



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 orientación sobre:

Alta gerencia

Reconociendo que la auditoría de la alta gerencia es un tema delicado, este documento proporciona una guía para esta categoría de auditoría.

Los auditores deben involucrar a la alta dirección en la auditoría, es decir, invitarlos a abrir y cerrar reuniones, permitir suficiente tiempo en el plan de auditoría para entrevistar a los altos directivos, discutir los resultados de la auditoría directamente con ellos, buscar evidencia de su compromiso, etc. Es importante cambie el foco de atención del gerente de calidad a la alta gerencia de la organización.

El auditor debe considerar que las actividades de la alta gerencia son procesos y debe auditarlas en consecuencia.

Etapa de planificación

El auditor necesita identificar los procesos de alta dirección, y

- a) comprender la organización y su estructura de gestión, revisando información como los organigramas, informes anuales, planes de negocios, perfiles de empresas, comunicados de prensa, sitios web,
- b) hacer provisión en el plan de auditoría para recopilar información relevante con respecto al compromiso de la alta dirección, directamente de y entrevistando a la alta dirección,
- c) comprender la cultura de la organización y su alta gerencia, a fin de determinar su impacto en el plan de auditoría, y hacer los ajustes apropiados.
- d) Adoptar un enfoque profesional en la apariencia del auditor, al determinar el código de vestimenta de la organización.
- e) planificar el momento de la entrevista a la alta dirección, para garantizar la conveniencia y la puntualidad.

En la medida de lo posible, se recomienda asignar a un auditor la experiencia adecuada de auditoría y toma de decisiones para entrevistar a la alta dirección.

Realizar la auditoría

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

1. Entrevistas con la alta gerencia El auditor puede, al utilizar la terminología de negocios apropiada para la alta gerencia, hacer preguntas relevantes que

- a) tratar de obtener evidencia del compromiso de la alta dirección con la calidad y su relevancia para los objetivos generales y el sistema de gestión de la organización,
- b) establecer evidencia de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001.
- c) si la organización decide no conservar el puesto de Representante de la administración (como lo exigían las ediciones anteriores de la Norma ISO 9001, antes de la edición de 2015), el auditor debería prestar especial atención a la asignación de responsabilidades y autoridades que históricamente estuvieron asociadas con este papel

2. Recopilación y confirmación de pruebas.

El auditor / equipo auditor debe estar constantemente buscando oportunidades para confirmar las respuestas recibidas de la alta gerencia cuando se las entrevista. Esto incluye

- a) La disponibilidad y relevancia de las políticas y objetivos.
- b) El establecimiento de vínculos entre las políticas y los objetivos.
- c) obtener la evidencia de que estas políticas y objetivos son efectivos y entendidos en toda la organización
- d) determinar si las políticas y los objetivos son apropiados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para el logro de la satisfacción del cliente.
- e) determinar si la alta dirección está involucrada en las revisiones de la gerencia. Puede ser necesaria una entrevista adicional y la recolección de evidencia para proporcionar la corroboración necesaria. El equipo de auditoría debe asegurarse de que también se recopile cualquier evidencia adicional del compromiso de la alta dirección. El auditor / equipo de auditoría debe revisar la evidencia recopilada, para asegurar la integridad y exactitud de la información, y para proporcionar confianza en las conclusiones extraídas.

Informes de auditoría

Los auditores deben preparar sus informes de auditoría para que sean apropiados para su presentación a la alta dirección de las organizaciones. Puede ser apropiado presentar un resumen ejecutivo del informe de auditoría, adecuado para

su presentación a la alta dirección y las partes interesadas clave de la organización. El resumen ejecutivo debe resaltar los hallazgos clave, tanto positivos como negativos, e identificar oportunidades de mejora.

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