

# CONSIDERACIONES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS EN AUDITORÍAS Y EVALUACIONES

Ing. Erick René Alvarado Ureña  
Grupo Empresarial ACCE  
Av. Tecamachalco # 265 Col. Reforma Social México, D.F.  
Teléfono (01)-5520-9232, Fax (01)-5540-3206 correo electrónico gpoacce@prodigy.net.mx

**Resumen:** El concepto de evaluación de conformidad implica de forma general, que una "entidad" confirme el cumplimiento de requisitos, los cuales dependen del giro y actividades del interesado.

Dentro de estos esquemas, existen aspectos técnicos y administrativos que tienen una gran similitud. Específicamente, en el caso de auditorías de calidad y acreditamiento de laboratorios, las nuevas tendencias a nivel internacional presentan grandes similitudes.

## INTRODUCCIÓN

Los nuevos avances tecnológicos implican mejoras en aspectos como la manufactura, telecomunicaciones, procesamiento de la información, educación y en general, el nivel de vida de las personas.

Parte de estos avances, implican la necesidad de intercambiar productos y algunos servicios a nivel internacional. La globalización es "básicamente un proceso mediante el cual, según los postulados de la teoría neoliberal, todo recae en las libres fuerzas del mercado del comercio internacional abierto, que genera la distribución más eficiente de los recursos"<sup>[1]</sup>.

Una forma conveniente de integrarse a la globalización, intercambiar, comercializar productos, vender tanto imagen como "calidad", cumplir requisitos legales y vencer barreras técnicas no arancelarias, es llevar a cabo un proceso llamado "evaluación de conformidad". Esto es, según la Ley Federal de Metrología y Normalización (LFMN): "la determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, calibración, certificación y verificación".<sup>[2]</sup>

Los nuevos esquemas de evaluación incluyen aspectos de gestión (sistemas de aseguramiento de calidad) como de administración ambiental; esto implica la necesidad de contar con personal calificado para realizar las evaluaciones. Las personas responsables son llamados "auditores".

Actualmente, las auditorías son utilizadas tanto en sistemas de gestión, como a sistemas de administración ambiental. En teoría, ambos aspectos son diferentes en sus contextos, y serían necesarios requisitos diferentes para cubrir las dos clases de auditorías. De hecho, las normas relacionadas son, respectivamente, las normas ISO-10011/1, 10011/2, 10011/3 e ISO-14010, 14011 y 14012.

Se ha detectado la existencia de aspectos comunes en ambos tipos de auditorías, y que las industrias requieren cada vez con mayor frecuencia, cubrir aspectos de auditorías de calidad y ambientales.

A la fecha, las nuevas propuestas hechas por los comités de normalización de ISO TC-176 y TC-207 (sistemas de gestión y de administración ambiental, respectivamente), establecen la necesidad de integrar en un documento único los elementos para la realización de auditorías. Los objetivos son:

- "Simplificar el número de normas sobre auditorías.
- Unificación de criterios para llevar a cabo ambos tipos de auditorías.
- Criterios para desarrollar el programa de auditorías.
- Mejorar la metodología para evaluar la competencia de los auditores de gestión y ambientales".<sup>[3]</sup>

EL objetivo es aprovechar la experiencia de los auditores de gestión, e involucrarlos directamente en auditorías ambientales.

Pero, ¿están realmente "calificados" los auditores de calidad para realizar una auditoría ambiental?

¿Puede una persona con experiencia en cuestiones de calidad, entender y además, contar con el criterio suficiente para desarrollar estas actividades? ¿No se requiere de conocimientos de química para hacer una buena auditoría? ¿No se requiere ser un especialista o "experto técnico"?

ISO considera que ambas auditorías pueden hacerse por un solo tipo de auditores, ya que una auditoría es, según el último borrador CD.3 de la norma ISO-19011:

"Auditoría.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas objetivamente para determinar el alcance del cumplimiento de los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría.- Grupo de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como una referencia."<sup>[3]</sup>.

Lo que se requiere, para vencer las posibles carencias, es el desarrollo profesional continuo, ya que "el desarrollo profesional continuo tiene que ver con el mantenimiento y mejoramiento del conocimiento y habilidades. Los auditores deben demostrar ese desarrollo profesional continuo. Estas actividades deben tomar en cuenta los cambios en las necesidades del individuo y de la organización, en la práctica de la actividad de auditoría, en las normas y en otros requisitos".<sup>[4]</sup>

De todo esto, puede hacerse una analogía válida con las evaluaciones para acreditamiento de laboratorios ya que los evaluadores realizan un "Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente, con el objetivo de indicar el alcance del cumplimiento con los criterios de la evaluación".

Los evaluadores llevan a cabo un proceso sistemático para determinar el nivel de conformidad con los requisitos de la norma EC-25 (próximamente EC-17025). La diferencia está en el concepto "competencia técnica". Esto implica que en una evaluación, se considera, además de la adecuada operación de un sistema de calidad, la evaluación de los aspectos técnicos relacionados con el área.

Los evaluadores deben ser considerados "auditores especiales", pero con la consideración de que dominan un tema o campo en particular. Un auditor evalúa el sistema de calidad; el evaluador, además del sistema de calidad, evalúa la competencia técnica del laboratorio.

Según la norma ISO-10011/2, los atributos de los auditores / evaluadores deben ser:

"Mente abierta y maduros, con capacidad de juicio, habilidades analíticas y tenacidad; tener la habilidad para percibir situaciones de una manera realista, comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia y entender el papel de las unidades individuales dentro de todo organismo"<sup>[5]</sup>.

El desempeño de un auditor / evaluador, tiene que ver con los siguientes aspectos:

- "Educación
- Experiencia de trabajo
- Capacitación en auditorías
- Experiencia en auditorías
- Atributos personales"<sup>[4]</sup>

Estos aspectos permiten a los auditores/evaluadores:

- a) Obtener y evaluar evidencias objetivas en forma apropiada;
- b) Permanecer fiel al propósito de la auditoría sin temor o favoritismo;
- c) Evaluar constantemente los efectos de las observaciones de la auditoría y las interacciones personales durante la misma;
- d) Tratar al personal involucrado de modo tal que logre el mejor propósito de la auditoría;
- e) Reaccionar con sensibilidad a las costumbres y aspectos culturales regionales del lugar en el cual se efectúa la auditoría;
- f) Efectuar el proceso de auditoría sin desviaciones debidas a distracciones;
- g) Dar atención y apoyo total al proceso de auditoría;
- h) Reaccionar en forma efectiva en situaciones tensas;
- i) Llegar a conclusiones generalmente aceptables basadas en las observaciones de la auditoría;
- j) Permanecer fiel a una conclusión independientemente de las presiones para cambiarla sin base en evidencias."<sup>[5]</sup>

Por consiguiente, los evaluadores también deben buscar el desarrollo profesional continuo. Esto se puede lograr con:

- Experiencia de trabajo adicional
- Capacitación
- Estudios académicos

- Estudios complementarios (auto enseñanza)
- Asistencia a reuniones, conferencias, seminarios y otras actividades relacionadas.
- Es una buena sugerencia que las personas interesadas en ser "evaluadores", cuenten con al menos, los siguientes conocimientos:
- Desarrollo y aplicación de criterios de normas de sistemas de calidad (ISO-9000, QS-9000, VDA 6.1, AS-9000) o equivalentes.
- Haber tomado un curso de auditorías de calidad.
- Contar con al menos formación de nivel medio superior.
- Tener conocimientos básicos de normalización (tipos de normas, niveles de normalización y otros).
- Como parte de su formación como evaluador, haber participado en al menos tres evaluaciones como evaluador en entrenamiento.
- Haber tomado cursos relacionados con metrología o metrología química, estadística o control de calidad y por otra parte, cálculo de incertidumbre.
- Contar con alguna clase de certificación de tercera parte, que lo avale como experto, ya sea en un campo específico de conocimientos, como evaluador de laboratorios o en algún área relacionada con el desempeño de una profesión (Normas del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral "CONOCER").

Con esta preparación, se facilitará la unificación de criterios, además de mostrar evaluadores profesionales, se lograrán evaluaciones con mayor "calidad", y evitar cometer algunos errores frecuentes.

Algunas sugerencias y comentarios prácticos para considerar en el desarrollo de una evaluación:

1. Hacer preguntas directas.- El objetivo de la entrevista es determinar el nivel de conocimiento con que cuenta una persona. Pero si en vez de "entrevistar" a un evaluado, se le "interroga", esto crea confusión y además, un estado de tensión, que puede ocasionar diferentes reacciones en diferentes clases de personas; preguntas mal planteadas o confusas generan frecuentemente respuestas mal explicadas, alejándose del

objetivo, que es determinar el nivel de conocimiento respecto a un punto en particular.

2. No esperar siempre respuestas palabra por palabra - Hay casos en los cuales la explicación de un concepto o idea es más significativa que una definición de memoria; es común encontrar evaluadores que esperan siempre respuestas palabra por palabra a lo que ellos entienden. El límite de esto son las definiciones normalizadas y/o documentadas.
3. La presentación de los manuales.- En ningún documento de la serie ISO-9000 se declara como requisito auditable, la redacción, la presentación o distribución de los documentos; el requisito es que contengan ciertas características básicas, pero no se puede levantar una no conformidad por faltas de ortografía o uso de tipos de letra.

La mejor forma de ver si la presentación de los documentos es adecuada, es comprobando el nivel de conocimiento y manejo de los documentos por parte del grupo auditado. El evaluador debe aceptar que todos los días pueden verse cosas nuevas.

4. Sólo deben ser evaluadores personas con experiencia- Deben contar con práctica en la implantación de sistemas de calidad o en la realización de auditorías o evaluaciones. En caso de que, por cuestiones legales, sea necesaria la presencia de una persona sin experiencia (por ejemplo, como representante de autoridad), éste puede participar, vigilando la evaluación, pero sin dar juicios técnicos ni emitir no conformidades, a menos que su opinión sea requerida.
5. Evaluar objetivamente una no conformidad.- Un hallazgo puede ser una no conformidad; si es el caso, debe ser demostrado con evidencia objetiva; por ejemplo, si es falta de conocimiento, puede hacerse a través de exámenes o entrevista. Si son deficiencias en llenado de formatos, anexar una copia de los errores. El objetivo es demostrar transparencia y claridad al notificar una no conformidad.
6. Hacer referencia al requisito de la norma.- Si existe una no conformidad, debe especificarse claramente y sin ambigüedades. Si no es posible hacer esto, quizás la desviación no existe.
7. Aplicar sólo dos tipos de no Conformidades.- utilizar dos criterios para clasificar el estado de

conformidad de un elemento: "satisfactorio" o "no satisfactorio". Se dice que entre ambas existe un punto intermedio llamado "satisfactorio con recomendación", pero esto no debe aplicarse, porque:

- a) Al calificar un elemento con este criterio, se plantea como sugerencia, lo cual implica que es opcional (una sugerencia se acepta o rechaza); pero se le trata como una "acción correctiva": si la "sugerencia" no es atendida, el acreditamiento no es otorgado. Esto crea confusión al evaluado.
- b) El hecho de tener tres criterios, conduce generalmente a "mediar" o "no negar, pero tampoco afirmar", sin dejar el cumplimiento o no cumplimiento del requisito. De hecho, las recomendaciones básicas para hacer una lista de verificación, indican que se tome un número de criterios par, para no centralizar.

Las sugerencias 5, 6 y 7 permiten que las no conformidades sean entendidas claramente, lo que facilita el proceso de evaluación y la realización de acciones correctivas.

## CONCLUSIONES

1. Se presentan cambios significativos en el proceso de evaluación de laboratorios y en los esquemas de evaluación de conformidad, de forma general. Los evaluadores deben adaptarse a esos cambios.
2. Debe buscarse la profesionalización y evolución de los evaluadores.
3. Los evaluadores actuales deben mejorar su nivel de conocimiento para ofrecer mejores evaluaciones y facilitar la unificación de criterios.
4. El criterio y la experiencia permiten facilitar el desarrollo de una evaluación, además de mostrar dominio del tema.
5. Al igual que en una auditoría de calidad, la "calidad" del evaluador es directamente proporcional a la calidad de la evaluación.

## REFERENCIAS

- [1] Velázquez de Castillo, Frida ; "Enfoques", periódico "El Financiero", 7 de Febrero de 2001.
- [2] Ley Federal de Metrología y Normalización, Diario Oficial de la Federación, 20 de Mayo de 1997.
- [3] Rodríguez, Rafael, "Tendencias y requisitos de la certificación de auditores"; 1ra. Convención Nacional de Auditores de Sistemas de Gestión, Acapulco, México, diciembre de 2000.
- [4] Olivares Dávila, Alfredo, "Auditores de sistemas de gestión: hacia la profesionalización de la actividad"; 1ra. Convención Nacional de Auditores de Sistemas de Gestión, Acapulco, México, diciembre de 2000.
- [5] ISO 10011/2 "Criterios de Calificación para Auditores de Sistemas de Calidad".