



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Date: 15 July 2008

## **ISO 9001 Auditing Practices Group** **Guidance on:**

### **LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN QUE AGREGA VALOR** **VERSUS CONSULTORÍA**

#### **1. Introducción**

Este documento proporciona directriz en como una auditoría de tercera parte de un sistema de gestión puede agregar valor a una organización sin comprometer la imparcialidad. Nota: también refiérase al documento “Como agregar valor durante el proceso de auditoría”.

Las actividades que pudieran ser de valor para la organización pero pudieran ser un riesgo potencial para la imparcialidad, incluye la provisión de consejos o sugerencias de cómo se puede lograr y mantener la conformidad.

Las momentos donde las amenazas a la imparcialidad generalmente pudieran ocurrir son:

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

#### **2. Actividades anteriores al proceso de certificación**

Las actividades previas a la certificación pudieran ser de valor para la organización ya que podrían ayudar al cuerpo de certificación a proporcionar un servicio de certificación optimizado en muchos aspectos. Es esencial, sin embargo, que estas actividades previas a la certificación no sean entendidas como un sustituto de una auditoría interna donde los hallazgos pueden utilizarse por la organización para preparar mejor las siguientes etapas de la certificación.

El cuerpo de certificación podría conducir una visita introductoria la cuál generalmente es utilizada para determinar las necesidades de los clientes y explicar el proceso de certificación. Estas visitas son generalmente a solicitud del cliente y pueden ser eficaces en clarificar el proceso de certificación.

El propósito de estas visitas debería ser por lo tanto:

- el inicio de una comunicación directa entre los auditores y la organización ya que un intercambio de documentación pudiera ser insuficiente para permitir a los auditores “sentir el pulso” de la situación;
- un entendimiento del negocio y los procesos operacionales de la organización es mucho mejor que la simple lectura de documentos que frecuentemente es inadecuada;
- una explicación del proceso de certificación y posiblemente responder las preguntas del auditado sobre la aplicación de los requisitos de las normas.

Después de la implementación de la norma ISO/IEC 17021, las auditorías de pre certificación pudieran ser reemplazadas por las auditorías de fase 1 del proceso de certificación, siendo esta una parte formal del proceso de certificación (refiérase al documento APG “necesidad de un enfoque de 2 fases para las auditorías)

### **3. Resolución a no conformidades**

El enfoque correcto para el manejo de las no conformidades por parte de los auditores, es motivar a los auditados a encontrar su propia solución, por medio de plantearles preguntas y estimular el entendimiento y toma de conciencia pero no dándoles un consejo directo de cómo se debe resolver el problema.

Las organizaciones frecuentemente preferirían auditores que les dieran una solución rápida para solucionar las no conformidades. Esto pudiera dar una satisfacción en el corto tiempo a las organizaciones, pero pudiera no resultar en mejoras sustanciales a largo plazo. Por lo tanto es recomendable que los auditores no proporcionen estas soluciones rápidas.

Para mejorar el sistema de gestión de la organización, los auditores necesitan permitir que los auditados determinen la razón de una no conformidad. Los auditados serán capaces de conducir su propio análisis de causa raíz, decidir cómo enfocar el problema e identificar una solución apropiada. Ese enfoque proporcionará valor agregado a la auditoría.

### **4. Durante la auditoría**

El valor agregado más significativo hacia la organización auditada se da durante las auditorías.

En lugar de simplemente ver el cumplimiento formal con los requisitos de la norma, los auditores deben ver la eficacia real del sistema de gestión y encontrar los beneficios que la adopción del sistema da a la organización y a sus clientes. En otras palabras, deberían tratar de determinar si el sistema de gestión es aplicado para mantener y mejorar continuamente el desempeño de la organización y su habilidad de entregar los resultados esperados para cumplir las expectativas de los clientes y cubrir los requisitos legales y reglamentarios. Para este propósito, los auditores deberían tener un conocimiento y entendimiento real de aspectos técnicos y administrativos concernientes al negocio y sector industrial en el cual opera la organización auditada.

La auditoría debería realizarse:

- examinando los procesos de la organización;
- discutiendo con los dueños de proceso y otro personal relevante;
- dando prioridad a la evaluación de las áreas críticas y resaltando los riesgos asociados.

Traducción libre realizada por INLAC . Documentos oficiales disponibles en :  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

Sin comprometer la imparcialidad e integridad de la auditoría, las discusiones abiertas con el personal responsable de la gestión en la organización, pudieran permitir un uso eficaz de los recursos y tiempo de la auditoría y pudiera dar más beneficios a la organización.

El resultado de esas auditorías normalmente es un reporte que cubre los aspectos que van más allá de un simple cumplimiento con los requisitos de la norma e identifica oportunidades para la mejora del desempeño del negocio en general sin ofrecer soluciones específicas. Estos reportes deberían cubrir a la alta dirección de la organización.

---

For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper:  
*Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Feedback from users will be used by the *ISO 9001 Auditing Practices Group* to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address:  
[charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Disclaimer**

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.