



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)



Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

# Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:

Política, objetivos y revisión por la dirección

---

Fecha: 13 de enero de 2016



## Índice

Prólogo.....	3
1 Auditoría de la política de calidad.....	4
2 Auditoría de los objetivos de calidad.....	4
3 Auditoría de la revisión por la dirección.....	5



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://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.



## 1 Auditoría de la política de calidad

La política de calidad y su despliegue efectivo solo se pueden evaluar verdaderamente con base en los resultados globales de la auditoría.

Los métodos de auditoría deberían incluir:

- entrevistas con la alta dirección para comprender su enfoque y compromiso con la calidad (véase también el documento del Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 sobre "Alta dirección");
- evaluación, a través de los registros de revisión por la dirección, del compromiso y el involucramiento de la alta dirección en el establecimiento, implementación, seguimiento y actualización de la política de calidad;
- evaluación de si la dirección ha "traducido" eficazmente la política de calidad en palabras y directrices comprensibles en todos los niveles de la organización, con los objetivos correspondientes en cada proceso / función / nivel aplicable;
- realizar entrevistas con las personas para verificar si tienen la conciencia, el entendimiento y el conocimiento requeridos sobre la forma en que la política de calidad de la organización **se relaciona con sus propias actividades**, independientemente de los términos utilizados por dicho personal para expresar su entendimiento. No pida a las personas que reciten la política de calidad.
- recopilar evidencia de una difusión efectiva de la política de calidad mediante una comunicación adecuada.

La conclusión adecuada de una difusión y entendimiento efectivo de la política de calidad solo puede lograrse al final de la auditoría, después de la evaluación de los resultados de la auditoría.

## 2 Auditoría de los objetivos de calidad

Los auditores necesitan verificar que los objetivos de calidad generales de la organización:

- se hayan definido,
- reflejen la política de calidad,
- son significativamente coherentes,
- están alineados y son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización,
- y están alineados con sus objetivos comerciales generales, incluyendo las expectativas de los clientes.



Si este no es el caso, los auditores deberían evaluar más el compromiso de la alta dirección con la calidad.

Los objetivos de calidad deben ser medibles y verificables, pero no necesariamente cuantificados. Los resultados cualitativos también pueden ser relevantes, por ejemplo, una respuesta de "sí/no" con respecto al logro de los objetivos es aceptable, siempre que esté respaldada por evidencia.

No existe una forma específica de identificar o documentar los objetivos de calidad, ya que estos pueden aparecer a través de planes de negocios, salidas de la revisión por la dirección, presupuestos anuales, etc. Corresponde a los auditores asegurarse de que los objetivos están adecuadamente documentados.

Los auditores deberían obtener evidencia de la forma en que los objetivos de calidad se establecen en cascada en toda la estructura y los procesos de la organización, vinculando los objetivos estratégicos generales con los objetivos de la dirección y bajando hasta las actividades operativas específicas.

Se recomienda que la información documentada relacionada a los objetivos de calidad debería ser examinada en la etapa de la auditoría cuando se revisa la información documentada de la organización.

Antes de terminar la auditoría, los auditores tienen que asegurarse de que los objetivos de calidad son realistas y pertinentes, y que la organización ha asignado al personal responsable los recursos necesarios para cumplir sus objetivos. La evidencia de esto se debería obtener en todos los niveles de la organización.

Los objetivos de calidad no son estáticos y necesitan ser actualizados a la luz del clima actual del negocio y la búsqueda de la mejora continua. Los auditores deberían verificar que el desempeño general de la organización refleje los objetivos de la política de calidad y cumpla razonablemente con los objetivos de calidad.

Los auditores también deberían tener en cuenta que existe un vínculo claro entre los aspectos dinámicos de la revisión de la política de calidad, los objetivos de calidad y el compromiso de la organización con la mejora.

### 3 Auditoría de la revisión por la dirección

La Norma ISO 9001 requiere que la alta dirección revise el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, adecuación y eficacia continua. La revisión podría llevarse a cabo en una reunión separada, pero esto no es un requisito de la norma. Hay muchas maneras en que la alta dirección puede revisar el sistema de gestión de la calidad, como recibir y revisar un informe generado por el representante de la dirección u otro personal, la comunicación electrónica o como parte de reuniones periódicas de la dirección donde también se discuten temas como presupuestos y objetivos.

La revisión por la dirección es un proceso que debería realizarse y auditarse utilizando el enfoque a procesos. Las organizaciones necesitan ser capaces de demostrar que han evaluado la eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades durante la revisión por la dirección; en consecuencia, los auditores podrán obtener evidencia objetiva sobre el uso de este enfoque.



La Norma ISO 9001 especifica una serie de entradas para el proceso de revisión por la dirección y estos temas necesitan ser abordados; sin embargo, estos no son los únicos temas que se pueden incluir en una revisión. También es aceptable no abordarlos individual o simultáneamente, sino como parte de una revisión general del negocio. Los auditores deberían ser conscientes de que las entradas pueden ser en muchas formas, como informes, gráficos de tendencias, etc.

Como salidas del proceso de revisión por la dirección, debería existir evidencias de las decisiones relacionadas con:

- cambios en la política y los objetivos de calidad,
- planes y posibles acciones de mejora,
- cambio en los recursos,
- planes de negocios revisados,
- presupuestos.

Las salidas no solo pueden estar relacionados con mejoras o cambios, sino que también pueden incluir decisiones sobre otros asuntos importantes, como los planes para introducir nuevos productos.

Se requiere información documentada sobre la revisión por la dirección, pero no se especifica el formato de estos; las actas de las reuniones son el tipo más común, pero los registros electrónicos, los gráficos estadísticos, las presentaciones, etc. podrían ser tipos aceptables.

El proceso de la revisión por la dirección también podría incluir elementos de la planificación del sistema de gestión de la calidad, en los que se están considerando cambios en los procesos y sistemas. Cuando este es el caso, los auditores deberían revisar si se han tenido en cuenta o no los siguientes puntos:

- ¿Los cambios en el sistema de gestión, o en el negocio en su conjunto, tendrán un impacto en otras partes del sistema o negocio?
- ¿Se evalúan los cambios propuestos antes de la implementación?
- Al preparar los planes estratégicos, ¿Se consideran aspectos de la norma como los del capítulo 4 "*Contexto de la organización*"?
- ¿Se identifican los controles necesarios antes de iniciar la contratación externa de un proceso?



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)



**El proceso de revisión por la dirección no debería ser un ejercicio realizado únicamente para cumplir los requisitos de la norma y de los auditores; debería ser una parte integral del proceso de gestión del negocio de la organización.** Una revisión general por la dirección es un proceso complejo realizado en varios niveles de la organización. Siempre será un proceso bidireccional, generado por la alta dirección con aportes de todos los niveles de la organización. Estas actividades podrían variar desde reuniones diarias, semanales, mensuales de las unidades organizacionales hasta simples discusiones o informes.

Los auditores deberían buscar evidencia de que las entradas y salidas del proceso de revisión por la dirección son pertinentes al tamaño y la complejidad de la organización y que se utilizan para mejorar el negocio. Los auditores también deberían considerar la forma en cómo estructurada la gestión de la organización y cómo se utiliza el proceso de revisión por la dirección gestión dentro de esta estructura.



Organización Internacional  
de Normalización  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Foro Internacional  
de Acreditación  
[www.iaf.nu](http://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.