

Auditorías de sistemas de gestión en empresas

Apellidos, nombre	García Ortega, Beatriz(beagaror@doctor.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial Universitat Politècnica de València

1 Resumen de las ideas clave

En este objeto de aprendizaje vamos a presentar los criterios básicos en el desarrollo de auditorías de un sistema de gestión, de utilidad tanto desde el punto del auditor como del auditado:

Características del objeto de aprendizaje
1. Introducción a las auditorías de los sistemas de gestión
2. Criterios a seguir y aspectos a considerar en la realización de estas auditorías
3. Formación útil tanto para el auditor como para el auditado

Tabla 1. Características del objeto de aprendizaje.

2 Objetivos

Los objetivos de este artículo son:

- Aprender en qué consiste una auditoría de un sistema de gestión.
- Conocer cómo preparar una auditoría.
- Conocer cómo desarrollar una auditoría.

3 Introducción

La realización de una auditoría es un proceso de gran relevancia en cualquier organización. Es el momento en el que un tercero evalúa el correcto funcionamiento de un área o de toda la organización frente a los requisitos de un estándar definido en el sistema de gestión.

En la práctica las partes evaluadas se pueden sentir sometidas de algún modo a examen, y esto puede generar ansiedad o recelos. En realidad, los resultados de una auditoría deben considerarse como una entrada para el análisis de la planificación del negocio, para identificar necesidades y en definitiva han de entenderse como una oportunidad de mejora.

Las auditorías son por tanto útiles para todas las organizaciones independientemente de su tamaño y pueden ser llevadas a cabo por un equipo auditor o por un auditor de forma individual.

Aquí nos centraremos en las auditorías internas, realizadas dentro de la propia empresa por personas o equipos independientes al sistema a auditar, conocidas como 'de primera parte', y en aquellas realizadas por las organizaciones a sus proveedores externos y a otras partes interesadas externas, o 'de segunda parte'. Estos dos primeros tipos de auditorías se tratan en

la Norma EN ISO 19011:2018. Por otro lado, la Norma ISO/IEC 17021-1 presenta las auditorías de sistemas de gestión para la certificación de tercera parte, con sus diferentes connotaciones.

En la tabla 2 se recogen estos tres tipos de auditoría:

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría externa de proveedor	Auditoría de certificación y/o acreditación
-	Auditoría externa de otra parte interesada (otro stakeholder)	Auditoría legal o reglamentaria

Tabla 2. Tipos distintos de auditorías. Fuente: ISO 19011:2018

Notar que una auditoría no se puede improvisar. Requiere de un proceso previo de preparación que influirá decisivamente en su correcta ejecución, independientemente de los resultados obtenidos.

4 Desarrollo

Para empezar, es importante conocer varios conceptos según la UNE-EN ISO 19011. Estos son:

Auditoría: Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

¿Y qué son las **evidencias objetivas**? Son datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

¿Y los **criterios de auditoría**? Son el conjunto de requisitos usados como referencia frente a los cuales se comparan las evidencias objetivas.

Figura 1. Evidencias objetivas vs Criterios de auditoría



Fuente: Elaboración propia

Auditado: Organización que es auditada en su totalidad o parte.

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría. Si es necesario con el apoyo de expertos.

Cliente de auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría. En ocasiones cliente de auditoría y auditado no son lo mismo.

Alcance de auditoría: Extensión y límites de la auditoría. Lo que hay que auditar.

Programa de auditoría: Es el acuerdo sobre la auditoría o auditorías planificadas para un determinado tiempo y dirigidas a un propósito específico.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Hallazgos de la auditoría: Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada frente a los criterios de auditoría.



Fuente: Elaboración propia

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conclusiones de la auditoría: Es el resultado de la auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

4.1 Principios de auditoría

Una auditoría debe basarse en 7 principios: integridad, imparcialidad, exactitud, confidencialidad, independencia, enfoque en la evidencia y enfoque en riesgos.

- 1) **Integridad:** Profesionalidad en cuanto al desempeño de la actividad de forma ética, honesta y responsable y ser imparcial igual que evitar cualquier influencia, así como disponer de la competencia suficiente para desarrollar una auditoría.
- 2) **Imparcialidad:** Obligación de informar con veracidad y honestidad de cualquier elemento del desarrollo de la auditoría.
- 3) **Exactitud:** El auditor debe ser consciente de la responsabilidad llevada a cabo por lo que debe emitir juicios razonados con criterio. Cuidado profesional.
- 4) **Confidencialidad:** La información a la que se accede durante una consultoría interna a la organización por lo que el principio de confidencialidad es importante respetarlo en cuanto a la protección de la información crítica o sensible.
- 5) **Independencia:** Este principio se basa en el hecho de disponer de la máxima objetividad posible en cuanto a no tener conflicto de intereses con el área u organización auditada.

- 6) **Enfoque basado en la evidencia:** De modo que las conclusiones alcanzadas se basen en evidencias fiables y reproducibles.
- 7) **Enfoque basado en riesgos:** Este principio influye en el hecho de que el proceso de auditoría se base en aquellos elementos que son importantes para el cliente de la auditoría y en consecuencia con los objetivos definidos en el programa. El enfoque basado en riesgos es de hecho la principal aportación de la versión 2018 de la Norma UNE-EN ISO 19011.

4.2 Programa de auditoría

Desde el área de calidad y antes de iniciar cualquier auditoría es fundamental establecer previamente un programa de auditoría. Se trata de una programación de las auditorías que se van a realizar en una organización.

En el desarrollo del programa de auditoría es importante incluir aspectos como:

- Objetivos del programa de auditoría.
- Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría.
- Establecer el programa en sí, incluyendo:
 - Roles y responsabilidades de los gestores del programa de auditoría.
 - Competencias de los gestores del programa de auditoría.
 - Extensión del programa de auditoría.
 - Determinación de los recursos del programa de auditoría.
- Implementación del programa de auditoría.
- Seguimiento del programa de auditoría.
- Revisión y mejora del programa de auditoría.

La gestión del programa de auditorías en base a la ISO 19011, contiene cuatro etapas:

1. **Planificar:** Se establecen los objetivos (características y requisitos de los procesos, productos y/o servicios y proyectos, requerimientos del sistema y de la organización y/o requerimientos legales, necesidades y expectativas de los grupos de interés (internos y externos. Se determinan y evalúan también riesgos y oportunidades para el auditado y se establece el programa de auditoría (roles y responsabilidades, competencia de los responsables del programa de auditorías, extensión del programa y determinación de recursos).
2. **Hacer:** Se lleva a cabo la implementación de la planificación operacional y la coordinación de las actividades.
3. **Verificar:** Realizar el seguimiento o monitorización de que se cumplen los calendarios, el desempeño del equipo auditor, la capacidad para implementar el plan, el feedback de todas las partes (cliente, auditores, técnicos, otros, etc.). Validez de la información documentada.

4. **Actuar:** Revisar el programa para ver si se cumplen los objetivos. Y en caso necesario mejorar el programa en base a la experiencia adquirida.

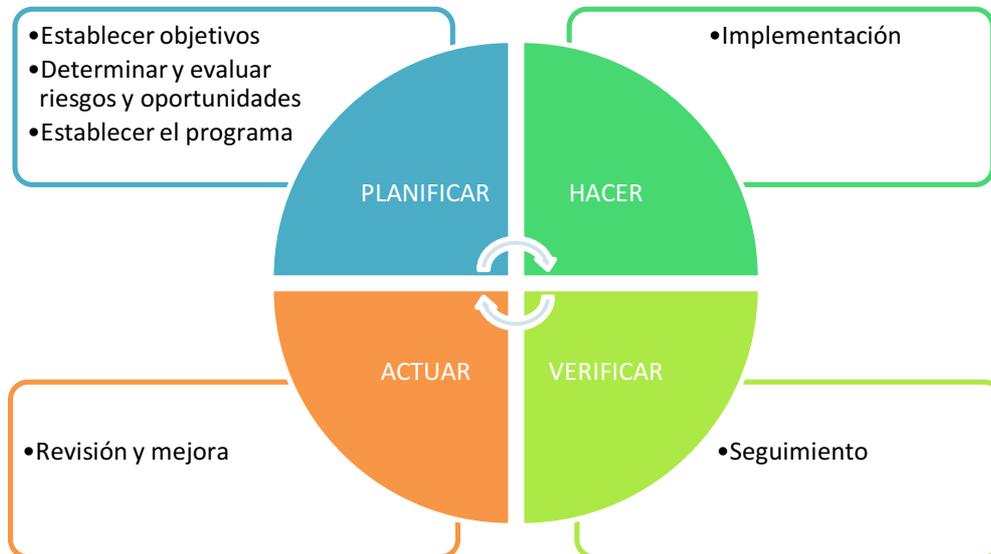


Figura 3. Programa de auditoría. Fuente: Elaboración propia

En algunas organizaciones con escasos recursos el programa de auditoría se limita a un calendario o agenda dónde se indican algunas características de las auditorías que se van a realizar cómo:

- Procesos a auditar
- Normas del sistema de gestión o requisitos
- Frecuencia
- Tipos de auditorías, internas o externas
- Fechas para la realización de estas auditorías

4.3 Métodos para realizar una auditoría

Una auditoría puede realizarse a través de diferentes métodos de auditoría. La selección de un método u otro para realizar una auditoría depende de los objetivos de la auditoría, del alcance, de la duración y de la ubicación.

La combinación de diferentes métodos de auditoría puede favorecer la eficiencia y eficacia de la auditoría en sí y de sus resultados.

Algunos de los principales métodos de auditoría son:

Grado de interacción entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	<i>In situ</i>	A distancia
Con interacción humana	Realizar entrevistas. Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado. Check list. Revisar los documentos con la participación del auditado. Muestrear.	A través de medios de comunicación interactivos: -Realizar entrevistas -Observar el trabajo realizado con un guía a distancia -Completar listas de verificación y cuestionarios. Check list -Revisar los documentos con la participación del auditado
Sin interacción humana	Revisar documentos (registros, análisis de datos, etc.). Observar el trabajo desempeñado. Realizar visitas al sitio. Completar listas de verificación. Checklist. Muestrear.	Revisar documentos (registros, análisis de datos, etc.). Observar el trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia. Analizar los datos.

Tabla 3. Métodos de auditorías. Fuente: ISO 19011:2018

4.4 Realización de una auditoría

La realización de una auditoría corresponde al equipo auditor encabezado por el auditor líder. El auditor líder será el encargado de contactar con la organización a auditar para establecer las condiciones de trabajo.

La ejecución de la auditoría se puede resumir en las siguientes etapas:



Figura 4. Etapas de una auditoría. Fuente: Elaboración propia

- **Iniciación:** Primer contacto entre el auditor y auditado. En este primer contacto se recuerdan algunos aspectos como: el responsable de la auditoría, los objetivos, el alcance y la norma o estándar a seguir, los métodos y procedimientos a seguir, el calendario, los métodos a utilizar y las áreas de mayor interés para el auditado. Así como se determina la viabilidad de la auditoría.
- **Preparación:** Se realiza la revisión de la documentación (documentos y registros del sistema de gestión y el informe de la auditoría anterior) e información facilitada para contextualizar la auditoría a realizar. Una vez comprobada la viabilidad de la auditoría y con un enfoque basado en riesgos, el líder de la auditoría elabora el **plan de auditoría**. El plan de auditoría contiene los siguientes puntos: los objetivos, el alcance, los criterios y la documentación de referencia, los lugares (físicos o virtuales), fechas y actividades a realizar durante la auditoría, los métodos de auditoría utilizados, los roles y responsabilidades del equipo auditor y la adjudicación de recursos. Así, como la preparación de la documentación necesaria para llevar a cabo la auditoría: check list, detalles de muestreo, información audiovisual, etc.
- **Realización:** La realización de la auditoría comprende varias fases.

Reunión de apertura en la que se realiza una presentación formal de la auditoría entre el equipo auditor y el auditado y/o su dirección. De este modo, se confirma por todos el plan de auditoría, se presenta al equipo auditor y se asegura que se pueden realizar todas las actividades planificadas en la auditoría.

Durante la auditoría la comunicación debe ser continua entre el auditor y el auditado para informar del progreso, de los hallazgos relevantes o de cualquier incidencia encontrada al respecto. La disponibilidad y el acceso a la información debe ser la tónica predominante en una auditoría de manera que se pueda llevar a

cabo una revisió de la misma para poder disponer de suficientes evidencias y poder evaluar los criterios de la auditoría y determinar los hallazgos de la auditoría.

Llegando ya al final de la realización de la auditoría el equipo auditor se reúne para revisar los hallazgos, para acordar las conclusiones, preparar recomendaciones si son necesarias y comentar el seguimiento de la auditoría y establecer el contenido de las conclusiones para informar de ellas en la reunión de cierre.

La reunión de cierre se realiza para presentar los hallazgos e informar de las conclusiones con la formalidad necesaria esta reunión está presidida por el líder del equipo auditor y los responsables de la dirección del auditado así como los responsables de las áreas o procesos auditados, el cliente de la auditoría, otros miembros del equipo auditor o cualquier otra parte interesada que determinen el auditor o auditado.

Tras la reunión de cierre se elabora un acta de auditoría y en un período de tiempo acordado se facilita un informe de auditoría fechado y firmado de modo que contiene el detalle completo, preciso, conciso y claro de las conclusiones de la auditoría y se distribuye a las partes interesadas.

La finalización de la auditoría se produce cuando se han realizado todas las actividades planificadas en la auditoría.

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar acciones correctivas o preventivas, que se conocen con el acrónimo CAPA (Corrective Action Preventive Action) o de mejora. Estas acciones son llevadas a cabo por el auditado en un tiempo acordado de modo que el auditado debe informar al equipo auditor del estado de esas acciones para que el equipo auditor pueda verificar la realización de esas acciones y su eficacia en una auditoría de seguimiento.

Actividad 1: En ocasiones el Programa de auditoría y el Plan de auditoría se confunden y se consideran sinónimos. ¿Cuál de ellos se elabora antes?





Actividad 2: Ahora estamos en condiciones de hacernos algunas preguntas para comprobar que nos quedan claras las diferencias entre Programa de auditoría y Plan de auditoría.

- ¿Qué es?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Cómo se hace?

Programa de auditoría		Plan de auditoría
Es una programación de las auditorías previstas a realizar durante un período de tiempo. Es un calendario.	¿Qué es?	Es la descripción de las actividades que se van a realizar en una auditoría. Es un guion.
El área de calidad	¿Quién lo hace?	El auditor líder
Anualmente	¿Cuándo se hace?	Previo a la realización de la auditoría.
Planificando, implementado, verificando y ejecutando	¿Cómo se hace?	Informando

5 Cierre

Mediante este objeto de aprendizaje hemos visto qué sentido tienen las auditorías en las empresas, cuáles son los principios básicos de las auditorías de los sistemas de gestión, sus fases, cómo se preparan y desarrollan.

El gráfico siguiente recoge a modo resumen la estructura de una auditoría.

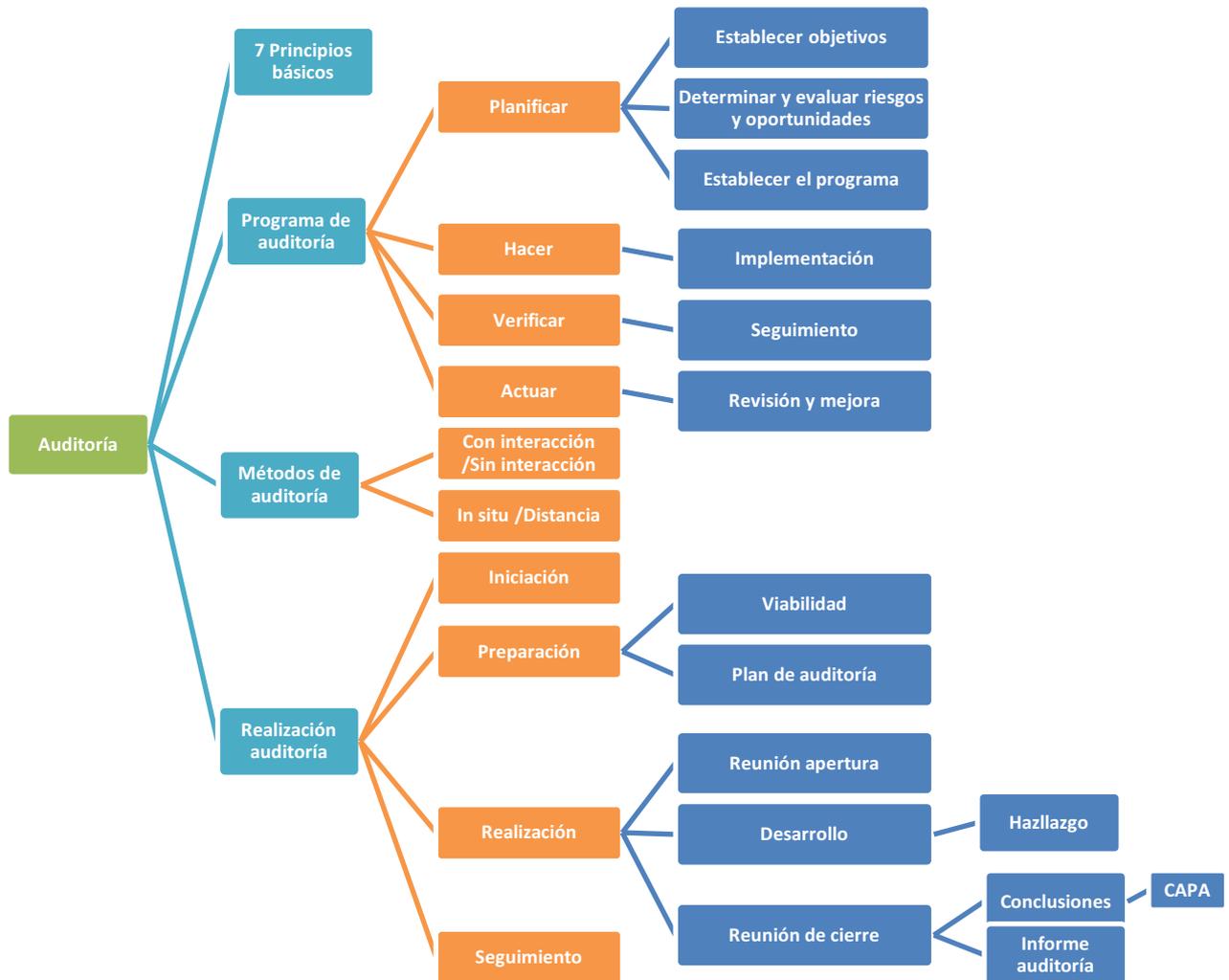


Gráfico 1. Estructura de una auditoría. Fuente: elaboración propia

6 Bibliografía

Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

Norma ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.