



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

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

Senda de auditoría

El documento siguiente de David John Seear está adaptado de un artículo del IRCA's **INform** journal (Emisión No.24, Dic. 2009, <http://www.irca.org/inform/issue24/Seear.html>)

1. Introducción

Existen muchos elementos importantes en la realización de una auditoría profesional. Algunos requisitos, como la necesidad de auditar el proceso, están definidos en la norma ISO 9000. Sin embargo, hay un elemento de auditar que hace falta en los términos y definiciones de la norma ISO 9000 – La **senda de auditoría**.

El error de realizar un proceso de auditoría sin seguir una senda de auditoría es la razón más importante de que las auditorías no sean eficaces.

2. ¿Qué es una senda de auditoría?

En ausencia de una definición en la norma ISO 9000, la definición estandarizada del diccionario para “auditoría” y “senda” nos lleva a lo siguiente:

Un enfoque sistemático de recolección de evidencia basado en muestras específicas, que el resultado de una serie de procesos interrelacionados cumple los resultados esperados.

¿Pero qué significa esto en la práctica?

Aunque aplicado por algunos auditores, el uso de una senda de auditoría no es universalmente aceptado. La falla de asegurar que todos los auditores utilicen procesos de auditoría siguiendo una senda de auditoría es lo que deteriora su credibilidad. Los auditores deberían entender el camino del proceso que están auditando y realizar la auditoría de acuerdo a ese camino, asegurando que los requisitos del proceso se están cumpliendo.

Por ejemplo, es un hecho que los auditores visitarán la planta. Esto facilitará que el auditor vea que está sucediendo e identifique los números de orden específicos de los trabajos que se están realizando en ese momento. A partir de esa información es fácil identificar en el departamento de ventas la especificación acordada para ese producto o servicio y seleccionar las muestras pertinentes a escoger. Esto significa que el proceso puede ser verificado para asegurar que lo que se está realizando

está controlado y cumplirá la especificación requerida. De aquí, la senda de auditoría se reconoce y se sigue.

Utilizando la auditoría a una actividad de compras como un ejemplo, usted necesita identificar que material o equipo ha sido comprado como muestra de una orden. Es siempre importante entender qué dirige el proceso. En este caso, normalmente es la requisición, que define que es lo que se requiere.

Si el auditor no entiende la especificación, entonces no puede verificar si el proceso que se ha seguido cumple los requisitos de la requisición.

- ¿qué solicita la requisición – cumple con la especificación acordada?
- ¿cómo se tomó la decisión de compra?
- ¿cómo se decidió la especificación? ¿es adecuada?
- ¿quién decide qué es requerido y tienen la autoridad para ello?
- ¿quién escoge el proveedor y con qué criterio?
- ¿cuál es el proceso de evaluación de ofertas?
- ¿cómo se informa al proveedor de la especificación?
- ¿se utilizan normas nacionales o internacionales?
- ¿qué controla el proceso?
- ¿existe algún requisito especial de empaque para envío?

Éstos son solamente algunos de los elementos que necesitan cubrirse, muchos de los cuales siguen las cláusulas de la norma ISO 9001.

3. Muestreo correcto

El punto de partida para auditar es utilizar las muestras escogidas e identificar el camino del proceso y los controles que fueron aplicados. Es vital que las muestras estén ligadas y provengan del mismo camino. Muy frecuentemente, las muestras de auditoría se toman en diferentes pasos del proceso y no están relacionadas o ligadas con la muestra escogida inicialmente, lo que significa que un auditor no es capaz de verificar que el proceso está trabajando. Solamente podrá ser capaz de verificar si un documento en particular se llena correctamente.

Procedimientos, formatos, listas de verificación, etc., todos ellos aseguran que un proceso es gestionado y controlado eficazmente. Es esencial que los auditores tomen tiempo para entender qué es lo que se requiere del proceso que están auditando.

Es imposible para un auditor de segunda o tercera parte realizar una auditoría de una organización si el auditor no toma el tiempo para entender la especificación de su producto o servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios. Es este enfoque profesional de auditar lo que permite al auditor identificar cualquier debilidad en el proceso y decidir si una organización es capaz de cumplir con los requisitos especificados. El enfoque hacia la senda de auditoría aplica para cualquier tipo de auditoría, sea interna, de segunda o de tercera parte.

Sobre el autor

David John Seear C. Eng. (daveseear@btinternet.com) estuvo 12 años mar adentro, donde alcanzó el puesto de Ingeniero en Jefe, seguido de 20 años con la Shell UK como “jefe de Calidad y Desempeño”. Representó a UK en el ISO /TC176 durante 3 años, así como también representó a la Confederación de Industria Británica en el comité espejo del ISO/TC 176 en UK.