



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

## **Demonstrando conformidad con la norma**

“Desarrollar la auditoría sobre las cláusulas de la norma” v.s. “Desarrollar la auditoría sobre los procesos del auditado”

### **Cuando se evalúa la conformidad con la norma, las listas de verificación para auditoría pudieran no ser suficiente.**

Al final de la auditoría, el auditor debe estar convencido si todos los requisitos de la norma se satisfacen o no.

Tratar de mostrar la conformidad a una norma lleva a la gente hacia el uso de una lista de verificación donde el auditor es capaz de verificar los requisitos de la norma uno a uno, asegurándose que todos los requisitos han sido cubiertos. Este enfoque básico de llenar una lista de verificación es una manera fácil de asegurar que todos los requisitos de la norma han sido revisados. Sin embargo, considerando el enfoque de la norma ISO 9001, desarrollar una auditoría sobre una lista de verificación genérica pudiera no permitir al auditor recolectar evidencia de la eficacia de las interfaces entre los procesos.

En algunas situaciones, deshacerse completamente de la lista de verificación (o lista de preguntas de auditoría) no sería posible, particularmente si se necesita demostrar a terceras partes la evidencia de conformidad a la norma (ejemplo, reguladores o cuerpos de evaluación de la conformidad).

Es importante usar una lista de verificación de manera apropiada y en el tiempo adecuado como herramienta para dar seguimiento a los requisitos de la norma a ser cubiertos.

### **¿Cuál es un muestreo adecuado?**

No hay una fórmula estadística o matemática para establecer el número correcto de muestras a ser tomadas durante una auditoría. Definir el número de muestras (por ejemplo, una, cinco o más muestras de registros para un requisito en particular) a ser tomado para confirmar el cumplimiento a los requisitos no es eficiente y no asegura el cumplimiento. Es claro un hecho de que al incrementar el número de muestras tomadas, el auditor tiene una mayor confianza sobre el estado de la implementación del SGC. “Un muestreo adecuado” en este texto se refiere al muestreo tomado durante las entrevistas en el lugar y los registros revisados para construir una confianza de que el SGC del auditado esta implementado como se describe.

El muestreo en multi-plantas o el muestreo de las unidades organizacionales de una compañía están cubiertas en el documento “IAF MD 1:2007 Certificación de Multi sitios con base en el muestreo”, con los días auditor en el lugar y la fórmula de muestreo multi-plantas.

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

El auditor necesita desarrollar entrevistas y verificar registros y evidencias durante la entrevista. El número de muestras a tomarse depende de la complejidad del proceso, y en la calidad de la información recibida del auditado durante la entrevista. Es también importante que el auditor mantenga el horario establecido en el plan de auditoría. Al final del día, el auditor necesita sentirse tranquilo de que las muestras y la evidencia objetiva vista son representativas de modo que pueda llegar a una conclusión apropiada sobre la implementación del SGC.

### **Registrando la información de la auditoría**

La norma ISO 19011 y la norma ISO/IEC 17021 explican lo que un reporte de auditoría debe contener. Sin embargo, es importante notar que el reporte de auditoría hacia el auditado, debe contener solamente información importante para el auditado como son la información sobre posibles mejoras, observaciones positivas y las no conformidades a la norma. Reiterar y explicar los requisitos de la norma pudiera no ser lo que el auditado este buscando.

Pudiera ser un requisito para el auditor demostrar la secuencia en la que se desarrolló la auditoría, algunas veces llamado la ruta de auditoría. La utilización de notas de auditoría es un modo muy eficiente para el auditor de registrar la auditoría. La principal desventaja de usar las notas de auditoría es que tienden a ser un modo muy personal de registrar la información durante la auditoría y los niveles de detalle de registro y estilo varía mucho de un auditor a otro.

La lista de verificación asegura algo de uniformidad en el desarrollo de los auditores. Sin embargo, el auditor nunca debe olvidarse de utilizar su tiempo en auditar y no en llenar listas de verificación y hacer notas.