendan como un sustituto de una auditoría interna, donde la organización puede utilizar los resultados para prepararse mejor para las etapas sucesivas de la certificación.

El organismo de certificación puede realizar visitas introductorias que generalmente se utilizan para determinar las necesidades de los clientes y explicar el proceso de certificación. Estas visitas son generalmente a solicitud del cliente y pueden ser efectivas para aclarar el proceso de certificación.

Los propósitos de estas visitas deben ser:

- El comienzo de la comunicación directa de los auditores con la organización, ya que un intercambio de documentación podría ser insuficiente para que los auditores puedan "sentir el pulso" de la situación;
- Una mejor comprensión de los procesos operativos y de negocios de la organización es mucho mejor que simplemente leer documentos que a menudo son inadecuados;
- Una explicación del proceso de certificación y posiblemente la respuesta a las preguntas del auditado sobre la aplicación de los requisitos de las normas.

3. Resolución de no conformidades.

El enfoque correcto para el manejo de las no conformidades es que los auditores alienten a los auditados a encontrar su propia solución, planteando preguntas y estimulando la comprensión y la conciencia, pero sin brindar asesoramiento directo sobre cómo deben resolverse los problemas.

Las organizaciones a menudo preferirían que los auditores proporcionen una solución rápida para resolver las no conformidades. Esto puede dar satisfacción a corto plazo a las organizaciones, pero puede no resultar en mejoras sustanciales y duraderas. Por lo tanto, se recomienda que los auditores no proporcionen soluciones tan rápidas.

Para mejorar y mejorar el sistema de gestión de una organización, los auditores deben permitir que los auditados determinen el motivo de una no conformidad. Los auditados podrán realizar su propio análisis de causa raíz, decidir cómo abordar el problema e identificar una solución adecuada. Dicho enfoque proporcionará un valor añadido a la auditoría.

4. Durante la auditoría

El valor agregado más significativo para la organización auditada se proporciona durante las auditorías.

En lugar de simplemente buscar el cumplimiento formal de los requisitos de la norma, los auditores deben observar la efectividad real del sistema de gestión y descubrir los beneficios que la adopción del sistema brinda a la organización y a sus clientes. En otras palabras, deben tratar de determinar si el sistema se aplica para mantener y mejorar continuamente el desempeño de la organización y su capacidad para entregar los resultados esperados al cumplir con las expectativas del cliente y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios. Para este propósito, los auditores deben tener un conocimiento real y comprensión de los problemas técnicos y de gestión relacionados con el sector empresarial e industrial en el que opera la organización auditada.

La auditoría debe ser realizada para:

- examinar los procesos de la organización;
- Conversaciones con los propietarios del proceso y otro personal relevante;
- Priorizar la evaluación de áreas críticas y destacar los riesgos asociados.

Sin comprometer la imparcialidad y la integridad de la auditoría, las discusiones abiertas con las personas que son principalmente responsables de la administración de la organización podrían permitir el uso efectivo de los recursos y el tiempo de la auditoría y podrían proporcionar grandes beneficios para la organización.

El resultado de dichas auditorías suele ser un informe que cubre los problemas que van más allá del mero cumplimiento de los requisitos de la norma e identifica oportunidades para mejorar el rendimiento del negocio en general sin ofrecer soluciones específicas. Estos informes deben dirigirse a la alta dirección de la organización.

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001. Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

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

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidad.

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información