



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Alta dirección

Fecha: 13 de enero de 2016



Índice

Prólogo.....	3
Etapa de planificación	4
Realización de la auditoría	4
Informes de auditoría.....	5



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



Reconociendo que la auditoría a la alta dirección es un tema delicado, este documento proporciona una orientación para esta categoría de auditoría.

Los auditores deberían hacer que la alta dirección participe en la auditoría, es decir, invitarlos a las reuniones de apertura y cierre, considerar tiempo suficiente en el plan de auditoría para entrevistar a los altos directivos, discutir los hallazgos de la auditoría directamente con ellos, buscar evidencia de su compromiso, etc. Es importante cambiar el foco de atención, de solamente al gerente de calidad, hacia la alta dirección de la organización.

El auditor debería considerar que las actividades de la alta dirección son procesos y debería auditarlas de acuerdo con eso.

Etapa de planificación

El auditor necesita identificar los procesos de la alta dirección, y

- a) entender la organización y su estructura de gestión, mediante la revisión de información, tal como organigramas, informes anuales, planes de negocios, perfiles de empresa, comunicados de prensa, sitios web;
- b) hacer la consideración en el plan de auditoría para recopilar información relevante con respecto al compromiso de la alta dirección, directamente y mediante entrevistas a la alta dirección;
- c) entender la cultura de la organización y de su alta dirección, 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, mediante la determinación del código de vestimenta de la organización;
- e) planificar el momento de la entrevista a la alta dirección, para asegurarse de la conveniencia y la puntualidad.

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

Realización de la auditoría

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

- 1) Entrevistas con la alta dirección

El auditor puede, mediante el uso de la terminología de negocios apropiada para la alta gerencia, hacer preguntas relevantes que:



- a) busquen la obtención de la evidencia del compromiso de la alta dirección con la calidad y su importancia para los objetivos generales y el sistema de gestión de la organización;
- b) establezcan evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001;
- c) si la organización decide no conservar el puesto de representante de la dirección (como lo exigían las ediciones de la Norma ISO 9001 anteriores a la edición de 2015), el auditor debería prestar especial atención a la asignación de responsabilidades y autoridades que históricamente estuvieron asociadas con este rol.

2) Recopilación y confirmación de evidencias

El auditor/equipo auditor debería estar constantemente buscando oportunidades para confirmar las respuestas recibidas de la alta dirección cuando se le haya entrevistado.

Esto incluye:

- a) la disponibilidad y relevancia de las políticas y objetivos;
- b) el establecimiento de vínculos entre las políticas y los objetivos;
- c) la obtención de evidencia de que estas políticas y objetivos son eficaces y entendidos en toda la organización;
- d) la determinación de si las políticas y los objetivos son apropiados para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente;
- e) la determinación de si la alta dirección participa en las revisiones por la dirección.

Puede que sean necesarias entrevistas adicionales y la recopilación de evidencia, para proporcionar la corroboración requerida.

El equipo auditor debería asegurarse de que también se recopile cualquier evidencia adicional sobre el compromiso de la alta dirección.

El auditor/equipo auditor debería revisar la evidencia recopilada, para asegurar la integridad y exactitud de la información, y para proporcionar confianza en las conclusiones derivadas.

Informes de auditoría

Los auditores deberían preparar sus informes de auditoría de modo 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 a las partes interesadas clave de la organización. El resumen ejecutivo debería resaltar los hallazgos clave, tanto positivos como negativos, e identificar oportunidades de mejora.



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.