



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001

Sesión 15

5.4.2 Competencia de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos y oportunidades y las cuestiones externas e internas asociadas de forma eficaz y eficiente, incluyendo conocimientos sobre:

- a) los principios (véase el capítulo 4), métodos y procesos de auditoría (véanse A.1 y A.2);
- b) las normas de sistemas de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia/orientación;
- c) la información relativa al auditado y a su contexto (por ejemplo, las cuestiones externas/internas, las partes interesadas pertinentes y sus necesidades y expectativas, las actividades de negocio, los productos, servicios y procesos del auditado);
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos pertinentes a las actividades de negocio del auditado.

Según sea apropiado, podría considerarse el conocimiento de gestión de riesgos, gestión de proyectos y procesos y de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían participar en las actividades apropiadas de desarrollo continuo para mantener la competencia necesaria para gestionar el programa de auditoría.

5.5 Implementación del programa de auditoría

5.5.1 Generalidades

Una vez que se ha establecido el programa de auditoría (véase 5.4.3) y que se han determinado los recursos relacionados (véase 5.4.4), es necesario implementar la planificación operacional y la coordinación de todas las actividades dentro del programa.

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían:

- a) comunicar las partes pertinentes del programa de auditoría, incluyendo los riesgos y oportunidades implicados, a las partes interesadas pertinentes e informarles periódicamente de su progreso, usando los canales de comunicación externos e internos establecidos;
- b) definir los objetivos, el alcance y los criterios para cada auditoría individual;
- c) seleccionar los métodos de auditoría (véase A.1);
- d) coordinar y programar las auditorías y otras actividades pertinentes al programa de auditoría;
- e) asegurarse de que los equipos auditores tienen la competencia necesaria (véase 5.5.4);
- f) proporcionar los recursos necesarios individuales y globales para los equipos auditores (véase 5.4.4);
- g) asegurar la realización de las auditorías de acuerdo con el programa de auditoría, gestionando todos los riesgos, oportunidades y cuestiones operacionales (es decir, eventos inesperados), según surjan durante el despliegue del programa;
- h) asegurarse de que la información documentada pertinente relativa a las actividades de auditoría se gestiona y mantiene adecuadamente (véase 5.5.7);
- i) definir e implementar los controles operacionales (véase 5.6) necesarios para el seguimiento del programa de auditoría;
- j) revisar el programa de auditoría a fin de identificar oportunidades para mejorarlo (véase 5.7).

5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían seleccionar y determinar los métodos para llevar a cabo la auditoría de manera eficaz y eficiente, dependiendo de los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría definidos.

Las auditorías pueden llevarse a cabo en el sitio, remotamente, o como una combinación. El uso de estos métodos debería estar adecuadamente equilibrado, basándose, entre otros, en la consideración de los riesgos y oportunidades asociados.

Cuando dos o más organizaciones auditoras llevan a cabo una auditoría conjunta del mismo auditado, las personas responsables de la gestión de los diferentes programas de auditoría deberían estar de acuerdo en los métodos de auditoría y considerar las implicaciones para la provisión de recursos y la planificación de la auditoría. Si un auditado opera dos o más sistemas de gestión de disciplinas diferentes, pueden incluirse auditorías combinadas en el programa de auditoría.

5.5.4 Selección de los miembros del equipo auditor

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían designar a los miembros del equipo auditor, incluyendo al líder del equipo y a cualquier experto técnico necesario para la auditoría específica.

Un equipo auditor debería seleccionarse teniendo en cuenta las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. Si sólo hay un auditor, el auditor debería realizar todas las tareas aplicables a un líder de equipo auditor.

NOTA El capítulo 7 contiene orientación sobre la determinación de las competencias requeridas para los miembros del equipo auditor y describe los procesos para evaluar auditores.

Para asegurar la competencia global del equipo auditor, deberían llevarse a cabo los siguientes pasos:

- la identificación de la competencia necesaria para lograr los objetivos de la auditoría;
- la selección de los miembros del equipo auditor, de tal manera que la competencia necesaria esté presente en el equipo auditor.

Al decidir el tamaño y la composición del equipo auditor para una auditoría específica, debería considerarse lo siguiente:

- a) la competencia global del equipo auditor necesaria para lograr los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y los criterios de la auditoría;
- b) la complejidad de la auditoría;
- c) si la auditoría es una auditoría combinada o conjunta;
- d) los métodos de auditoría seleccionados;
- e) asegurar la objetividad e imparcialidad para evitar cualquier conflicto de intereses en el proceso de auditoría;
- f) la capacidad de los miembros del equipo auditor para trabajar e interactuar eficazmente con los representantes del auditado y las partes interesadas pertinentes;
- g) las cuestiones externas/internas pertinentes, como el idioma de la auditoría, y las características sociales y culturales del auditado. Estas cuestiones pueden tratarse a través de las habilidades propias del auditor, o bien a través del apoyo de un experto técnico, considerando también la necesidad de intérpretes;
- h) el tipo y la complejidad de los procesos a auditar.

Cuando proceda, las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían consultar con el líder del equipo sobre la composición del equipo auditor.

Si los auditores del equipo auditor no cubren la competencia necesaria, los expertos técnicos con competencia adicional deberían estar disponibles para apoyar al equipo.

Los auditores en formación pueden incluirse en el equipo auditor, pero deberían participar bajo la dirección y orientación de un auditor.

5.5.5 Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para una auditoría individual

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían asignar a un líder del equipo auditor la responsabilidad de llevar a cabo la auditoría individual.

La asignación debería hacerse con tiempo suficiente antes de la fecha programada de la auditoría, para asegurarse de la planificación eficaz de la auditoría.

Para asegurarse de la realización eficaz de las auditorías individuales, debería proporcionarse al líder del equipo auditor la siguiente información:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de auditoría y la información documentada pertinente;
- c) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización y sus funciones y los procesos que se van a auditar;
- d) los procesos de la auditoría y los métodos asociados;
- e) la composición del equipo auditor;
- f) los detalles de contacto del auditado, las ubicaciones, el marco temporal y la duración de las actividades de auditoría que se van a llevar a cabo;
- g) los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría;
- h) la información necesaria para evaluar y abordar los riesgos y oportunidades identificados para el logro de los objetivos de la auditoría;
- i) la información que apoya a los líderes de los equipos auditores en sus interacciones con el auditado para la eficacia del programa de auditoría.

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían asegurarse de que se realizan las siguientes actividades:

- a) la evaluación del cumplimiento de los objetivos para cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- b) la revisión y aprobación de los informes de la auditoría relativos al cumplimiento del alcance y los objetivos de la auditoría;
- c) la revisión de la eficacia de las acciones tomadas para tratar los hallazgos de auditoría;
- d) la distribución de informes de auditoría a las partes interesadas pertinentes;
- e) la determinación de la necesidad de alguna auditoría de seguimiento.

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían considerar, cuando sea apropiado:

- comunicar los resultados de la auditoría y las mejores prácticas a otras áreas de la organización, y
- las implicaciones para otros procesos.

5.6 Seguimiento del programa de auditoría

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían asegurar la evaluación de:

- a) el cumplimiento de los calendarios y el logro de los objetivos del programa de auditoría;
- b) el desempeño de los miembros del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo auditor y los expertos técnicos;
- c) la capacidad de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría;
- d) la retroalimentación de los clientes de la auditoría, de los auditados, de los auditores, de los expertos técnicos y de otras partes pertinentes;
- e) la suficiencia y adecuación de la información documentada en todo el proceso de auditoría.

Algunos factores pueden indicar la necesidad de modificar el programa de auditoría. Estos pueden incluir cambios en:

- los hallazgos de la auditoría;
- el nivel demostrado de eficacia y la madurez del sistema de gestión del auditado;
- la eficacia del programa de auditoría;
- el alcance de la auditoría o el alcance del programa de auditoría;

5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría y el cliente de la auditoría deberían revisar el programa de auditoría para evaluar si se han alcanzado sus objetivos. Las lecciones aprendidas de la revisión del programa de auditoría deberían usarse como entradas para la mejora del programa.

Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría deberían asegurar lo siguiente:

- la revisión de la implementación global del programa de auditoría;
- la identificación de áreas y oportunidades para la mejora;
- la aplicación de cambios al programa de auditoría, si es necesario;
- la revisión del desarrollo profesional continuo de los auditores, de acuerdo con el apartado 7.6;
- la presentación de informes de los resultados del programa de auditoría y la revisión con el cliente de la auditoría y las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.

La revisión del programa de auditoría debería considerar lo siguiente:

- a) los resultados y tendencias del seguimiento del programa de auditoría;
- b) la conformidad con los procesos del programa de auditoría y con la información documentada pertinente;
- c) la evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;
- d) los registros del programa de auditoría;
- e) los métodos de auditoría alternativos o nuevos;
- f) los métodos alternativos o nuevos para evaluar a los auditores;
- g) la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, y cuestiones internas y externas, asociados con el programa de auditoría;

6 Realización de una auditoría

6.1 Generalidades

Este capítulo contiene orientación sobre la preparación y realización de una auditoría específica como parte de un programa de auditoría. La figura 2 proporciona una visión general de las actividades desempeñadas en una auditoría típica. El grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende de los objetivos y del alcance de la auditoría específica.

6.2 Inicio de la auditoría

6.2.1 Generalidades

La responsabilidad de llevar a cabo la auditoría debería corresponder al líder del equipo auditor designado (véase 5.5.5) hasta que la auditoría finalice (véase 6.6).

Para iniciar una auditoría, deberían considerarse los pasos de la figura 1; sin embargo, la secuencia puede diferir dependiendo del auditado, de los procesos y de las circunstancias específicas de la auditoría.

6.2.2 Establecimiento del contacto con el auditado

El líder del equipo auditor debería asegurarse de que se establece contacto con el auditado para:

- a) confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado;
- b) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría;
- c) proporcionar información pertinente sobre los objetivos de la auditoría, el alcance, los criterios, los métodos y la composición del equipo auditor, incluyendo a los expertos técnicos;
- d) solicitar acceso a la información pertinente con propósitos de planificación, incluyendo información sobre los riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y la manera en que se abordan;
- e) determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos pertinentes para las actividades, procesos, productos y servicios del auditado;



6.3 Preparación de las actividades de auditoría

6.3.1 Realización de la revisión de la información documentada

La información documentada pertinente del sistema de gestión del auditado debería revisarse a fin de:

- reunir información para comprender las operaciones del auditado y preparar las actividades de auditoría y los documentos de trabajo de auditoría aplicables (véase 6.3.4), por ejemplo, sobre procesos, funciones;
- establecer una visión general de la extensión de la información documentada para determinar la posible conformidad con los criterios de auditoría y detectar las posibles áreas de inquietud, como deficiencias, omisiones o conflictos.

La información documentada debería incluir, pero no limitarse a: documentos y registros del sistema de gestión, así como a informes de auditoría previos. La revisión debería tener en cuenta el contexto de la organización del auditado, incluyendo su tamaño, naturaleza y complejidad, y sus riesgos y oportunidades relacionados. También debería tener en cuenta el alcance, los criterios y los objetivos de la auditoría.

NOTA Se proporciona orientación sobre cómo verificar información en A.5.

6.3.2 Planificación de la auditoría

6.3.2.1 Enfoque basado en riesgos para la planificación

El líder del equipo auditor debería adoptar un enfoque basado en riesgos para planificar la auditoría, con base en la información del programa de auditoría y en la información documentada proporcionada por el auditado.

La planificación de la auditoría debería considerar los riesgos de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proporcionar la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado en lo relativo a la realización de la auditoría. La planificación debería facilitar la programación en el tiempo y la coordinación eficientes de las actividades de auditoría a fin de alcanzar los objetivos eficazmente.

El nivel de detalle proporcionado en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta, así como los riesgos de no lograr los objetivos de la auditoría. Al planificar la auditoría, el líder del equipo auditor debería considerar lo siguiente:

- a) la composición del equipo auditor y su competencia global;
- b) las técnicas de muestreo apropiadas (véase A.6);
- c) las oportunidades para mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades de auditoría;
- d) los riesgos para el logro de los objetivos de la auditoría generados por una planificación ineficaz de la auditoría;
- e) los riesgos para el auditado generados al realizar la auditoría.

Los riesgos para el auditado pueden originarse por la presencia de los miembros del equipo auditor que influyen adversamente en las disposiciones del auditado para la seguridad y salud, el medio ambiente y la calidad, y sus productos, servicios, personal o infraestructura del auditado (por ejemplo, contaminación de espacios limpios).

Para las auditorías combinadas, debería prestarse especial atención a las interacciones entre los procesos operativos y los objetivos y prioridades que concurren en los distintos sistemas de gestión.

6.3.2.2 Detalles de la planificación de la auditoría

El grado de detalle y el contenido de la planificación de la auditoría pueden diferir, por ejemplo, entre la auditoría inicial y las posteriores, así como entre las auditorías internas y externas. La planificación de la auditoría debería ser lo suficientemente flexible para permitir los cambios que pueden hacerse necesarios a medida que las actividades de auditoría se vayan llevando a cabo.

La planificación de la auditoría debería tratar o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización y de sus funciones, así como los procesos que van a auditarse;
- c) los criterios de auditoría y cualquier información documentada;
- d) las ubicaciones (físicas y virtuales), las fechas, el horario y la duración previstos de las actividades de auditoría que se van a llevar a cabo, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado;
- e) la necesidad de que el equipo auditor se familiarice con las instalaciones y procesos del auditado (por ejemplo, realizando una visita a las ubicaciones físicas, o revisando las tecnologías de la información y las comunicaciones);
- f) los métodos de auditoría que se van a usar, incluyendo el grado en que se necesita el muestreo de la auditoría para obtener las evidencias de auditoría suficientes;
- g) los roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor, así como los guías y los observadores o intérpretes;
- h) la asignación de los recursos apropiados basada en la consideración de los riesgos y oportunidades relacionados con las actividades que se han de auditar.

6.3.3 Asignación de las tareas al equipo auditor

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, debería asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, actividades, funciones o lugares específicos y, según sea apropiado, la autoridad para la toma de decisiones. Tales asignaciones deberían tener en cuenta la imparcialidad, la objetividad y la competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como los diferentes roles y responsabilidades de los auditores, los auditores en formación y los expertos técnicos.

El líder del equipo auditor debería realizar reuniones del equipo auditor, cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir los posibles cambios. Los cambios en las asignaciones de trabajo pueden hacerse a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.