NORMA ISO 19011:2018

Directrices para la
Auditoría de Sistemas de Gestión

Prefacio

ISO (Organización internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de la ISO). El trabajo de preparación de las Normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tiene el derecho de estar representado en dicho comité, Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Los procedimientos usados para el desarrollo de este documento y aquellos destinado a su mantenimiento póstumo están descritos en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO deberían ser notados. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, parte 2 (Ver www.iso.org/directives).

Se presta atención a la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser sujetos a derechos de patentes. ISO no sería responsable por la identificación de alguno o todos los derechos de patentes. Detalles de algún derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento estaría en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patentes recibidas (Ver www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial usado en este documento es información dada para la conveniencia de los usuarios y no constituye ninguna aprobación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de la ISO a los principios de la Organización Mundial de Comercio (WTO) en los Obstáculos Técnicos al comercio (TBT) visite la siguiente URL: www,iso.org/iso/foreword.htlm.

Este documento fue preparado por el Comité de proyecto ISO/PC 302, Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

Esta tercera edición cancela y reemplaza la segunda edición (ISO 19011:2011), la cual ha sido revisada técnicamente.

Las principales diferencias en comparación con la segunda edición son:

- La adición de enfoque basado en el riesgo a los principios de auditoría;
- Expansión en las directrices para la gestión del programa de auditoría, incluyendo los riesgos del programa;

- Expansión en las directrices para la realización de auditorías, particularmente la sección de planificación de la auditoría;
- Expansión en los requisitos de competencia genéricos para auditores;
- Ajuste en la terminología para referencia del proceso y no del objeto;
- Eliminación del anexo de requisitos de competencia para la auditoría de disciplinas de sistemas de gestión específicos (debido al gran número de Normas individuales de sistemas de gestión, no sería práctico incluir las competencias requeridas para todas las disciplinas);
- Expansión del Anexo A para proporcionar directrices en los nuevos conceptos de auditoría tales como contexto de la organización, liderazgo y compromiso, auditorías virtuales, cumplimiento y cadena de suministro.

Introducción

Desde la publicación de la segunda edición de este documento en el 2011, se han publicado nuevas normas de sistemas de gestión, de las cuales muchas tienen una estructura común, requisitos base idénticos y términos y definiciones comunes. Como resultado de lo anterior es necesario considerar un enfoque más amplio a la auditoría de sistemas de gestión, así como brindar lineamientos más genéricos. Los resultados de auditoría pueden suministrar entradas para el aspecto analítico de la planeación corporativa, y puede contribuir a la identificación de necesidades y actividades de mejora.

Una auditoría se debe realizar frente a un conjunto de criterios de auditoría, separados o en combinación, incluyendo más no limitado a:

- Requerimientos definidos en una o más Normas internacionales de sistemas de gestión;
- Políticas y requerimientos especificados por las partes interesadas relevantes;
- Requisitos legales;
- Uno o más procesos del sistema de gestión definidos por la organización u otros entes;
- Plan(es) de sistema de gestión relacionados con la provisión de salidas específicas del sistema de gestión. (Ej. Plan de calidad, plan de proyecto).

Este documento brinda lineamientos para todos los tipos y tamaños de organizaciones y auditorías de varios alcances y escalas; incluidas aquellas realizadas por equipos grandes de auditoría, típico de grandes organizaciones; y las realizadas por un solo auditor, tanto en grandes como pequeñas organizaciones. Esta directriz debería ser adaptada apropiadamente al alcance, complejidad y escala del programa de auditoría.

Este documento se concentra en auditorías internas (primera parte) y auditorías realizadas por organizaciones en sus proveedores externos y otras partes interesadas externas (segunda parte).

Este documento también puede ser útil para otras auditorías externas con propósitos distintos a la certificación de sistemas de gestión por un tercero. ISO/IEC 17021-1 provee los requerimientos para la certificación de sistemas de gestión por parte de un tercero; este documento puede brindar direccionamiento adicional útil (ver tabla 1).

Tabla 1. Tipos de auditoría

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría a proveedor externo	Auditoría de certificación / acreditación
	Auditorías partes interesadas externas	Auditoría legal, regulatoria o similar

Para simplificar la lectura de este documento, la forma singular de “sistema de gestión” es preferida, pero el lector puede adaptar la implementación de las directrices a su propia situación. Esto también aplica al uso de “individuo” e “individuos”, “auditor” y “auditores”.

Este documento pretende aplicar a un gran rango de usuarios potenciales, incluyendo auditores, organizaciones implementando sistemas de gestión y organizaciones en necesidad de realizar auditorías a sus sistemas de gestión por razones contractuales o regulatorias. Los usuarios de este documento pueden de todas formas aplicar las directrices para desarrollar sus propios requisitos relacionados con auditoría.

Las directrices de este documento también pueden ser utilizadas para los propósitos de auto aclaración y puede ser útil para organizaciones involucradas en capacitación de personal en auditoría.

Las directrices en este documento pretenden ser flexible. Como se indica en varios puntos del documento, el uso de estas directrices puede diferir dependiendo del tamaño y la madurez del sistema de gestión de la organización. La naturaleza y complejidad de la organización a auditar, así como los objetivos y el alcance de las auditorías a realizar, deben también ser considerados.

Este documento adopta el enfoque combinado de auditoría cuando dos sistemas de gestión de diferentes disciplinas son auditados en conjunto. Cuando estos sistemas están integrados en un solo sistema de gestión, los principios y procesos de auditoría son los mismos que los de una auditoría combinada (conocida como auditoría integrada).

Este documento provee directrices para la gestión de un programa de auditoría, en la planificación y realización de auditorías a sistemas de gestión, así como en la competencia y evaluación de un auditor y un equipo auditor.

Directrices para la auditoría de sistemas de gestión

1 ALCANCE

Este documento provee directrices para la auditoría de sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, la gestión del programa de auditoría y la realización de auditorías a sistemas de gestión, así como directrices en la evaluación de las competencias de las personas involucradas en el proceso de auditoría. Estas actividades incluyen a las personas que manejan el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planear y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión o manejar un programa de auditoría.

La aplicación de este documento a otros tipos de auditoría es posible, cuando una consideración especial sea dada por la competencia específica necesaria.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, los siguientes términos y definiciones aplican.

ISO y IEC mantienen bases de datos de terminología para uso en normatividad en las siguientes direcciones web:

- ISO Online browsing platform: disponible en http://www.iso.org/obp
- IEC Electropedia: disponible en http://www.electropedia.org/

3.1 AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.7).

Nota 1 a la entrada: Auditorías internas, normalmente conocidas como auditorías de primera parte, son realizadas por o en nombre de la misma organización.

Nota 2 a la entrada: Auditorías externas incluidas las denominadas auditorías de segunda y tercer parte. Auditorías de segunda parte son realizadas por partes que tienen algún interés en la organización, como clientes o individuos en su nombre. Auditorías de tercera parte son realizadas por organismos independientes de auditoría, tales como aquellas que otorgan certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.2, modificado]

3.2 AUDITORÍA COMBINADA

Auditoría (3.1) llevada a cabo junto a un único auditado (3.13) en dos o más sistemas de gestión (3.18)

Nota1 a la entrada: Cuando dos o más sistemas de gestión de disciplinas específicas son integrados en un solo sistema de gestión, esto se conoce como sistema de gestión integrado.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.2, modificado]

3.3 AUDITORÍA CONJUNTA

Auditoría (3.1) llevada a cabo a un único auditado (3.13) por dos o más organizaciones auditoras.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.3]

3.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Conjunto de una o más auditorías (3.13.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.4, modificado – parafraseo ha sido añadido a la definición]

3.5 ALCANCE DE AUDITORÍA

Alcance y límites de una auditoría (3.1)

Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría generalmente incluye una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, funciones, unidades de la organización, actividades y procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Nota 2 a la entrada: Una ubicación virtual es donde la organización trabaja o provee un servicio usando una plataforma online, permitiendo que individuos ejecuten procesos indiferentes de su localización física.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.5, modificado – Nota 1 a la entrada ha sido modificada, Nota 2 a la entrada ha sido añadida]

3.6 PLAN DE AUDITORÍA

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.6]

3.7 CRITERIO DE AUDITORÍA

Conjunto de requerimientos (3.23) usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva (3.8).

Nota 1 a la entrada: Si los criterios de auditoría son requisitos legales (incluyendo estatutarios o reglamentarios), los términos “cumplimiento” e “incumplimiento” son utilizados en los hallazgos de auditoría (3.10).

Nota 2 a la entrada: Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instructivos, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.7, modificado – la definición ha sido cambiada y las Notas 1 y 2 a la entrada han sido añadidas]

3.8 EVIDENCIA OBJETIVA

Datos que soportan la existencia o veracidad de algo.

Nota 1 a la entrada: Evidencia objetiva puede ser obtenida por medio de observación, medición, prueba o por otros medios.

Nota 2 a la entrada: Evidencia objetiva para el propósito de la auditoría (3.1) consiste generalmente en registros, declaraciones de hecho u otro tipo de información relevante para el criterio de auditoría (3.7) y que es verificable.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.8.3]

3.9 EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA

Registros, declaraciones de hecho u otra información que es relevante para el criterio de auditoría (3.7) y que es verificable.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.8]

3.10 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.7).

Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de auditoría indican *conformidad* (3.20) o *no conformidad (3.21).*

Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de auditoría pueden llevar a identificar riesgos, oportunidades de mejora o registro de buenas prácticas.

Nota 3 a la entrada: En inglés, si el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos estatutarios o legales, se utilizan los términos “cumplimiento” o “no cumplimiento” para los hallazgos de auditoría.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.9, modificado – Nota 2 y 3 a la entrada han sido modificadas]

3.11 CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

Salida de una auditoría (3.1), después de la consideración de los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría (3.10).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.10]

3.12 CLIENTE DE AUDITORÍA

Persona u organización que solicita una auditoría (3.1)

Nota 1 a la entrada: Para el caso de la auditoría interna, el cliente de auditoría puede ser también el auditado (3.13) o los individuos que gestionan el programa de auditoría. El requerimiento de una auditoría externa puede venir de fuentes como reguladores, partes contratantes o clientes existentes o potenciales.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.11, modificado – Nota 1 a la entrada ha sido añadida]

3.13 AUDITADO

Organización o parte(s) de la misma que es auditada.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.12, modificado]

3.14 EQUIPO AUDITOR

Una o más personas que llevan a cabo una auditoría (3.1), soportados si es necesario por *expertos técnicos* (3.16).

Nota 1 a la entrada: Un auditor (3.15) de equipo auditor (3.14) es designado como el líder del equipo auditor.

Nota 2 a la entrada: El equipo auditor puede incluir auditores en entrenamiento.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.14]

3.15 AUDITOR

Persona que lleva a cabo una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16 EXPERTO TÉCNICO

<Experto técnico> persona que provee conocimiento específico o experticia al equipo auditor (3.14)

Nota 1 a la entrada: Conocimiento específico o experticia relacionadas con la organización, las actividades, proceso, producto, servicio, disciplina a ser auditada, lenguaje o cultura.

Nota 2 a la entrada: Un experto técnico de un equipo auditor (3.14) no actúa como un auditor (3.15)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.16, modificado – Notas 1 y 2 a la entrada han sido modificadas]

3.17 OBSERVADOR

Persona que acompaña al equipo auditor (3.14) pero no actúa como auditor (3.15)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.17, modificado]

3.18 SISTEMA DE GESTIÓN

Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes de una organización para establecer políticas y objetivos y procesos (3.24) para lograr esos objetivos

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede direccionar una sola disciplina o múltiples disciplinas, Ej. Gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

Nota a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura, roles y responsabilidades, planificación, operación, políticas, prácticas, reglas, creencias, objetivos de la organización y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota 3 a la entrada: El alcance del sistema de gestión puede incluir a toda la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones a través un grupo de organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.17, modificado – nota 4 a la entrada ha sido borrada]

3.19 RIESGO

Efecto de la incertidumbre

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado – positivo o negativo

Nota 2 a la entrada: La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relativa al conocimiento o entendimiento de un evento, sus consecuencias y probabilidad.

Nota 3 a la entrada: El riesgo es caracterizado comúnmente por referencia a los eventos potenciales (Como es definido en la guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y consecuencias (como es definido en la guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o una combinación de estas.

Nota 4 a la entrada: El riesgo es expresado comúnmente en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (Incluyendo cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada (Como es definido en la guía ISO 73:20019 3.6.1.1) de ocurrencia.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.9, modificado – notas 5 y 6 a la entrada han sido borradas]

3.20 CONFORMIDAD
Cumplimiento de un requisito (3.23)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.11, modificado – nota 1 a la entrada ha sido borrada]

3.21 NO CONFORMIDAD
Incumplimiento de un requisito (3.23)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.9, modificado – nota 1 a la entrada ha sido borrada]

3.22 COMPETENCIA
Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados esperados

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modificado – notas a la entrada han sido borradas]

3.23 REQUISITO
Necesidad o expectativa que es declarada, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 a la entrada: "generalmente implicada" significa que es una práctica común o normal para la organización y las partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración sea implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requerimiento especificado es uno que es declarado, por ejemplo, en información documentada.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.4, modificado – Notas 3 ,4, 5 y 6 a la entrada han sido borradas]

3.24 PROCESOS
Conjunto de actividades interrelacionadas o interactuantes que usan entradas para entregar un resultado previsto.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modificado – Notas a la entrada han sido borradas]

3.25 DESEMPEÑO
Resultado medible

Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos (3.24), productos, servicios, sistemas u organizaciones.
[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.8, modificada – Nota 3 a la entrada ha sido borrada]

3.26 EFICACIA
Grado en el que las actividades planificadas son realizadas y se logran los resultados planificados.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modificado – Nota 1 a la entrada ha sido borrada]

4 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

La auditoría se fundamenta en un número de principios. ***Estos principios deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta efectiva y confiable para el soporte de las políticas de gestión y controles***, a través de proporcionar información sobre la cual una organización pueda actuar con el fin de mejorar su desempeño. La adherencia a estos principios ***es un prerrequisito para brindar conclusiones de auditoría que sean relevantes y suficientes*** para permitir que los auditores que están trabajando independientemente unos de otros, lleguen a conclusiones equivalentes en circunstancias similares.

Las directrices dadas en los capítulos 6 a 7 tienen como base los siete principios resaltados a continuación:

a) **Integridad:** El soporte del ***profesionalismo del auditor***.

Auditores e individuos que formalizan un programa de auditoría deberían:

- Desempeñar su trabajo éticamente, con honestidad y responsabilidad; Solo emprender labores de auditoría si son competentes para hacerlo;
- Desempeñar su trabajo de una manera imparcial, Ej. Permanecer justos y sin sesgo en todas sus actividades.
- Ser sensible a cualquier influencia que pueda llegar a ser ejercida sobre su juicio mientras se lleva a cabo una auditoría.

b) **Presentación imparcial**: La obligación de ***notificar con veracidad y exactitud***

Los hallazgos, conclusiones de auditoría e informes de auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se deberían reportar dificultades significativas encontradas durante la auditoría y de las opiniones diferentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

c) **Debido cuidado profesional**: La aplicación de ***diligencia y juicio al auditar***

Los auditores deberían ejercer con el debido cuidado coherente con la importancia de la tarea que ellos realizan y la confianza puesta en ellos por el cliente de la auditoría y otras partes interesadas. Un factor importante dentro de la ejecución de la auditoría con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de realizar juicios racionales en todas las situaciones de auditoría.

d) **Confidencialidad**: ***Seguridad de la información***

Los auditores deberían proceder con reserva en el uso y protección de la información adquirida durante el curso de sus deberes. La información de la auditoría debería no debería ser

utilizada inapropiadamente para beneficio personal del auditor o el cliente de auditoría, o de una manera para perjudicar los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el manejo adecuado de información confidencial o sensible.

e) **Independencia:** La base para la ***imparcialidad de la auditoría y la objetividad*** de las conclusiones de auditoría.

Los auditores deberían ser independientes de la actividad a ser auditada siempre que sea aplicable, y deberían en todo caso actuar de una manera que sea libre de sesgo y conflicto de interés. Para auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de la función a ser realizada si aplica. Los auditores deberían mantener objetividad a través del proceso de auditoría para asegurar que los hallazgos y las conclusiones tienen como base solo la evidencia objetiva.

Para organizaciones pequeñas, puede no ser posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad auditada, pero todo esfuerzo debería realizarse para remover el sesgo y promover la objetividad de manera independiente y sistemática.

f) **Enfoque basado en la evidencia**: El método racional para ***lograr conclusiones de auditoría confiables*** y reproducibles en un proceso sistemático de auditoría.

La evidencia de auditoría debería ser verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que la auditoría se lleva a cabo en un periodo de tiempo definido y con recursos limitados. Un método apropiado de muestreo debería ser aplicado, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

g) **Enfoque basado en el riesgo**: Un enfoque de auditoría que ***considere riesgos y oportunidades.***

El enfoque basado en el riesgo debería afectar sustantivamente la planificación, realización y reporte de las auditorías para asegurar que están enfocadas en asuntos que son significativos para el cliente de la auditoría, y para lograr los objetivos del programa de auditoría.

5 GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA

5.1 GENERALIDADES

Un programa de auditoría ***debería ser establecido, el cual puede incluir auditorías direccionadas a una o más normas*** de sistemas de gestión o algún otro requerimiento, para ser llevadas a cabo de manera separada o combinada (auditoría combinada).

El alcance de un programa de auditoría debería ser ***basado en el tamaño y naturaleza del auditado***, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad, tipo de riesgos y oportunidades, y el nivel de madurez de(los) sistema(s) de gestión a ser auditado(s).

La funcionalidad del sistema del ***sistema de gestión puede ser incluso más complejo cuando la mayoría de las funciones más importantes son subcontratadas y gestionadas bajo el liderazgo de otras organizaciones***. Hay que prestar atención especial a en donde son realizadas las decisiones más importantes y que constituye la alta dirección del sistema de gestión por auditar.

Para el caso de múltiples sitios/locaciones (Ej. Diferentes países), o donde funciones importantes sean subcontratadas y gestionadas bajo la dirección de otra organización, ***se debería prestar atención particular al diseño, planificación y validación del programa de auditoría.***

En el caso de organizaciones más pequeñas y menos complejas, ***el programa de auditoría debería ser ajustado*** apropiadamente.

Con el fin de entender el contexto del auditado, el programa de auditoría debería tener en consideración los siguientes aspectos:

- Objetivos organizacionales;
- Cuestiones internas y externas relevantes;
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes; Seguridad de la información y requerimientos de confidencialidad.

La planificación de programas de auditoría interna que en algunos casos son ***programas para auditar proveedores externos***, pueden ser organizados para contribuir con otros objetivos de la organización.

La persona responsable de gestionar ***el programa de auditoría debería asegurar que la integridad de las auditorías*** se mantenga y que no hay influencia indebida sobre la auditoría.

En la auditoría debería darse prioridad a ubicar recursos y métodos de asuntos dentro del sistema de gestión con inherentes niveles de riesgo alto y bajos niveles de desempeño.

El programa de auditoría debería ***incluir información e identificar recursos para permitir que las auditorías sean llevadas a cabo en forma efectiva y eficaz*** dentro de los periodos de tiempo especificados. La información debería incluir:

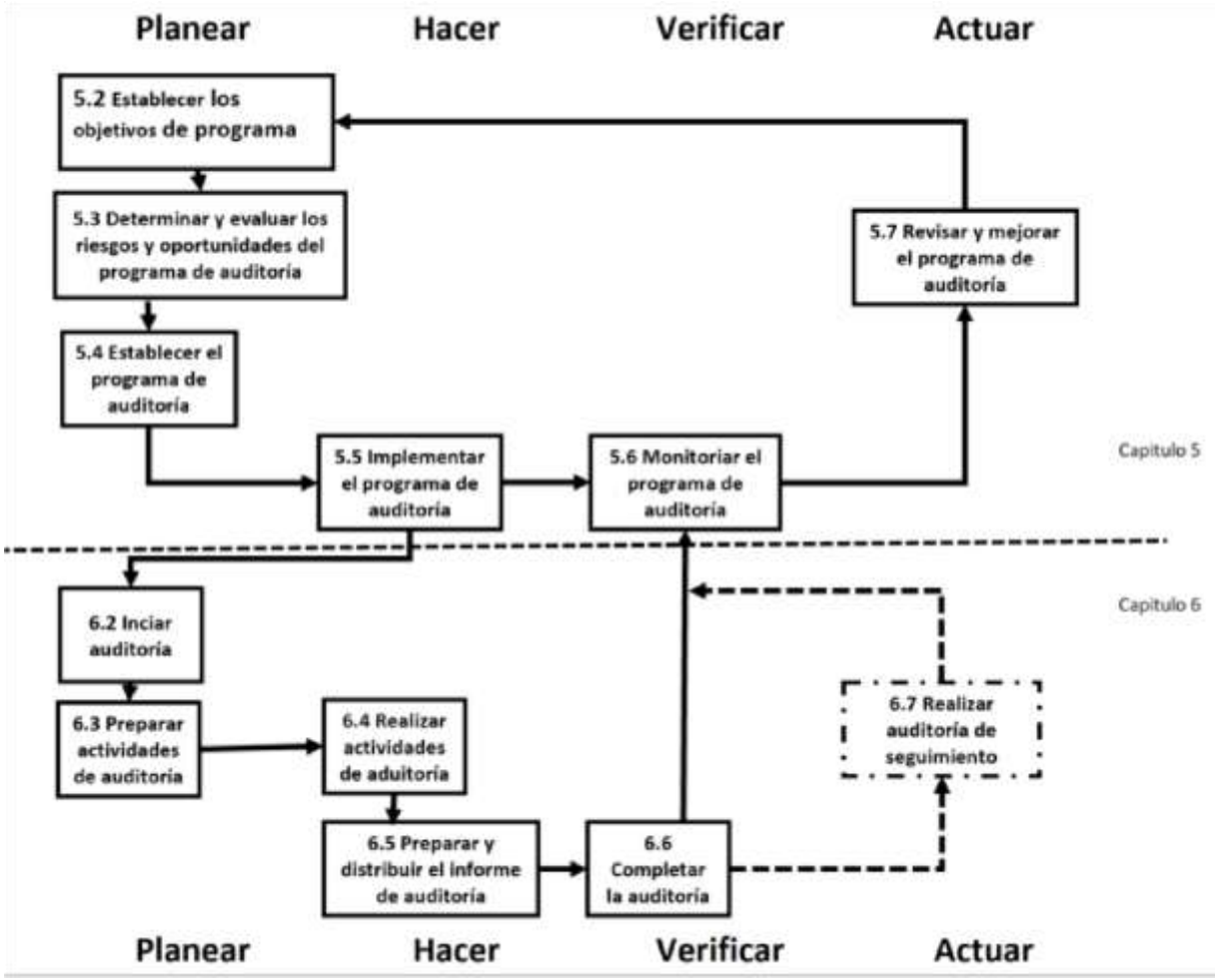
a) Objetivos para el programa de auditoría;
b) Riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría (ver 5.3) y las acciones para direccionarlos;
c) Alcance (extensión, limitaciones, ubicaciones) de cada una de las auditorías dentro del programa de auditoría;
d) Cronograma (Número/duración/frecuencia) de las auditorías;
e) Tipos de auditoría, como interna o externas;
f) Criterios de auditoría;
g) Métodos de auditoría a ser empleados;
h) Criterios para la selección de miembros del equipo auditor;
i) Información documentada relevante.

Alguna de esta información puede no estar disponible hasta que una planificación más detallada de la auditoría sea completada.

La implementación del programa de auditoría debería ser monitoreado y medido durante la marcha (ver 5.6) para asegurar que sus objetivos han sido logrados.

El programa de auditoría debería ser revisado con el fin de identificar necesidades de cambio y posibles oportunidades de mejora (ver 5.7).

La figura 1 ilustra el flujograma para la gestión de un programa de auditoría.



NOTA 1 Esta figura ilustra la aplicación del el ciclo PHVA en esta documento.

NOTA 2 La numeración de los capítulos hace referencia a los capítulos relevantes de este documento.

Figura 1 – Flujograma de la gestión de un programa de auditoría.

5.2 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

El cliente de la auditoría debería asegurarse de que ***los objetivos del programa de auditoría están establecidos para orientar la planificación y la realización de las auditorías*** y debería asegurarse que el programa de auditoría es implementado eficazmente.

Los objetivos del programa de auditoría deberían ser consistentes con la dirección estratégica del cliente de auditoría y aportar a la política y objetivos del sistema de gestión.

Estos objetivos pueden considerar lo siguiente:

a) Necesidades y expectativas de partes interesadas relevantes, tanto internas como externas;
b) Características o requisitos de procesos, productos, servicios y proyectos, y cualquier cambio en ellos;
c) Requisitos del sistema de gestión;
d) La necesidad de evaluación de proveedores externos
e) Nivel de desempeño y madurez del sistema de gestión del auditado, reflejados en indicadores de desempeño relevantes (Ej, KPIs), la ocurrencia de no conformidades o incidentes o quejas de partes interesadas;
f) Riesgos y oportunidades identificados al auditado;
g) Resultados de auditorías previas.

Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría pueden incluir lo siguiente:

- Identificar oportunidades para la mejora del sistema de gestión y su desempeño
- Evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto;
- Evaluar la capacidad del auditado para determinar riesgos y oportunidades y para identificar e implementar eficazmente acciones para su direccionamiento.
- Conformidad a todos los requisitos relevantes, Ej. Legales y reglamentarios, compromisos de cumplimiento, requisitos para la certificación de una norma de un sistema de gestión. Obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor externo;
- Determinar la continua adecuación, idoneidad y eficacia del sistema de gestión del auditado.
- Evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos de sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

5.3 DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Hay ***riesgos y oportunidades relacionados con el contexto del auditado que pueden ser asociados con el programa de auditoría*** y pueden afectar el logro de sus objetivos. La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería identificar y presentar al cliente de la auditoría los riesgos y oportunidades considerados al momento de desarrollar el programa de auditoría y solicitar los recursos necesarios, para que estos puedan ser direccionados apropiadamente.

Pueden haber riesgos asociados a la auditoría asociados con los siguientes:

a) ***Planificación***, Ej. Fallar en el establecimiento de los objetivos relevantes de la auditoría y determinar el alcance, numero, duración, ubicación y cronograma de las auditorías;
b) ***Recursos***, Ej. Tiempo insuficiente, equipamiento y/o entrenamiento para el desarrollo del programa de auditoría o la realización de una auditoría;
c) ***Selección del equipo auditor***, Ej. Competencia insuficiente para llevar a cabo las auditorías efectivamente;
d) ***Comunicación***, Ej. Procesos/canales de comunicación externa/interna no efectivos;
e) Implementación, Ej. Mala coordinación de las auditorías dentro del programa, o no considerar la seguridad y confidencialidad de la información;
f) ***Control de la información documentada****,* Ej. Mala determinación de la información documentada requerida necesaria por los auditores y las partes interesadas relevantes, falla en la protección adecuada de los informes de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría;
g) ***Monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría***, Ej. Fallas en el seguimiento a las salidas del programa de auditoría;
h) ***Disponibilidad y cooperación del auditado*** y la disponibilidad de ***la evidencia*** a ser revisada por medio del muestreo.

Oportunidades para mejorar el programa de auditoría puede incluir:

- Permitir que múltiples auditorías sean llevadas a cabo en una sola visita;
- Minimizar tiempos y distancias de desplazamiento a sitio;
- Igualar el nivel de competencia del equipo auditor con el nivel de competencia necesario para lograr los objetivos de la auditoría;
- Ajustar las fechas de auditoría con la disponibilidad de personal clave del auditado.

5.4 ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

5.4.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA QUE GESTIONA EL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería:

a) Establecer el ***alcance del programa de auditoría*** en acuerdo con los objetivos relevantes (ver 5.2) y las restricciones conocidas;
b) ***Determinar las cuestiones internas y externas*** junto a riesgos y oportunidades que puedan afectar el programa de auditoría, e implementar acciones para direccionarlos, integrando estas acciones en todas las actividades de auditoría relevantes según sea apropiado;

c) ***Asegurar la selección de equipos de auditoría y la competencia de los auditores*** para las actividades de auditoría, por medio de la asignación de roles , responsabilidades y autoridades, y proporcionando liderazgo según sea apropiado;

d) ***Establecer todos los procesos relevantes incluyendo***:
   - La coordinación y agendamiento de todas las auditorías dentro del programa;
   - El establecimiento de objetivos, alcances y criterios de auditoría, determinar métodos de auditoría y seleccionar el equipo auditor;
   - Evaluación de los auditores;
   - El establecimiento de procesos comunicación interna y externa, según sea apropiado;
   - La resolución de disputas y manejo de quejas o reclamos del desempeño de la auditoría;
   - Auditoría de seguimiento si es aplicable;
   - El reporte al cliente de la auditoría y a las partes interesadas relevantes, según sea apropiado.

e) Determinar y ***asegurar la provisión de todos los recursos*** necesarios;

f) Asegurar que la información ***documentada apropiada está preparada*** y mantenida, incluyendo los registros del programa de auditoría;

g) ***Monitorear, revisar y mejorar el programa de auditoría***.

h) ***Comunicar el programa de auditoría al cliente y a las partes interesadas*** relevantes según sea apropiado.

El responsable de gestionar el programa de auditoría debería pedir su aprobación por parte del cliente de la auditoría.

5.4.2 COMPETENCIAS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE GESTIONAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA La persona ***responsable de gestionar el programa de auditoría*** debería tener la ***competencia necesaria para gestionar el programa, sus riesgos y oportunidades, y sus cuestiones internas y externas*** de una forma eficiente y eficaz, incluyendo el conocimiento de:

a) Los ***principios de auditoría*** (Ver capítulo 4), métodos y procesos (Ver A1 y A2);

b) ***Normas de sistemas de gestión***, otras normas relevantes y documentos de referencia/guía;

c) ***Información pertinente al auditado y su contexto*** (Ej. Cuestiones internas/externas, partes interesadas relevantes y sus necesidades y expectativas, líneas de negocio, productos, servicios y procesos del auditado);

d) ***Requisitos legales y de otra índole aplicables*** a las líneas de negocio del auditado;

Cuando sea apropiado, conocimientos de gestión del riesgo, gerencia de proyectos/procesos, e tecnologías de la información y la comunicación podrían deberían ser considerados para el adecuado desarrollo de la auditoría.

La persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería participar en ***actividades apropiadas de desarrollo profesional continuo*** para mantener la competencia necesaria para gestionar el programa de auditoría.

5.4.3 ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA.

El responsable de gestionar el programa de auditoría debería ***determinar el alcance del programa***. Esto puede variar dependiendo de la información provista por el auditado pertinente a su contexto (Ver 5.3).

NOTA En ciertos casos, dependiendo de la estructura o actividades del auditado, el programa de auditoría podría consistir únicamente en una sola auditoría (Ej. Pequeños proyectos/organizaciones).

Otros ***factores que impactan el alance*** de un programa de auditoría puede incluir lo siguiente:

a) El ***objetivo, alcance y duración*** de cada auditoría y el número de auditorías a ser llevadas a cabo, método de reporte y, si es aplicable, auditoría de seguimiento;
b) Las ***normas de los sistemas de gestión*** u otros ***criterios*** aplicables;
c) El ***número, importancia, complejidad, similaridad y ubicación de las actividades*** a ser auditadas;
d) Aquellos ***factores que influencian la eficacia del sistema de gestión;***
e) ***Criterios de auditoría aplicables*** tales como los detalles planificados para los requisitos pertinentes de normas de sistemas de gestión, legales o reglamentarios y otros requisitos a los cuales la organización se ha comprometido cumplir;
f) ***Resultados de auditorías internas o externas previas y de revisiones por la dirección***, según sea aplicable.
g) Resultados de ***revisiones previas*** al programa de auditoría;
h) Cuestiones culturales, sociales y de lenguaje;
i) Las ***inquietudes de partes interesadas tales como quejas de clientes, incumplimientos de requisitos legales y reglamentarios*** u otros requisitos con los cuales la organización está comprometida, o cuestiones relacionadas a la cadena de suministro;
j) ***Cambios*** significativos del ***contexto del auditado***, sus ***operaciones o riesgos y oportunidades*** relacionados;
k) *Disponibilidad de* ***tecnologías de la información y la comunicación*** para apoyar las actividades de auditoría, en particular la ejecución de métodos de auditoría remota;
l) La ocurrencia de ***eventos internos y externos***, tales como no conformidades en productos o servicios, filtraciones en la seguridad de la información, incidentes de seguridad y salud, actos criminales o incidentes de carácter ambiental;
m) ***Riesgos y oportunidades de las líneas de negocio***, incluidas las acciones para direccionarlas.

5.4.4 DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Cuando se determinan los ***recursos del programa de auditoría***, la persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería considerar:

a) Los ***recursos financieros y de tiempo*** necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría;
b) ***Métodos de auditoría*** (Ver A.1);
c) La ***disponibilidad*** individual y general de ***auditores y expertos técnicos*** que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría;
d) El ***alcance*** del programa de auditoría (ver 5.4.3) y los **riesgos y oportunidades asociados** (ver 5.3).
e) Costos y tiempos de viajes, acomodaciones y la logística necesaria para cubrir las necesidades para la auditoría;
f) El impactos de las diferentes ***zonas horarias***;
g) La disponibilidad de ***tecnologías de la información y la comunicación*** (Ej. Recursos técnicos requeridos para preparar y alistar una auditoría remota usando tecnologías que apoyen colaboración remota);
h) La disponibilidad de ***herramientas, tecnología*** y equipamiento requerido;
i) La disponibilidad de la ***información documentada*** necesaria, determinada durante el establecimiento del programa de auditoría (ver A.5);
j) Requerimientos relacionados a las instalaciones, incluyendo ***autorizaciones de seguridad y equipamiento*** (Ej. Chequeos de antecedentes, equipos de protección personal, capacidad de usar atuendo de cuarto limpio).

5.5 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

5.5.1 GENERALIDADES

Una vez el programa de auditoría ha sido establecido (Ver 5.4.3) y los recursos relacionados han sido determinados (Ver 5.4.4) es necesario la implementación de la planificación operacional y la coordinación de todas las actividades dentro del programa.

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería:

a) Comunicar a las ***partes relevantes del programa de auditoría***, incluyendo ***los riesgos y oportunidades involucrados a las partes interesadas*** e informarlas periódicamente acerca de su progreso, usando canales establecidos de comunicación externa;
b) Definir ***objetivos, alcance y criterios para cada auditoría individual***;
c) Seleccionar los ***métodos de auditoría*** (Ver A.1);
d) Coordinar y ***agendar las auditorías y otras actividades relevantes*** al programa de auditoría;

e) Asegurar que ***los equipos de auditoría tienen la competencia necesaria*** (Ver 5.5.4);
f) Proveer los ***recursos individuales y generales necesarios a los equipos auditores*** (Ver
5.4.4);
g) Asegurar que las ***auditorías*** se lleven a cabo de acuerdo al programa, ***gestionando los riesgos operacionales, oportunidades y cuestiones relacionadas*** (Ej. Eventos inesperados), que surjan durante el despliegue del programa.
h) Asegurar que ***información documentada pertinente a las actividades*** de auditoría es apropiadamente gestionada y mantenida (Ver 5.5.7);
i) Definir e implementar los ***controles operacionales*** (Ver 5.6) necesarios para el seguimiento del programa de auditoría;
j) Revisar el ***programa de auditoría*** con el fin de ***identificar oportunidades para su mejora.***

5.5.2 DEFINIR LOS OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIO PARA UNA AUDITORÍA INDIVIDUAL

Cada auditoría individual debería tener como base los objetivos, alcance y criterios de auditoría definidos. Estos deberían ser consistentes con los objetivos generales de programa de auditoría.

Los objetivos de auditoría definen lo que se tiene que lograr al realizar la auditoría individual y podría incluir lo siguiente:

a) Determinación del ***grado de conformidad del sistema de gestión a auditar***, o partes del mismo, de acuerdo con el criterio de auditoría;
b) Evaluación de la ***capacidad de sistema de gestión para apoyar a la organización en asegurar el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios***, y otros requisitos con los cuales la organización se ha comprometido;
c) Evaluación de la ***eficacia del sistema de gestión*** en cumplir los resultados propuestos;
d) Identificación de ***oportunidades para potenciales mejoras*** del sistema de gestión;
e) Evaluación de la ***idoneidad y adecuación del sistema de gestión respecto al contexto y dirección*** estratégica del auditado;
f) Evaluación de la capacidad del sistema de gestión para ***establecer y lograr objetivos y direccionar efectivamente los riesgos y oportunidades, en un contexto de cambio***, incluyendo la implementación de acciones relacionadas.

El alcance de auditoría debería ser coherente con el programa de auditoría y sus objetivos. Esto incluye factores tales como, locaciones, funciones, actividades y procesos a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

Los criterios de auditoría son utilizados como una referencia frente a la cual se determina conformidad. Estos podrían incluir una o más de lo siguiente: Políticas aplicables, procesos, procedimientos, criterios de desempeño incluyendo objetivos, requisitos legales y reglamentarios, requisitos del sistema de gestión, información pertinente al contexto y a los riesgos y

oportunidades determinados por el auditado (incluyendo requisitos de partes interesadas relevantes internas/externas), códigos del sector u otros arreglos planificados.

En el eventual cambio de los objetivos, alcance o criterios de auditoría, el programa de auditoría debería ser modificado si es necesario y comunicado a las partes interesadas, para su aprobación según sea apropiado.

Cuando está siendo auditada más de una disciplina al mismo tiempo, es importante que los objetivos, alcance y criterios de la auditoría sean consistentes con los programas de auditoría relevantes de cada disciplina. Algunas disciplinas pueden tener un alcance que refleje la organización entera y otras pueden tener un alcance que refleje solo una parte de toda la organización.

5.5.3 SELECCIONAR Y DETERMINAR LOS MÉTODOS DE AUDITORÍA

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería ***seleccionar y determinar los métodos más adecuados para llevar a cabo la auditoría de forma efectiva y eficaz***, dependiendo de los objetivos, alcance y criterios de auditoría definidos.

Las auditorías puede ser realizadas en sitio, remotamente o como una combinación. El uso de estos métodos debería ser idóneamente balanceado, con ***base en la consideración de riesgos y oportunidades asociados***, entre otros.

Cuando dos o más organizaciones de auditoría llevan a cabo una auditoría conjunta a un mismo auditado, las personas responsables de gestionar los diferentes programas de auditoría deberían estar de acuerdo sobre los métodos de auditoría y considerar las implicaciones de financiar y planificar la auditoría. Si un auditado opera dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas las auditorías combinadas (revisión de múltiples sistemas al mismo tiempo) podrían ser incluidos en el programa de auditoría.

5.5.4 SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR

Las personas responsables de gestionar el programa deberían designar los miembros del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo y cualquier experto técnico que sea necesario para la auditoría especifica.

Un equipo auditor (grupo de auditores) debería ser seleccionado, tomando en consideración la ***competencia*** requerida para el logro de los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. ***Si hay solo un auditor, el auditor debería desempeñar todas las tareas aplicables de líder del equipo auditor***.

NOTA El capítulo 7 contiene directrices sobre la determinación de la competencia requerida para los miembros del equipo auditor y describe el proceso para la evaluación de los auditores.

Para asegurar la ***competencia general del equipo auditor***, se deben tomar los siguientes pasos:

- Identificación de la ***competencia necesaria para alcanzar los objetivos*** de la auditoría;
- Selección de los miembros del equipo auditor de tal manera que la competencia necesaria está presente en el equipo auditor.

En la decisión del tamaño y composición del equipo auditor para una auditoría específica, se le debe dar consideración a los siguientes aspectos:

a) La ***competencia general del equipo auditor*** necesaria para lograr los objetivos de la auditoría, ***tomando en cuenta el alcance y los criterios***;
b) ***Complejidad*** de la auditoría;
c) Si la auditoría es combina o conjunta;
d) Los métodos de auditoría seleccionados;
e) Asegurar la objetividad y la imparcialidad para ***evitar cualquier conflicto de intereses*** del proceso de auditoría;

f) La capacidad del equipo auditor de trabajar e interactuar de forma efectiva con los representantes del auditado y las partes interesadas relevantes;
g) Las ***cuestiones internas/externas relevantes, tales como el lenguaje de la auditoría, y las características sociales y culturales del auditado***. Estas cuestiones podrían ser direccionadas por las competencias propias de los auditores o a través del apoyo de un experto técnico, también considerar la necesidad de intérpretes;
h) Tipo y complejidad de los procesos a ser auditados;

Cuando sea apropiado, la persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería ***consultar al líder del equipo sobre la composición del equipo auditor***.

Si la competencia necesaria no es cubierta por los auditores en el equipo, expertos técnicos con competencias adicionales deberían ponerse a disposición para apoyar el equipo de auditoría.

Auditores en entrenamiento podrían estar incluidos dentro del equipo auditor, pero deberían participar bajo la dirección de un auditor.

Cambios en la composición del equipo auditor podrían ser necesarios durante la auditoría, Ej. Si surge un conflicto de intereses o hay problemas con las competencias. Si alguna situación de estas surge, esta debería ser resuelta con las partes pertinentes (Ej. Líder de equipo auditor, la persona responsable de la gestión del programa de auditoría, el cliente de la auditoría o el auditado) antes de hacer algún cambio.

5.5.5 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES AL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR PARA UN AUDITORÍA INDIVIDUAL.

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería ***asignar la responsabilidad de llevar a cabo la auditoría individual*** a un líder de equipo.

La asignación debería ser realizada ***con suficiente tiempo antes de la fecha programada*** de la auditoría, con el fin ***de asegurar la planificación efectiva de la auditoría***.

Para asegurara la realización efectiva de las auditorías individuales, la siguiente ***información debería ser provista al líder del equipo auditor***:

a) Objetivos de la auditoría;
b) Criterios de auditoría y cualquier información documentada relevante;
c) Alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización, sus funciones y procesos a auditar;
d) Procesos de auditoría y métodos asociados;
e) Composición del equipo auditor;
f) Detalles de contacto del auditado, las locaciones, marco de tiempo y duración de las actividades de auditoría a realizar;
g) Recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría;
h) Información necesaria para evaluar y direccionar los riesgos y oportunidades identificados para el logro de los objetivos de la auditoría;
i) Información que apoye al líder del equipo auditor en sus interacciones con el auditado para la eficacia del programa de auditoría;

La información de la asignación también debería cubrir según sea apropiado, lo siguiente:

- Lenguaje de reporte y trabajo de la auditoría cuando este sea diferente del lenguaje del auditor o el auditado, o ambos;
- El contenido del informé de auditoría requerido y a quien se le entregara;
- Asuntos relacionados con la confidencialidad y seguridad de la información requeridos por el programa de auditoría;
- Cualquier arreglo sobre salud, seguridad o ambiente para los auditores;
- Requisitos para el desplazamiento o acceso a sitios remotos;
- Cualquier requisito de seguridad y autorización;
- Acciones a ser revisadas, Ej. Seguimiento a acciones de auditorías previas;
- Coordinación con otras actividades de auditoría, Ej. Cuando equipos diferentes están auditando procesos similares o relacionados en diferentes ubicaciones o en el caso de una auditoría conjunta;

Donde una auditoría conjunta sea llevada a cabo, es importante alcanzar acuerdos entre las organizaciones que están desempeñando las auditorías, antes del inicio de las auditorías, sobre las responsabilidades específicas de cada parte, particularmente en lo pertinente a la ***autoridad del líder de equipo*** asignado para la auditoría.

5.5.6 GESTIÓN DEL RESULTADO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería ***asegurar que las siguientes actividades son realizadas***:

a) Evaluación del logro de los objetivos para cada auditoría dentro del programa;
b) Revisión y aprobación de los reportes de auditoría en lo pertinente al cumplimiento del alcance y objetivos de la auditoría;
c) Revisión de la eficacia de las acciones tomadas para direccionar los hallazgos de la auditoría;
d) Distribución de los reportes de auditoría a las partes interesadas relevantes;
e) Determinación de la necesidad de una auditoría de seguimiento;

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería considerar, según sea apropiado:

- Comunicar los resultados y buenas prácticas a otras áreas de la organización, y
- Las implicaciones para otros procesos.

5.5.7 GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS REGISTROS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería asegurarse ***que los registros de auditoría se generan, gestionan y mantienen para demostrar la implementación del programa de auditoría***. Estos procesos deberían ser establecidos para asegurarse de que cualquier necesidad de seguridad y confidencialidad de la información asociada con los reportes de auditoría son direccionados.

Los registros pueden incluir lo siguiente:

a) ***Registros relacionados a programa de auditoría***, tales como:
   - Cronograma de las auditorías;
   - Objetivos del programa de auditoría y alcance;
   - Registros del direccionamiento de los ***riesgos y oportunidades del programa, y de cuestiones internas y externas;***
   - Revisión de la ***eficacia del programa de auditoría***.

b) ***Registros relacionados a cada auditoría***, tales como:
   - Reportes y planes de auditoría;
   - Evidencia objetiva y hallazgos;
   - Reportes de no conformidades;
   - Reportes de acciones correctivas y correcciones;
   - Reportes de seguimiento de la auditoría;

c) ***Registros relacionados con el equipo auditor*** cubriendo temas, tales como:

- ***Evaluación de competencia y desempeño de los equipos auditores y de sus miembros***;
- ***Criterios para la selección de los equipos auditores y sus miembros, y formación de los equipos de auditoría;***
- ***El mantenimiento y la mejora de la competencia.***

La forma y nivel de detalle de los registros debería demostrar que los objetivos del programa de auditoría se han alcanzado.

5.6 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

La persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería asegurarse de la evaluación de:

a) El ***cumplimiento de los cronogramas y objetivos*** del programa de auditoría para determinar si han sido logrados;
b) El ***desempeño de los miembros del equipo auditor incluyendo su líder y los expertos técnicos;***
c) La ***capacidad*** de los equipos auditores para ***implementar el plan de auditoría***;
d) ***Retroalimentación de los clientes*** de la auditoría, auditados, auditores, expertos técnicos y otras partes relevantes;
e) ***Idoneidad y nivel de adecuación de la información documentada*** en todo el proceso de auditoría.

Algunos factores pueden indicar la necesidad de modificar el programa de auditoría. Esto puede incluir cambios a:

- Hallazgos de auditoría;
- Nivel demostrado de eficacia y madurez del sistema de gestión del auditado;
- Eficacia del programa de auditoría;
- Alcance del programa o de la auditoría;
- El sistema de gestión del auditado;
- Normas, y otros requisitos con los cuales la organización está comprometida;
- Proveedores externos;
- Conflictos de interés identificados;
- Los requisitos del cliente de la auditoría.

5.7 REVISIÓN Y MEJORA DEL PROGRAMA

La persona responsable de la gestión del programa de auditoría y el cliente de la auditoría deberían revisar el programa de auditoría para evaluar si sus objetivos se han logrado. ***Lecciones aprendidas*** de la revisión del programa de auditoría deberían ser utilizadas como ***entradas para la mejora del programa***.

La persona responsable de la gestión del programa de auditoría debería ***asegurarse de lo siguiente:***

- La revisión de la implementación general del programa de auditoría;
- Identificación de las áreas y oportunidades de mejora;
- Aplicación de los cambios al programa de auditoría de ser necesario;
- Revisión del continuo desarrollo profesional de los auditores, de acuerdo con 7.6;
- Reporte de los resultados del programa de auditoría y la revisión con el cliente de la auditoría y las partes interesadas relevantes, según sea apropiado.

La revisión del programa de auditoría debería considerar lo siguiente:

a) Resultados y tendencias del seguimiento del programa de auditoría;
b) Conformidad con los procesos y la información documentada relevante del programa de auditoría.
c) La evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes;
d) Registros del programa de auditoría;
e) Métodos de auditoría nuevos y alternativos;
f) Métodos nuevos y alternativos para la evaluación de los auditores;
g) Eficacia de las acciones para direccionar riesgos y oportunidades, y cuestiones internas y externas asociadas con el programa de auditoría;
h) Cuestiones de seguridad y confidencialidad de la información relacionadas con el programa de auditoría.

6 REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA.

6.1 GENERALIDADES

Este capítulo contiene directrices sobre la preparación y la realización de una auditoría especifica como parte de un programa de auditoría. La figura 2 provee un resumen de las actividades a desempeñar en una auditoría típica. La extensión de aplicabilidad de este capítulo depende de los objetivos y alcance la de auditoría específica.

6.2 INICIO DE LA AUDITORÍA

6.2.1 GENERALIDADES

La responsabilidad de llevar a cabo la auditoría debería quedar con el líder asignado del equipo auditor (Ver 5.5.5) hasta que la auditoría sea completada (Ver 6.6).

Para iniciar una auditoría, los pasos en la Figura 1 deberían ser considerados; sin embargo, ***la secuencia puede diferir dependiendo del auditado, procesos y circunstancias específicas de la auditoría***.

6.2.2 ESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO

El líder del equipo auditor debería asegurarse de que se hace ***contacto inicial 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) Proveer ***información relevante*** de los objetivos, alcance, criterios, métodos de la auditoría y la composición del equipo auditor incluyendo los expertos técnicos.
d) Solicitar ***acceso a información relevante*** para propósitos de planificación incluyendo información de los riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y como estos son direccionados;
e) Determinar ***requisitos legales y reglamentarios*** aplicables y otros requisitos relevantes para las actividades, procesos, productos y servicios de auditado;
f) Confirmar el ***acuerdo con el auditado en lo pertinente al grado de revelación y al tratamiento de información confidencial***;
g) Hacer los ***preparativos para la auditoría*** incluyendo el cronograma;
h) Determinar cualquier ***acuerdo específico en la ubicación en lo referente a acceso, salud, seguridad, confidencialidad*** u otro;
i) Acordar la ***asistencia*** de observadores y la necesidad de guías o interpretes para el equipo auditor;

j) ***Determinar cualquier área de interés***, preocupación o riesgo para el auditado, en relación con la auditoría especifica;
k) Resolver ***cuestiones pertinentes a la composición del equipo auditor*** con el auditado el cliente de la auditoría.

6.2.3 DETERMINACIÓN DE LA VIABILIDAD DE LA AUDITORÍA

La ***viabilidad de la auditoría*** debería ser determinada para proveer confianza razonable de que los objetivos pueden lograrse.

La determinación de la viabilidad debería tener en consideración factores tales como la disponibilidad de lo siguiente:

a) Información suficiente y apropiada para la planificación y realización de la auditoría;
b) Adecuada cooperación del auditado;
c) Tiempo y Recursos adecuados para llevar a cabo la auditoría.

NOTA Los recursos incluyen acceso adecuado a tecnologías de la información y la comunicación.

Dónde la auditoría no es viable, debería proponerse una alternativa al cliente de la auditoría, el acuerdo con el auditado.

6.3 PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

6.3.1 REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada relevante del sistema de gestión del auditado debería ser revisada con el fin de:

- Recolectar información para entender la operación del auditado y ***para preparar las actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables*** (Ver 6.3.4), Ej. Procesos, funciones;
- Establecer un ***resumen de la extensión de la información documentada para determinar posible conformidad a los criterios de auditoría*** y detectar posibles áreas de preocupación, tales como deficiencias, omisiones o conflictos.

La información documentada debería incluir, pero no estar limitada a: Documentos y registros del sistema de gestión, así como informes de auditorías 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 tomar en cuenta el alcance, criterios y objetivos de la auditoría.

NOTA Directrices en como verificar la información suministrada en A.5

6.3.2 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

6.3.2.1 Enfoque basado en riesgo en la planificación.

El líder del equipo auditor debería ***adoptar un enfoque basado en el riesgo*** para la planificación de la auditoría con base en la información definida en el programa de auditoría y la información documentada suministrada por el auditado.

La planificación de la auditoría debería ***considerar los riesgos de las actividades de auditoría*** en los procesos de auditado y proveer las bases para el ***acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado*** en lo pertinente a la realización de la auditoría.

La planificación debería facilitar el agendamiento y coordinación efectiva de las actividades de auditoría con el fin de lograr los objetivos de forma eficaz.

La cantidad de ***detalles suministrados*** en el plan de auditoría debería reflejar el ***alcance y la complejidad de la auditoría, así como el riesgo de no lograr los objetivos***. En la planificación de la auditoría, el líder del equipo auditor debería considerar lo siguiente:

a) La composición del equipo auditor y su competencia general;
b) Las técnicas apropiadas de muestreo (Ver A.6);
c) Oportunidades para mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades de auditoría;
d) Los riesgos para lograr los objetivos de la auditoría creados por una planificación ineficaz de la auditoría;
e) Los riesgos del auditado creados por la realización de la auditoría.

Los riesgos del auditado pueden resultar de la presencia de los miembros del equipo auditor influenciando adversamente los arreglos del auditado para la salud y seguridad, ambiental y calidad, y sus productos, servicios, personal o infraestructura (Ej. Contaminación instalaciones de cuartos limpios).

Para ***auditoría combinada***, se debería prestar atención particular a las ***interacciones entre procesos operacionales y cualquiera de los objetivos competentes y prioridades de los diferentes sistemas de gestión***.

6.3.2.2 Detalles de la planificación de la auditoría

La escala y contenido de la planificación de la auditoría puede diferir, por ejemplo, entre auditorías iniciales y subsecuentes, así como entre auditorías externas e internas. ***La planificación de la auditoría debería ser suficientemente flexible para permitir cambios*** los cuales pueden volverse necesarios en el progreso de las actividades de auditoría.

La planificación de la auditoría debería direccionar o hacer referencia a los siguientes elementos:

a) Los ***objetivos de la auditoría***;

b) El ***alcance de la auditoría***, incluyendo la identificación de la organización y sus funciones, así como los procesos a ser auditados;
c) Los ***criterios de auditoría*** y cualquier información documentada de referencia;
d) Las ***ubicaciones*** (físicas y virtuales), fechas, tiempos y duraciones esperados de las actividades de auditoría a realizar, incluyendo reuniones con la alta dirección del auditado; e) La necesidad del equipo auditor de ***familiarizarse con las instalaciones y procesos de auditado*** (Ej. Realizando un recorrido por las locaciones físicas, o revisión de la tecnología de información y comunicación);
f) Los ***métodos de auditoría a ser utilizados***, incluyendo la extensión con la cual el muestreo de auditoría es necesario para obtener suficiente evidencia de auditoría;
g) ***Roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor***, así como las directrices para observadores o intérpretes;
h) La asignación de los ***recursos apropiados con base en la consideración de riesgos y oportunidades*** relacionados con las actividades a ser auditadas.

La planificación de la auditoría debería tomar en cuenta, según sea apropiado:

- Identificación de los representantes del auditado parta la auditoría;
- El lenguaje para la ejecución y el reporte de la auditoría cuando este sea diferente del lenguaje del auditor o el auditado, o ambos;
- Los temas del reporte de auditoría;
- Acuerdos de logística y comunicación, incluyendo acuerdos específicos para las locaciones a ser auditadas;
- Acciones específicas a ser tomadas para el direccionamiento de riesgos para lograr los objetivos y oportunidades surgentes de la auditoría.
- Asuntos relacionados a la confidencialidad y seguridad de la información.
- Cualquier acción de seguimiento de una auditoría previa y otra fuente Ej. Lecciones aprendidas, revisiones de proyectos;
- Cualquier actividad de seguimiento para la auditoría planificada;
- Coordinación con otras actividades de auditoría, en el caso de una auditoría conjunta.

Los planes de auditoría deberían ser presentados al auditado. Cualquier asunto con los planes de auditoría debería ser resuelto entre el líder del equipo auditor, el auditado, y de ser necesario, la persona responsable de gestionar el programa de auditoría.

6.3.3 ASIGNACIÓN DE LAS TAREAS AL EQUIPO AUDITOR

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

El líder del equipo auditor debería realizar ***reuniones del equipo auditor***, según sea apropiado, con el fin de ***asignar tareas y decidir posibles cambios***. Los cambios a las tareas pueden ser hechos mientras la auditoría progresa con el fin de asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.

6.3.4 PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LA AUDITORÍA

Los miembros del ***equipo auditor deberían recolectar y revisar la información relevante a sus tareas de auditoría y preparar la información documentada para la auditoría***, usando el medio apropiado. La información documentada para la auditoría puede incluir, pero no está limitada a:

a) Listas de verificación físicas o digitales;
b) Planes de muestreo de auditoría;
c) Información audiovisual.

El uso de estos medios no debería restringir el alcance de las actividades de auditoría, el cual puede cambiar como resultado de la información recolectada durante la auditoría.

NOTA Directrices para la preparación de documentos de trabajo para la auditoría están en A.13.

Información documentada preparada y resultante de, la auditoría debería ser retenida por lo menos hasta la finalización de la auditoría, o como este especificado en el programa de auditoría. La retención de información documentada después de la finalización es descrita en 6.6. ***La información documentada creada durante el proceso de auditoría involucrando información ajena o confidencial debería ser idóneamente salvaguardad*** en todo momento por los miembros del equipo auditor.

6.4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

6.4.1 GENERALIDADES

Las actividades de auditoría son llevadas a cabo normalmente según la secuencia indicada en la Figura 1. Esta secuencia puede variar para acomodarse a las circunstancias de una auditoría específica.

6.4.2 ASIGNACIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA GUÍAS Y OBSERVADORES

Guías y observadores podrían acompañar al equipo auditor con aprobación del líder del equipo auditor, el cliente de la auditoría o el auditado, si es necesario. Ellos ***no deberían influenciar o interferir con la realización de la auditoría***. Si esto no se puede asegurar, el ***líder del equipo auditor debería tener el derecho de negar la presencia*** de observadores durante ***ciertas actividades*** de auditoría.

Para observadores, los arreglos de acceso, salud, seguridad, ambiente y confidencialidad deberían ser gestionados entre el cliente de la auditoría y el auditado.

Los guías, designados por el auditado, deberían asistir el equipo auditor y actuar bajo solicitud del líder del equipo auditor o al auditor al cual han sido asignados. Las responsabilidades deberían incluir lo siguiente:

a) Asistencia a los auditores en la identificación de los individuos para la participación en entrevistas y confirmar cronogramas y locaciones;
b) Arreglos de acceso a ubicaciones específicas de auditado;
c) Asegurar las reglas referentes a los detalles de acceso, salud y seguridad, ambiente y confidencialidad para locaciones especificas del auditado, y cualquier otros asuntos son conocidos y respetados por los miembros del equipo auditor y los observadores, también que los riesgos sean direccionados;
d) Presenciar la auditoría en nombre del auditor, cuando sea apropiado;
e) Proveer claridad o asistir en la recolección de información, cuando sea necesario.

6.4.3 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA

El propósito de la ***reunión de apertura*** es:

a) Confirmar el ***acuerdo de todos los participantes*** (Ej. auditado, equipo auditor) con el plan de auditoría;
b) Introducción del ***equipo auditor y sus roles***;
c) Asegurarse de que todas ***las actividades de auditoría planificadas puedan realizarse***.

Todas las reuniones de apertura deberían ser realizadas con la alta dirección del auditado y, cuando se apropiado, aquellos responsables de los procesos o funciones a ser auditados. Durante la reunión, la oportunidad de realizar preguntas se debe permitir.

El ***grado de detalle debería ser consistente con la familiaridad del auditado con el proceso de auditoría***. En muchas instancias, Ej. Auditoría interna en una organización pequeña, la reunión de apertura consiste simplemente en comunicar que una auditoría será llevada a cabo y en explicar la naturaleza de la auditoría.

Para otras situaciones de auditoría, la reunión debería ser formar y registros de asistencia deberían ser generados. La reunión de apertura debería ser dirigida por el líder del equipo auditor. Se debería considerar, según sea apropiado, la introducción a lo siguiente:

- Dar una ***idea general de los roles de otros participantes*** incluyendo observadores, intérpretes y guías;
- Los ***métodos de auditoría para gestionar los riesgos*** de la organización que puedan resultar de la ***presencia de los miembros del equipo auditor***;

Se debería considerar, según sea apropiado, la confirmación de los siguientes ítems:

- Los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría;
- ***El plan de auditoría*** y otros arreglos relevantes con el auditado, tal y como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión provisional entre el equipo auditor y la alta dirección del auditado, y cualquier cambio necesario;
- ***Canales de comunicación*** formales entre el equipo auditor y el auditado;
- El ***lenguaje*** por usar durante la auditoría;
- Durante la auditoría ***se tendrá informado al auditado del progreso*** de esta;
- La ***disponibilidad de recursos*** e instalaciones requeridas por el equipo auditor;
- Asuntos relacionados con la ***confidencialidad y seguridad de la información***;
- ***Arreglos relevantes relacionados con acceso, seguridad, salud, seguridad y emergencias*** para el equipo auditor;
- ***Actividades*** en sitio que puedan ***impactar la realización de la auditoría***.

La presentación de la información de los siguientes ítems debería ser considerada, según sea apropiado:

- El ***método de reporte de los hallazgos*** de auditoría incluyendo los criterios para su calificación, si aplica;
- ***Condiciones*** bajo las cuales ***la auditoría podría darse como terminada***;
- Como dar ***manejo a los posibles hallazgos durante la auditoría***;
- ***Sistemas*** de ***retroalimentación del auditado para los hallazgos o conclusiones de la auditoría***, incluyendo quejas y apelaciones.

6.4.4 COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría, podría ser necesario hacer convenios formales para la comunicación al interior del equipo auditor, así como con el auditado, el cliente de la auditoría y potencialmente con parte interesadas externas (Ej. Entidades reglamentarias), especialmente cuando requisitos legales y reglamentarios soliciten reporte obligatorio de no conformidades.

El equipo auditor debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar tareas entre los miembros del equipo de ser necesario.

Durante la auditoría ***el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente el progreso, cualquier hallazgo significativo y cualquier preocupación del cliente de la auditoría o el auditado***, según sea apropiado. ***La evidencia recolectada durante la auditoría que sugiera que un riesgo significativo inmediato debería ser reportado sin demora al auditado*** y, según se apropiado, al cliente de la auditoría. Cualquier preocupación acerca de ***un asunto por fuera del alcance de la auditoría debería ser anotada y reportada*** al líder del equipo auditor, para su posible comunicación al auditado o al cliente de la auditoría.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indica que ***los objetivos de la auditoría no son logrables***, ***el líder del equipo auditor debería reportar las razones al cliente de la auditoría y al auditado para determinar las acciones apropiadas***. Estas acciones pueden incluir ***cambios en*** la planificación de la ***auditoría, los objetivos, el alcance o la terminación de la auditoría.***

Cualquier necesidad de cambios al plan de auditoría que podrían ser evidentes mientras las actividades de auditoría progresan deberían ser revisados y aceptados, según se apropiado, por la persona responsable de la gestión del programa de auditoría y al cliente de la auditoría, para después ser presentados al auditado.

6.4.5 DISPONIBILIDAD Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN DE AUDITORÍA

Los métodos de auditoría escogidos para una auditoría dependen de los objetivos definidos, el alcance y los criterios de auditoría. Así como la duración y la ubicación. ***La ubicación es donde la información requerida para la actividad de auditoría específica está disponible para el equipo auditor***. Esto podría incluir locaciones físicas o virtuales.

Como y donde acceder a la información de la auditoría es fundamental para la auditoría. Esto es independiente de donde la información es creada, usada o almacenada.

Con base en estos aspectos, los métodos de la auditoría deben ser determinados (Ver tabla A1). La auditoría puede hacer uso de una combinación de métodos. También, las circunstancias de la auditoría podrían referir la necesidad de cambio de los métodos durante la auditoría.

6.4.6 REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA MIENTRAS SE LLEVA A CABO LA AUDITORÍA

La información documentada relevante del auditado debería ser revisada para:

- Determinar la conformidad del sistema, tanto como se tenga documentado, con los criterios de auditoría;
- Reunir información para apoyar las actividades de auditoría.

NOTA Directrices de como verificar la información es dada en A.5

La revisión podría ser combinada con otras actividades de auditoría y puede continuar durante la auditoría, en el caso en que no sea perjudicial para la eficacia de la auditoría.

Si no puede ser provista la información documentada adecuada dentro de los periodos de tiempo dados en el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debería informar a ambos, la persona responsable de la gestión del programa de auditoría y al auditado***. Dependiendo de los objetivos y alcance de la auditoría se deberá tomar una decisión en lo pertinente si la auditoría debe continuar o ser suspendida*** hasta que los asuntos de la información documentada sean solucionados.

6.4.7 RECOLECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la auditoría la información relevante a los objetivos alcance y criterios de auditoría, incluyendo la información relacionada con interfaces entre funciones, actividades y procesos deberá ser ***recolectada por los medios apropiados de muestreo y deberá ser verificable***, así como posible.

NOTA 1 Para verificación de la información Ver A.5

NOTA 2 Directrices para muestreo Ver A.6

Solo la información que pueda ser sujeto de algún grado de verificación debería ser aceptada como evidencia de auditoría. ***Dónde el grado de verificación sea bajo, el auditor debería usar su juicio profesional para determinar el nivel de confiabilidad que puede depositarse en ella como evidencia.*** Evidencia de auditoría llevada a hallazgos de auditoría debe ser registrada. Si durante la recolección de evidencia objetiva el equipo auditor se da cuenta de alguna circunstancia nueva o diferente, o riesgos y oportunidades, estas deberían ser direccionadas por el equipo según corresponda.

La figura 2 muestra un resumen de un proceso típico, desde la recolección de información hasta alcanzar las conclusiones de auditoría.

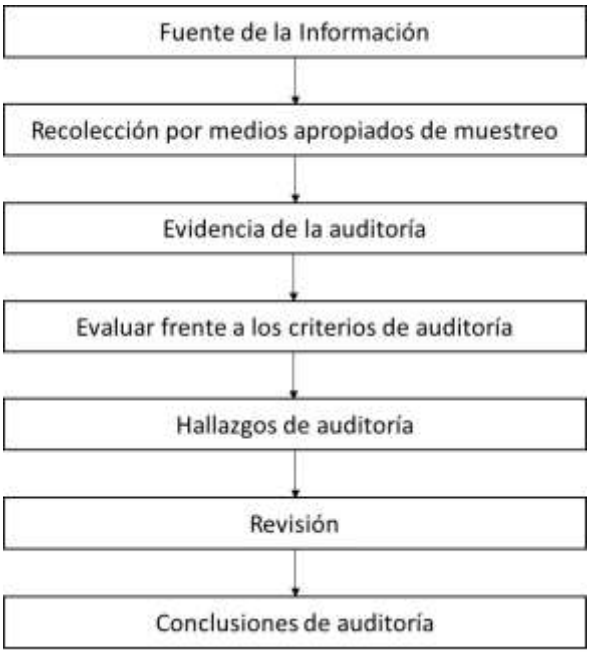


Figura 2 – Resumen de un proceso típico de recolección y verificación de la información.

Los métodos para recolectar información incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:

- Entrevistas;

- Observaciones;
- Revisión de la información documentada;
- Muestreo aleatorio;
- Revisión documental, entre otros.

NOTA 3 Directrices en la selección de las fuentes de información y la observación son dadas en A.14.

NOTA 4 Directrices para la visita de la locación de auditado son dadas en A.15.

NOTA 5 Directrices en la realización de entrevistas son dadas en A.17.

6.4.8 GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

La evidencia de auditoría debería ser evaluada frente a los criterios de auditoría con el fin de determinar los hallazgos de auditoría. Los hallazgos de auditoría ***pueden indicar la conformidad o no conformidad con*** relación a los criterios de auditoría.

Cuando este especificado en el plan de auditoría, ***los hallazgos de auditoría individuales deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de apoyo, oportunidades de mejora***, y cualquier ***recomendación al auditado.***

Las No conformidades y su evidencia de apoyo deberían ser registradas.

Las no conformidades ***pueden ser clasificadas dependiendo del contexto de la organización y sus riesgos***. Esta calificación puede ser ***cuantitativa*** (Ej. 1 a 5) y ***cualitativa (Ej. Menor, mayor)***. Los ***hallazgos deberían ser revisados con el auditado*** con el fin de obtener ***reconocimiento de que evidencia de auditoría es acertada*** y que las ***no conformidades son entendidas***.

Todo intento de ***aclaración***, debería ser abordado para ***resolver cualquier opinión divergente en lo referente la evidencia*** de auditoría o los hallazgos. ***Asuntos no resueltos deberían ser registrados en el reporte de auditoría***.

El equipo auditor debería reunirse si es necesario para revisar los hallazgos de auditoría en las etapas apropiadas de la auditoría.

NOTA 1 Directrices adicionales en la identificación y evaluación de los hallazgos de auditoría son dados en A.18

NOTA 2 La conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría relacionados con requisitos legales o reglamentarios o con otros requisitos se refieren algunas veces como cumplimiento o no cumplimento

6.4.9 DETERMINACIÓN DE LA CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA

6.4.9.1 Preparación para la reunión de cierre

El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre de la auditoría con el fin de:

a) ***Revisión de los hallazgos de auditoría*** y cualquier otra información apropiada recolectada durante la auditoría, en ***frente de los objetivos de la auditoría***;
b) ***Estar de acuerdo con las conclusiones de auditoría***, tomando en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;
c) ***Preparar recomendaciones***, si están especificadas por el plan de auditoría;
d) ***Discutir el seguimiento a la auditoría***, si es aplicable.

6.4.9.2 Contenido de las conclusiones de auditoría

Las ***conclusiones de auditoría*** deberían ***direccionar*** aspectos tales como:

a) La extensión de la ***conformidad con los criterios de auditoría*** y la **madurez del sistema de gestión**, incluyendo la eficacia del sistema de gestión para lograr los resultados esperados, ***la identificación de riesgos*** y la ***eficacia de las acciones tomadas por el auditado para direccionar los riesgos***;
b) La eficaz ***implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión***;
c) El ***logro de los objetivos de auditoría***, cubrimiento del alcance y cumplimiento con los criterios de auditoría;
d) ***Hallazgos similares levantados en diferentes áreas que fueron auditadas en una auditoría individual o combinada previa, con el propósito de identificar tendencias.***

Si en el plan de auditoría está especificado, ***las conclusiones de auditoría pueden llevar a recomendaciones para la mejora*** o futuras actividades de auditoría.

6.4.10 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

La reunión de cierre debería ser ***realizada para presentar los hallazgos y conclusiones de auditoría***.

La reunión de cierre ***debería ser dirigida por el líder*** del equipo auditor y ***contar con la asistencia de la alta dirección del auditado*** e incluir, si es aplicable:

- Los responsables de las funciones o procesos que fueron auditados;
- El cliente de la auditoría;
- Otros miembros del equipo auditor;
- Otras partes interesadas relevantes como sea determinado por el cliente de la auditoría o el auditado.

Si es aplicable, ***el líder del equipo auditor debería informar al auditado de las situaciones encontradas durante la auditoría*** que podrían ***disminuir la confiabilidad*** que pueda ser puesta en las conclusiones de auditoría. Si se encuentra definido en el sistema de gestión o por acuerdo con el cliente de la auditoría, ***los participantes podrían coincidir en un periodo de tiempo para un plan de acción*** con el fin de direccionar hallazgos de auditoría sin demora injustificada.

El ***grado de detalle*** debería tomar en consideración la eficacia del ***sistema de gestión*** para ***lograr los objetivos*** del auditado, incluyendo ***consideración de su contexto, riesgos y oportunidades.***

La familiaridad de auditado con el proceso de auditoría también debería ser tomada en cuenta durante la reunión de cierre, para asegurar de que el correcto nivel de detalle es provisto a los participantes.

Para algunas situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y tener detalles de los resultados obtenidos, incluidos los registros de asistencia, deberían ser guardados. En otras instancias, Ej. Auditorías internas, la reunión de cierre puede ser menos formal y consistir únicamente en comunicar los hallazgos y conclusiones de auditoría.

Según sea apropiado, ***lo siguiente debería ser explicado al auditado en la reunión de cierre***:

a) Informar que ***la evidencia de auditoría recolectada*** fue basada en un ***muestreo de la información disponible*** y ***no es necesariamente representativa*** en totalidad de la eficacia general de los procesos del auditado;
b) El ***método de reporte***;
c) ***Como deberían ser direccionados los hallazgos de la auditoría*** con base en el proceso acordado;
d) Posibles ***consecuencias de no direccionar adecuadamente los hallazgos de auditoría***;
e) ***Presentación de los hallazgos y conclusiones*** de auditoría de tal manera que sean ***entendidos y reconocidos por la alta dirección*** del auditado;
f) Cualquier ***actividad posterior a la auditoría relacionada*** (Ej. Implementación y revisión de acciones correctivas, direccionamiento de quejas, proceso de apelación).

Todas las opiniones divergentes en lo pertinente a los hallazgos o conclusiones entre el equipo auditor y el auditado deberían ser discutidas y si es posible, ser resueltos. Si no son resueltos, esto de ser registrado.

Si está especificado por los objetivos de auditoría, las ***recomendaciones para oportunidades de mejora podrían ser presentadas. Se debe enfatizar que las recomendaciones no son obligatorias.***

6.5 PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

6.5.1 PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

El líder del equipo auditor debería ***reportar las conclusiones de auditoría*** de acuerdo con el programa de auditoría. El informe de auditoría debería proveer un registro completo, acertado, conciso y claro de la auditoría, y debería ***incluir o referir lo siguiente***:

a) ***Objetivos*** de la auditoría;
b) El ***alcance de la auditoría***, particularmente la identificación de la organización (el auditado) y las funciones o procesos auditados.
c) ***Identificación del cliente*** de la auditoría;
d) ***Identificación del equipo auditor*** y de los ***participantes del auditado*** en la auditoría;
e) ***Fechas y locaciones*** donde las actividades de auditoría fueron llevadas a cabo;
f) Los ***criterios de auditoría***;
g) ***Hallazgos de auditoría y evidencia relacionada***;
h) ***Conclusiones*** de auditoría;
i) Una ***declaración del grado en el cual los criterios de auditoría han sido cumplidos***;
j) Alguna ***opinión divergente sin resolver*** entre el equipo auditor y el auditado;
k) ***Las auditorías son por naturaleza un ejercicio de muestreo; como tal hay un riesgo de que la evidencia de auditoría examinada no sea representativa;***

El informe de auditoría puede incluir o referirse a lo siguiente, cuando sea apropiado:

- El ***plan de auditoría***, incluyendo el ***cronograma***;
- Un ***resumen del proceso de auditoría***, incluyendo cualquier obstáculo encontrado que pudiera disminuir la confiablidad en las conclusiones de auditoría;
- La ***confirmación de que los objetivos de auditoría fueron alcanzados*** dentro del alcance de la auditoría en concordancia con el plan de auditoría;
- Alguna ***área dentro del alcance de auditoría no cubierta***, incluyendo asuntos de disponibilidad de evidencia, recursos o confidencialidad, con sus respectivas justificaciones;
- Un ***resumen*** cubriendo las ***conclusiones de auditoría y los hallazgos principales*** que las sustentas;
- ***Buenas prácticas*** identificadas;
- ***Plan de acción de seguimiento acordado***, si hay alguno;
- Una ***declaración de la naturaleza confidencial*** de los contenidos;
- Cualquier ***implicación para el programa de auditoría o auditorías posteriores***.

6.5.2 DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

El informe de auditoría debería ser remitido dentro de un ***periodo de tiempo acordado***. ***Si es demorado, las razones deberían ser comunicadas al auditado*** y la persona responsable de gestionar el programa de auditoría.

El informe de auditoría debería ser fechado, revisado y aceptado, según sea apropiado, en acuerdo con el programa de auditoría.

El informe de auditoría debería ser distribuido después a las partes interesadas relevantes definidas en el programa de auditoría o el plan de auditoría.

Cuando se distribuya el informe de auditoría, las ***medidas apropiadas para asegurar confidencialidad deberían ser consideradas.***

6.6 FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría es finalizada cuando todas las actividades planificadas de la auditoría se han llevado a cabo, o de otra forma por acuerdo con el cliente de la auditoría (Ej. Podría haber situaciones inesperadas que impidieran que la auditoría se complete de acuerdo al plan de auditoría).

La información documentada perteneciente a la auditoría debe ser retenida o dispuesta por acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con el programa de auditoría y los requisitos aplicables.

A menos que sea requerido por la ley, el equipo auditor y la persona responsable de gestionar el programa de auditoría no deberían revelar ninguna información obtenida durante la auditoría, o el informe de auditoría, a ninguna parte sin la aprobación explicita del cliente de la auditoría, y cuando se apropiado, la aprobación del auditado. Si la revelación de contenidos de documentos de la auditoría que son requeridos, el cliente de la auditoría debería ser informado lo más pronto posible.

6.7 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE UNA AUDITORÍA

Los resultados de una auditoría dependiendo de sus objetivos, pueden indicar la necesidad de correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora. Estas acciones son decididas y llevadas a cabo por el auditado dentro de un periodo de tiempo acordado. Cuando sea apropiado, ***el auditado debería mantener informada a la persona responsable de gestionar el programa de auditoría*** o al equipo auditor ***sobre el estado de dichas acciones***.

Debería verificarse si se completaron las acciones y su eficacia. Esta verificación podría ser parte de una ***auditoría (seguimiento o interna) posterior***. Las salidas deberían ser reportadas a la persona responsable de gestionar el programa de auditoría y ser reportadas al cliente de la auditoría para la revisión por la dirección.

7 COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES

7.1 GENERALIDADES

La confianza en el proceso de auditoría y en la capacidad para alcanzar sus objetivos depende de la competencia de las personas que están ***involucradas en el desempeño de las auditorías, incluyendo auditores y líderes de equipo audito***r, ***La competencia debería ser evaluada regularmente*** mediante un ***procedimiento*** que considere ***comportamiento personal y la capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades obtenidos a partir de la educación, experiencia laboral, entrenamiento de auditor y la experiencia de auditoría***. Este procedimiento debería tomar en consideración las necesidades del programa de auditoría y sus objetivos. Algunos de los ***conocimientos y habilidades*** descritos en el 7.2.3 ***son comunes entre los auditores en cualquier disciplina de sistemas de gestión***; ***otros son específicos de disciplinas de sistemas de gestión individuales***. No es necesario que todos los auditores en el equipo auditor tengan la misma competencia. Sin embargo, la competencia general del equipo auditor debe ser suficiente para lograr los objetivos de la auditoría.

La evaluación de la ***competencia del auditor debería ser planificada, implementada y documentada*** para proveer una salida que sea objetiva, consistente, justa y confiable. El proceso de evaluación debería incluir cuatro pasos principales, de esta manera:

a) Determinar la ***competencia requerida*** para cumplir las necesidades del programa de auditoría;
b) *Establecer los* ***criterios de evaluación***;
c) Seleccionar el ***método apropiado de evaluación***;
d) Llevar a cabo la evaluación.

La salida del proceso de evaluación debería proporcionar una plataforma para lo siguiente:

- ***Selección de los miembros del equipo auditor*** (como fue descrito en 5.5.4);
- Determinación de la ***necesidad de mejorar la competencia*** (Ej. Formación adicional);
- La ***evaluación continua del desempeño*** de los auditores.

Los auditores deberían desarrollar, mantener y mejorar sus competencias a través de desarrollo profesional continuo y la participación regular en auditorías (Ver 7.6).

Un procedimiento para la evaluación de auditores y líderes de equipo auditor es descrito en 7.3, 7.4 y 7.5.

Los auditores y líderes de equipo auditor deberían ser evaluados frente a los criterios establecidos en 7.2.2 y 7.2.3 así como los criterios en 7.1.

La competencia requerida para la persona responsable de gestionar el programa de auditoría es descrita en 5.4.2.

7.2 DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL AUDITOR

7.2.1 GENERALIDADES

Al decidir las ***competencias necesarias para una auditoría***, deberían ser considerados los conocimientos de un auditor relacionados a lo siguiente:

a) El tamaño, naturaleza, complejidad, productos, servicios y procesos de los auditados;
b) Los métodos de auditoría;
c) Las disciplinas de sistema de gestión que se va a auditar:
d) La complejidad y los procesos de sistema de gestión a auditar;
e) Los tipos y niveles de riesgo y oportunidades direccionadas por el sistema de gestión;
f) Los objetivos y extensión del programa de auditoría;
g) La incertidumbre en el logro de los objetivos;
h) Otros requisitos, tales como los impuestos por el cliente de la auditoría u otra parte interesada, cuando sea apropiado.

Esta información debería compararse frente a lo numerado en 7.2.3.

7.2.2 COMPORTAMIENTO PERSONAL

Los auditores deberían poseer los atributos necesarios que les permita actuar en concordancia con los principios de auditoría descritos en el capítulo 4. Los auditores deberían mostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las auditorías. Un comportamiento profesional incluye ser:

a) ***Ético***, Ej. Justo, verídico, sincero, honesto y discreto;
b) De ***mentalidad abierta***, Ej. Es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
c) ***Diplomático***, Ej. Tener tacto en el trato con las personas;
d) ***Observador***, Ej. Activamente consiente de si entorno físico y las actividades;
e) ***Perceptivo***, Ej. Consiente y capaz de entender las situaciones;
f) ***Versátil***, Ej. Capaz de adaptarse a las diferentes situaciones;
g) ***Tenaz***, Ej. Persistente y orientado hacia el logro de los objetivos;
h) ***Decidido***, Ej. Capaz de alcanzar conclusiones oportunas con base en el análisis y el razonamiento lógico.
i) ***Seguro de sí mismo***, Ej. Capaz de actuar y funcionar independientemente mientras se relaciona eficazmente con otros;

j) ***Firme***, Ej. Capaz de actuar responsable y éticamente, aunque estas acciones no sean siempre populares y puedan resultar en ocasiones en desacuerdos o confrontaciones;
k) ***Abierto a la mejora***, Ej. Dispuesto a aprender de las situaciones;
l) ***Culturalmente abierto***, Ej. Observador y respetuoso de la cultura del auditado;
m) ***Colaborativo***, Ej. Interactúa eficazmente con otros, incluyendo los miembros del equipo y el personal del auditado.

7.2.3 CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

7.2.3.1 Generalidades

Los auditores deberían poseer:

a) El ***conocimiento y las habilidades*** para lograr los resultados esperados de las auditorías que se espera que lleven a cabo;
b) ***Competencias genéricas y un nivel de conocimientos y habilidades específicas*** de algún sector y alguna disciplina.

Los líderes del equipo auditor deberían tener el conocimiento y habilidades necesarias para liderar el equipo auditor.

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

Los auditores deberían tener ***conocimientos y habilidades de las áreas señalas a continuación:***

a) Principios, procedimientos y métodos de auditoría: Conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor asegurar que las auditorías se llevan a cabo consistentemente y de manera sistemática.

Un auditor debería ser capaz de:

- ***Entender los tipos de riesgos y oportunidades*** asociados con la auditoría y los principios del enfoque basado en riesgo para auditar;
- ***Planear y organizar el trabajo*** eficazmente;
- Llevar a cabo ***la auditoría dentro de los tiempos acordados***;
- ***Priorizar y centrarse en asuntos de importancia***;
- ***Comunicarse eficazmente***, de forma oral y escrita (Personalmente o por medio de intérpretes);
- ***Recopilar información*** mediante entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando información documentada, incluyendo datos y registros;
- ***Comprender lo apropiado de utilizar técnicas de muestreo*** para las auditorías, y sus consecuencias;

- Comprender y ***considerar las opiniones de los expertos técnicos***;
- **Auditar un proceso desde el inicio hasta el final**, incluyendo las correlaciones con otros procesos y diferentes funciones, cuando sea apropiado;
- ***Verificar la relevancia y exactitud de la información recolectada***;
- ***Confirmar que la evidencia de auditoría es suficiente y apropiada*** para soportar los hallazgos y conclusiones;
- ***Evaluar aquellos factores que puedan afectar la confiabilidad de los hallazgos y conclusiones;***
- ***Documentar las actividades de auditoría y los hallazgos, y preparar informes***; Mantener la ***seguridad y confidencialidad de la información***.

b) Normas de sistemas de gestión y documentos de referencia: Conocimientos y habilidades en esta área le permiten al auditor ***entender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría***, y debería cubrir lo siguiente:

- Normas de sistemas de gestión y otra normativa o directriz/documento de apoyo usado para establecer criterios o métodos de auditoría;
- La aplicación de las normas de sistemas de gestión por parte el auditado y otras organizaciones;
- Relaciones e interacciones entre los procesos de sistema de gestión;
- Comprensión de la importancia y jerarquía de las múltiples normas o documentos de referencia.
- La aplicación de las normas o documentos de referencia a las diferentes situaciones de auditoría.

c) La organización y su contexto: Los conocimientos y habilidades en esta área permiten a auditor entender la estructura y propósito de auditado y sus prácticas de gestión, y deberían cubrir lo siguiente:

- Necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes que impactan el sistema de gestión;
- Tipo, gobernanza, tamaño, estructura, funciones y relaciones de la organización;
- Conceptos generales del negocio y la gestión, procesos y terminología relacionada, incluyendo la planificación, la preparación del presupuesto y la gestión del personal; Aspectos culturales y sociales del auditado.

d) Requisitos legales y regulatorios aplicables y otros requisitos que aplican al auditado: Los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor ser consiente de los requisitos de la organización y trabajar con ellos. Los conocimientos y habilidades específicos de la jurisdicción o de las actividades y productos del auditado deberían cubrir los siguiente:

- Las leyes y los reglamentos y las autoridades reglamentarias asociadas; La terminología general básica; Los contratos y responsabilidades.

NOTA La toma de conciencia de los requisitos legales y reglamentarios no presuponen experticia legal y una auditoría del sistema de gestión no debería ser tratada como una auditoría de cumplimiento legal.

7.2.3.3 Competencias de la disciplina y del sector

Los equipos auditores deberían tener la disciplina ***colectiva y la competencia específica del sector apropiada para auditar los tipos particulares de sistemas de gestión*** y sectores.

La competencia de la disciplina y del sector por parte de los auditores incluye lo siguiente:

a) ***Requisitos y principios*** de sistema de gestión, y su aplicación;
b) ***Fundamentos de la disciplina y sector*** relacionadas a los sistemas de gestión y normas aplicadas por el auditado;
c) ***Aplicación de los métodos, técnicas, prácticas y procedimientos de la disciplina y el sector,*** para permitir al equipo auditor evaluar la conformidad dentro de alcance de auditoría definido y generar los hallazgos y conclusiones apropiados;
d) ***Los principios, métodos y técnicas relevantes a la disciplina y sector***, de tal manera que el auditor pueda determinar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados con los objetivos de la auditoría.

7.2.3.4 Competencias genéricas del líder del equipo auditor

Con el fin de facilitar la realización eficiente y eficaz de la auditoría, ***un líder de equipo auditor debería tener la competencia para:***

a) ***Planificar la auditoría y asignar tareas acordes a la competencia individual de los miembros del equipo;***
b) ***Discutir asuntos estratégicos*** con la alta dirección del auditado para determinar si ellos consideraron dichos asuntos cuando evaluaron sus riesgos y oportunidades;
c) ***Desarrollar y mantener una relación de trabajo colaborativa*** entre los miembros del equipo auditor;
d) ***Gestionar el proceso de auditoría***, incluyendo:
    - Hacer ***uso eficaz de los recursos*** durante la auditoría;
    - ***Gestionar la incertidumbre*** para lograr los objetivos de la auditoría;
    - ***Proteger la salud y seguridad de los miembros de equipo auditor*** durante la auditoría, incluyendo el aseguramiento del cumplimiento con los arreglos relevantes en seguridad, salud y ambiente y seguridad física;
    - ***Dirigir a los miembros del equipo auditor***;
    - Proporcionar ***dirección y orientación a los auditores en entrenamiento***;

- ***Prevenir y resolver conflictos y problemas*** que puedan ocurrir durante la auditoría, incluyendo aquellos dentro del equipo auditor según sea necesario.

e) ***Representar el equipo auditor*** en las comunicaciones con la persona responsable de gestionar el programa de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado;

f) ***Liderar el equipo auditor para alcanzar las conclusiones de la auditoría***;

g) ***Preparar y completar el informe de auditoría***.

7.2.4 LOGRO DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR

La competencia de auditor puede ser adquirida usando una combinación de lo siguiente:

a) ***Aprobando satisfactoriamente programas de entrenamiento*** que cubran los conocimientos y habilidades generales de auditor;

b) ***Experiencia en una posición gerencial, profesional o técnica relevante que involucre el ejercicio de juicio, toma de decisiones, resolución de problemas y comunicación con gerentes, profesionales, pares, clientes y otras partes interesadas relevantes***;

c) ***Educación/entrenamiento y experiencia en la disciplina y el sector específicos del sistema de gestión*** que contribuya al desarrollo de la competencia general;

d) ***Experiencia en auditoría adquirida bajo la supervisión de un auditor competente*** en la misma disciplina

NOTA La terminación exitosa de un curso de entrenamiento dependerá del tipo de entrenamiento. Para cursos con un componente evaluativo, esto puede significar pasar exitosamente la evaluación. Para otros cursos, puede significar participar y completar el curso.

7.2.5 LOGRO DE LA COMPETENCIA DE AUDITOR LÍDER

Un líder de equipo auditor debería haber adquirido experiencia en auditoría adicional para desarrollar la competencia descrita en 7.2.3.4. ***Esta experiencia adicional debería haber sido obtenida trabajando bajo la dirección y orientación de un auditor líder.***

7.3 ESTABLECIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Los criterios deberían ser cualitativos (Tal como haber demostrado el comportamiento y conocimientos esperados o el desempeño de sus habilidades, en el entrenamiento o en el sitio de trabajo) y cuantitativos (Tal como años de experiencia y educación, numero de auditorías llevadas a cabo y horas de entrenamiento en auditoría).

7.4 SELECCIÓN DE MÉTODO APROPIADO DE EVALUACIÓN DEL AUDITOR

La evaluación debería ser llevada a cabo usando dos o más métodos expuestos en la tabla 2. En el uso de la tabla 2, se debe notar lo siguiente:

a) Los métodos señalados representan un rango de opciones y podrían no aplicar en todas las situaciones;
b) Los diferentes métodos señalados podrían diferir en su confiabilidad
c) Una combinación de los métodos debería ser usada para asegurar que la salida es objetiva, consistente, justa y confiable.

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, entrenamiento, empleo, credenciales profesionales y experiencia de auditoría.
Retroalimentación	Proporcionar información acerca de la percepción del desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, testimonios, quejas, evaluaciones de desempeño y revisión por parte de pares.
Entrevista	Evaluar el comportamiento profesional esperado y las habilidades comunicativas, para verificar la información y comprobar el conocimiento y adquirir información adicional.	Entrevistas personales
Observación	Evaluar el comportamiento profesional esperado y la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades	Juego de roles, presenciar auditorías, y trabajo en sitio
Examen	Evaluar el comportamiento, conocimientos y habilidades esperados y su aplicación	Exámenes orales y escritos, Test psicométrico
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información acerca del desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificando fortalezas y oportunidades de mejora	Revisión del informe de auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, el equipo auditor y si es apropiado, retroalimentación por parte del auditado.

7.5 REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR

La información recolectada acerca del auditor bajo evaluación debería ser comparada frente a los criterios establecidos en 7.2.3. Cuando de auditor bajo evaluación se espera que participe en el programa de auditoría no cumple con los criterios, entonces se debe tomar en cuenta entrenamiento o experiencia de trabajo y en auditoría adicional, y debería llevarse a cabo una nueva evaluación.

7.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA DEL AUDITOR

Los auditores y equipos auditores deberían mejorar continuamente su competencia. ***Los auditores deberían mantener su competencia en auditoría mediante la participación regular de auditorías a sistemas de gestión y desarrollo profesional continuo***. Esto podría ser alcanzado por medios tales como experiencia de trabajo adicional, entrenamiento, estudios privados, coaching, asistencia a eventos, seminarios y conferencias u otras actividades relevantes, las actividades de desarrollo profesional continuo deberían tomar en consideración lo siguiente:

a) Cambios en las necesidades de la persona y la organización responsable de llevar a cabo la auditoría;
b) Desarrollos en las prácticas de auditoría incluyendo el uso de tecnología;
c) Normas relevantes incluyendo documentos de guía o referencia y otros requerimientos
d) Cambios en los sectores o disciplinas.

Anexo A

(Informativo)

Directrices adicionales destinadas a los auditores para planificar y realizar auditorías

A1. Aplicación de métodos de auditoría

Una auditoría puede ser llevada a cabo ***usando un rango de métodos de auditoría***. Una explicación de los métodos de auditoría comúnmente usados puede ser encontrada en este anexo. Los métodos de auditoría escogidos para una auditoría ***dependen del alcance, objetivos y criterios de auditoría definidos*** así como de la duración y la ubicación. La competencia disponible del auditor y cualquier incertidumbre proveniente de la aplicación de los métodos de auditoría deberían también ser considerados. La aplicación de una variedad y combinación de los diferentes métodos de auditoría podría optimizar la eficacia y eficiencia del proceso de auditoría y sus salidas.

La realización de una auditoría involucra la interacción de personas dentro del sistema de gestión auditado y la tecnología utilizadas para llevar a cabo la auditoría. La tabla A1 proporciona ejemplos de los métodos de auditoría que poder utilizados, individualmente o en combinación, con el fin de lograr los objetivos de la auditoría. Si una auditoría involucra el uso de un equipo auditor con múltiples miembros, los métodos en sitio como remotos podrán ser usados simultáneamente.

NOTA Información adicional sobre la visita a locaciones físicas está en A.15

Alcance de la interacción entre el auditor y el auditado	**Ubicación del auditor**	
	En sitio	**Remota**

<table>
<tr><td>Interacción humana</td><td>Realización de entrevistas

Diligenciar listas de chequeo y cuestionarios con participación del auditado

Realizar revisión documental con la participación del auditado

Muestreo</td><td>Por medios de comunicación interactivos:

Realización de entrevistas;

Observación de trabajos realizados con guía remoto;

Diligenciar listas de chequeo y cuestionarios

Realizar revisión documental con la participación del auditado.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Alcance de la interacción entre el auditor y el auditado</td><td colspan="2">Ubicación del auditor</td></tr>
<tr><td>En sitio</td><td>Remota</td></tr>
<tr><td>No interacción humana</td><td>Realizar revisión documental (Ej. Registros, análisis de datos).

Observación de trabajos realizados

Realización de visita en sitio

Diligenciamiento de listas de chequeo

Muestreo (ej. Productos)</td><td>Realizar revisión documental (Ej. Registros, análisis de datos).

Observación de trabajo por medios de vigilancia, considerando los requisitos sociales, legales y regulatorios.

Análisis de datos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Las actividades de auditoría en sitio son realizadas en la ubicación del auditado. Las actividades de auditoría remota con realizadas en cualquier lugar distinto a la ubicación del auditado, sin importar la distancia.

Actividades interactivas de auditoría involucran la interacción entre el personal del auditado y el equipo auditor. Actividades no interactivas de auditoría no involucran interacción entre personas representantes del auditado, pero si implican interacción con equipos, instalaciones y documentación.</td></tr>
</table>

La responsabilidad de la aplicación efectiva de los métodos de auditoría para alguna auditoría en la etapa de planificación permanece con la persona responsable de gestionar el programa de auditoría o con el líder del equipo auditor. ***El líder del equipo auditor tiene esta responsabilidad por llevar a cabo las actividades de auditoria***.

La viabilidad de las ***actividades auditoría remota*** puede depender de varios factores (Ej. El ***nivel de riesgo de lograr los objetivos de la auditoría, el nivel de confianza entre el auditor y el personal del auditado y requisitos legales)***.

Al nivel del programa de auditoría, debería ser asegurado que el uso ***de métodos de auditoría remotos y en sitio son idóneos y balanceados***, con el fin de asegurar el logro satisfactorio de los objetivos del programa de auditoría.

A.2 Enfoque basado en procesos para auditar

El uso de un "enfoque basado en procesos" es un requisito para las Normas de los sistemas de gestión ISO según las directivas ISO/IEC, Parte 1, Anexo SL. ***Los auditores deberían comprender que el auditar un sistema de gestión es auditar los procesos de una organización y su interacción con relación a uno a más sistemas de gestión***. Resultados consistentes y previsibles son logrados más eficiente y eficazmente cuando las actividades son entendidas y gestionadas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

A.3 Juicio profesional

Los auditores deberían aplicar juicio profesional durante el proceso de auditoría y evitar concentrarse en los requisitos específicos de cada numeral de la Norma a costa de lograr las salidas previstas del sistema de gestión. Algunos numerales de la Norma ISO del sistema de gestión no se prestan fácilmente para la auditoría en términos de la comparación entre un grupo de criterios de auditoria y el contenido de un procedimiento o un instructivo. En estas situaciones, los auditores deberían usar su juicio profesional para determinar si la intención del numeral se ha logrado.

A.4 Resultados de desempeño

Los auditores deberían estar enfocados en el resultado esperado de sistema de gestión a través del proceso de auditoría, Mientras los procesos y lo que logran es importante, el resultado del sistema de gestión y su desempeño es lo que importa. ***También es importante tomar en consideración el nivel de integración de los diferentes sistemas de gestión y sus resultados esperados***.

A.5 Verificación de la información

En la medida de lo posible y práctico, ***los auditores deberían considerar si la información proporcionada es suficiente evidencia objetiva para demostrar conformidad en los requisitos, así como ser:***

a) ***Completa*** (Todo el contenido esperado este contenido en la información documentada);
b) ***Correcta*** (El contenido es conforme respecto otras fuentes confiables tales como Normas o regulaciones);
c) ***Consistente*** (La información documentada es consistente individualmente y con otros documentos relacionados);
d) ***Actualizada*** (El contenido está actualizado).

Debería ser considerado si la información siendo verificada proporciona evidencia objetiva suficiente para demostrar que los requisitos se cumplen.

Si la información es proporcionada en una forma diferente a la esperada (Ej. Por personas diferentes, medios alternativos), la integridad de la evidencia debería ser evaluada.

Cuidado especial es requerido para la ***seguridad de la información debido a las regulaciones aplicables para la protección de datos*** (en particular para información que se encuentre fuera del alcance de la auditoría, pero que también este contenida en el documento).

A.6 Muestreo

A.6.1 Generalidades

El muestreo en auditoría toma lugar cuando no es práctico, ni financieramente viable examinar toda la información disponible durante la auditoría, Ej. Los registros son muchos o muy dispersos geográficamente para justificar el examen de cada ítem en la población. El muestreo de auditoría de una población grande es el proceso de seleccionar menos del 100% de los ítems dentro del total del conjunto de datos disponibles (población) para obtener y evaluar la evidencia acerca de alguna de característica de la población, con el fin de formular una conclusión referente a la población.

El muestreo de auditoría objetivo es necesario para proporcionar información para que el auditor tenga confianza de que los objetivos de la auditoría se pueden o podrían lograrse.

El riesgo asociado al muestreo es que las muestras no sean representativas de la población de la cual son seleccionadas. Por este motivo, la conclusión del auditor podría ser desviada y ser diferente de la que sería alcanzada si toda la población fuera examinada.

Podría haber otros riesgos dependientes de la variabilidad dentro de la población a tomar muestras y método escogido.

El ***muestreo en auditoría involucra*** generalmente los siguientes pasos:

a) Establecer los objetivos del muestreo;
b) Seleccionar la extensión y composición de la población a tomar muestras;
c) Seleccionar el método de muestreo;
d) Determinar el tamaño de muestra a ser tomado;
e) Llevar a cabo la actividad de muestreo;
f) Compilar, evaluar, reportar y documentar los resultados.

Cuando se esté tomando la muestra, se debería dar consideración a la calidad de los datos disponibles, debido a que un muestreo insuficiente e impreciso no proporcionara resultados útiles. La selección de una muestra apropiada debería tener como base tanto el método de muestreo como el tipo de datos requeridos, Ej. Para inferir un patrón de comportamiento particular o sacar inferencias sobre una población.

Reportar sobre la muestra seleccionada podría tomar en cuenta el tamaño de muestra, método de selección y estimación mechas con base en la muestra y el nivel de confiabilidad.

Las auditorías pueden usar tanto muestreo basado en el juicio (Ver A.6.2) como muestreo estadístico (A.6.3).

A.6.2 Muestreo basado en el juicio

El muestreo basado en el juicio confía en la competencia y experiencia del equipo auditor (Ver capítulo 7).

Para el ***muestreo basado en el juicio***, se debe considerar lo siguiente:

a) Experiencia de auditoría previa dentro del alcance de la auditoría;
b) Complejidad de los requisitos (Incluyendo requisitos legales y reglamentarios) para lograr los objetivos de la auditoría;
c) Complejidad e interacción de los procesos de la organización y los elementos del sistema de gestión;
d) El grado de cambio en la tecnología, factor humano o el sistema de gestión;
e) Riesgos significativos y oportunidades de mejora identificados previamente;
f) Resultados del seguimiento al sistema de gestión.

Una ***desventaja del muestreo con base en el juicio es que no puede haber un estimado estadístico del efecto de la incertidumbre en los hallazgos*** de la auditoría y en las conclusiones alcanzadas.

A.6.3 Muestreo estadístico

Si se toma la decisión del hacer muestreo estadístico, el plan de muestreo debería tener como base los objetivos de la auditoría y lo que es conocido acerca de la población en general de donde se tomaran las muestras.

El diseño del muestreo estadístico usa un procedimiento de selección con base en la teoría de probabilidad. ***El muestreo basado en atributos es usado cuando solo hay dos posibles resultados de muestra por cada muestreo (Ej. Correcto/incorrecto – Aprobado/reprobado)***. El muestreo basado en variables es usado cuando el resultado del muestreo ocurre en un intervalo continuo.

El plan de muestreo debería tomar en cuenta la probabilidad de que las salidas en examen sean con base en atributos o en variables. Por ejemplo, cuando se está evaluando la conformidad de los formularios diligenciados de acuerdo a los requerimientos establecidos en un procedimiento, un enfoque con base en atributos podría ser utilizado. Cuando se examina la ocurrencia de los incidentes de higiene en comida o el número de brechas de seguridad, un enfoque con base en variables seria probamente más apropiado.

Los ***elementos que pueden afectar el plan de muestreo*** de la auditoría son:

a) El contexto, tamaño, naturaleza y complejidad de la organización;
b) El número de auditores competentes;
c) La frecuencia de las auditorías;
d) El tiempo de la auditoría individual;
e) Cualquier nivel de confianza requerido externamente;
f) La ocurrencia de eventos no deseados o inesperados.

Cuando un plan de muestreo estadístico es desarrollado, el nivel de riesgo de muestreo que el auditor está dispuesto a aceptar es una consideración importante. Esto es comúnmente referido como el nivel de confianza aceptable. Por ejemplo, un riesgo de muestreo del 5% corresponde a un nivel de confianza aceptado del 95%. Un riesgo de muestreo del 5% significa que el auditor está dispuesto a aceptar el riesgo que 5 de 100 (o 1 de 20) de las muestras examinadas no reflejarían los valores actuales que serían observados si la población entera fuera examinada.

Cuando el muestreo estadístico es usado, los auditores deberían documentar apropiadamente el trabajo realizado. Esto debería incluir una descripción de la población que fue destinada a ser muestreada, los criterios de muestreo usados para la evaluación (Ej. Lo que es una muestra aceptable), los parámetros estadísticos y métodos que fueron utilizados, el número de muestras evaluadas y los resultados obtenidos.

A.7 Auditar el cumplimiento dentro de un sistema de gestión

El equipo auditor debería considerar ***si el auditado tiene procesos eficaces para***:

a) Identificar sus los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos a los cuales está comprometido;
b) Gestionar sus actividades, productos y servicios para lograr el cumplimiento de esos requisitos;
c) Evaluar el estado de cumplimiento.

Adicionalmente a las directrices genéricas proporcionadas en este documento, cuando se evalúen los procesos que el auditado ha implementado para asegurar el cumplimiento de los requisitos relevantes, el equipo auditor debería considerar si el auditado:

1. Tiene un proceso eficaz para identificar los cambios en el cumplimiento de los requisitos y para considerarlos como parte de la gestión del cambio;
2. Tiene personas competentes para gestionar sus procesos de cumplimiento;
3. Mantiene y proporciona la información documentada apropiada sobre su estado de cumplimiento como es requerido por los reguladores u otras partes interesadas;
4. Incluye requisitos de cumplimiento en su programa de auditoría interna;
5. Direcciona cualquier situación que genero una no conformidad;
6. Considera el desempeño del cumplimiento en la revisión por la dirección.

A.8 Auditar contexto

Varias normas de sistemas de gestión requieren que la organización determine su contexto, incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes y las cuestiones internas y externas. Para este fin, la organización puede utilizar varias técnicas para su planificación y análisis estratégico.

Los auditores deberían confirmar que los procedimientos idóneos han sido desarrollados para esto y que son usados eficazmente, de tal manera que sus resultados proporcionan una base confiable para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión. Para hacer esto, los auditores deberían considerar la evidencia objetiva relacionada con lo siguiente:

a) Los procedimientos o métodos usados;
b) La idoneidad y competencia de las personas que contribuyen a los procedimientos;
c) El resultado de los procedimientos;
d) La aplicación de los resultados para determinar el alcance de sistema de gestión y su desarrollo;
e) Revisiones periódicas del contexto, según sea apropiado.

Los auditores deberían tener un conocimiento relevante del sector en específico y comprender las herramientas de gestión que la organización puede utilizar con el fin de realizar juicios referentes a la eficacia de los procedimientos utilizados para determinar el contexto.

A.9 Auditar Liderazgo y compromiso

Varias normas de sistemas de gestión han incrementado sus requisitos para la alta dirección.

Estos requisitos incluyen demostrar el compromiso y liderazgo por medio de hacerse responsables por la eficacia del sistema de gestión, y cumplir con un número de responsabilidades. Estas incluyen tareas que la alta dirección debería llevar a cabo ella misma, y otras que puede delegar.

Los auditores deberían obtener evidencia objetiva del grado en el que la alta dirección está involucrada en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del sistema y como demuestra compromiso para asegurar su eficacia. Esto puede ser logrado revisando los resultados de los procesos relevantes (por ejemplo, políticas, objetivos, disponibilidad de recursos, comunicación de la alta dirección) y entrevistando al personal para determinar el grado de compromiso de la alta dirección.

Los auditores también deberían intentar auditar a la alta dirección para confirmar que ellos tienen una comprensión adecuada de los asuntos específicos de su disciplina relevantes para su sistema de gestión, junto con el contexto en el cual su organización opera, para que de esta manera ellos puedan asegurar que el sistema de gestión logra sus resultados esperados.

Los auditores deberían no solo enfocarse en el liderazgo en los niveles de la alta dirección, si no también deberían auditar el liderazgo y compromiso en otros niveles gerenciales, según sea apropiado.

A.10 Auditar riesgos y oportunidades

Como parte de las actividades de una auditoría individual, la determinación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización puede ser incluida. Los objetivos clave para dichas actividades son para:

- Brindar aseguramiento en la credibilidad del proceso de identificación de riesgos y oportunidades;
- Brindar aseguramiento que los riesgos y oportunidades son correctamente determinados y gestionados;
- Revisar como la organización direcciona sus riesgos y oportunidades determinados.

La auditoría al enfoque de la organización para determinar sus riesgos y oportunidades no debería ser realizada como una actividad individual o aparte. Esta debe estar implícita durante toda la auditoría al sistema de gestión, incluyendo la entrevista a la alta dirección. Un auditor debería actual de acuerdo a los siguientes pasos y recolectar información de la siguiente manera:

a) ***Entradas usadas por la organización para la determinación de sus riesgos y oportunidades***, que pueden incluir:
   - Análisis de cuestiones internas y externas;
   - La dirección estratégica de la organización;
   - Partes interesadas, relacionadas con la disciplina especifica de su sistema de gestión y sus requisitos, también;
   - Fuentes potenciales de riesgo tales como aspectos ambientales, y peligros de seguridad, etc.

b) El método por el cual los riesgos y oportunidades son evaluados, el cual puede diferir entre disciplinas y sectores.

El manejo de la organización a sus riesgos y oportunidades, incluyendo el nivel del riesgo el cual ellos desean aceptar y como es controlado, esto requerirá a aplicación del juicio profesional por parte del auditor.

A.11 Ciclo de vida

Algunos ***sistemas de gestión de disciplina específica, requieren la aplicación de una perspectiva de ciclo de vida para sus productos y servicios***. Los auditores no deberían considerar esto como un requisito para adoptar un enfoque de ciclo de vida. ***Una perspectiva de ciclo de vida involucra la consideración del control y la influencia que la organización tiene sobre las etapas del ciclo de vida de su producto y servicio***. Las etapas en el ciclo de vida incluyen la adquisición de materia prima, diseño, producción, transporte/entrega, utilización, tratamiento al final de la vida y disposición final. ***Este enfoque permite a la organización identificar esas áreas en donde, en consideración de su alcance, se puede minimizar su impacto al ambiente mientras se agrega valor a la organización***. El auditor debería usar su juicio profesional sobre como la organización ha aplicado la perspectiva de ciclo de vida en términos de su estrategia y de:

a) Vida del producto o servicio;
b) Influencia de la organización sobre la cadena de suministro;
c) Longitud de la cadena de suministro;
d) Complejidad tecnológica del producto.

Si la organización ha combinado varios sistemas de gestión dentro de un solo sistema de gestión para suplir sus propias necesidades, el auditor debería mirar cuidadosamente cualquier superposición referente a la consideración del ciclo de vida.

A.12 Auditoría del ciclo de vida

La auditoría del ciclo de vida para requisitos específicos puede requerirse. ***El programa de auditoría a proveedores (Auditoría de segunda parte) debería ser desarrollada con los criterios de auditoría aplicables para el tipo de proveedor y proveedores externos.*** El

alcance de la auditoría de cadena de suministro puede variar, Ej. Auditoría completa al sistema de gestión, auditoría a un solo proceso, auditoría de producto, auditoria de configuración.

A.13 Preparación de los documentos de trabajo para la auditoría

Cuando se preparen los documentos de trabajo, el equipo ***auditor debería considerar las siguientes preguntas para cada documento***:

a) ¿Cuál registro debería ser creado por el uso de este documento de trabajo?
b) ¿Cuál actividad de auditoría está atada a este documento de trabajo en particular?
c) ¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?
d) ¿Qué información es necesaria para preparar este documento de trabajo?

Para ***auditorías combinadas***, los documentos de trabajo deberían ser desarrollados para evitar la repetición de actividades de auditoria, por medio de:

- Agrupación de requisitos similares de diferentes criterios;
- Coordinación del contenido de las listas de chequeo y cuestionarios relacionados.

Los documentos de trabajo de auditoría deberían ser adecuados para direccionar todos aquellos elementos del sistema de gestión dentro del alcance de la auditoría y podrían ser proporcionados en cualquier medio.

A.14 Selección de las fuentes de información

Las fuentes de información seleccionadas podrían variar de acuerdo con el alcance y complejidad de la auditoría y podrían incluir:

a) Entrevistas con empleados y otras personas;
b) Actividades de observación, el entorno de trabajo y condiciones circundantes;
c) Información documentada, tal como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instructivos, licencias o permisos, especificaciones, planos, contratos y ordenes;
d) Registros, tales como registros de inspección, actas de reuniones, informes de auditoría, registros del programa de seguimiento y el resultado de mediciones;
e) Compendio de datos, análisis e indicadores de desempeño;
f) Información sobre el plan de muestreo del auditado y sobre cualquier otro procedimiento para el control del muestreo y procesos de medición.
g) Informes de otras fuentes, Ej. Retroalimentación del cliente, encuestas externas y mediciones, Cualquier otra información por parte de partes interesadas externas y calificaciones de proveedores externos;
h) Bases de datos y páginas web;
i) Simulaciones y modelos.

A.15 Visita a la locación del auditado

Para minimizar la interferencia entre las actividades de auditoría y los procesos de trabajo del auditado y para asegurar la seguridad y salud de equipo auditor durante la visita, se debería tener en cuenta lo siguiente:

a) Planificación de la visita:

- Asegurar el permiso y acceso a las locaciones del auditado, de acuerdo con el alcance de la auditoría;
- Proporcionar información adecuada a los auditores sobre seguridad, salud (Ej. Cuarentena), salud ocupacional y asuntos de seguridad física y normas culturales y horarios de trabajo para la visita incluyendo vacunas y autorizaciones requeridas y recomendadas, si es aplicable;
- Confirmar con el auditado que algún elemento de protección personal (EPP) estará disponible para el equipo auditor, si es aplicable;
- Confirmar los arreglos con el auditado en lo relacionado al uso de dispositivos móviles y cámaras incluyendo el registro de información, tal como fotografías de las locaciones y equipos, copias de capturas de pantalla o fotocopias, videos de las actividades y entrevistas, tomando en consideración asuntos de seguridad y confidencialidad;
- Exceptuando las auditorias sin programar y auditorías ad hoc, hay que asegurar que el personal siendo visitado estará informado acerca del alcance de la auditoría y los objetivos.

b) Actividades en sitio:

- Evitar cualquier disturbio innecesario a los procesos operacionales;
- Asegurar que el equipo auditor está usando los EPP apropiadamente (Si aplica);
- Asegurar la comunicación los procedimientos de emergencia (Ej. Salidas de emergencia, puntos de encuentro);
- Agendar comunicaciones para minimizar ruptura;
- Ajustar el tamaño del equipo auditor y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, con el fin de evitar interferencias con los procesos operacionales tal y como sea practico;
- No tocar o manipular cualquier equipo, a menos de que sea explícitamente permitido, incluso cuando se sea competente o licenciado para ello;
- Si ocurre algún incidente durante la visita en sitio, el líder del equipo auditor debería revisar la situación con el auditado y, de ser necesario, con el cliente de la auditoría y alcanzar acuerdos sobre si la auditoria debería ser interrumpida, reprogramada o si debe continuar;
- Si se toma copia de documentos en algún medio, pedir permiso con anterioridad y considerar los asuntos de seguridad y confidencialidad;

- Cuando se tomen notas, evitar recolectar información personal a menos que sea necesario por los objetivos o criterios de auditoría;

c) Actividades virtuales de auditoría:

- Asegurar que el equipo auditor está usando los protocolos de acceso remotos acordados incluyendo dispositivos requeridos, software, etc.;
- Si se toman copias de captura de pantalla de documentos de algún tipo, pedir permiso con anterioridad y considerar asuntos de seguridad y confidencialidad y evitar grabar a las personas sin su permiso;
- Si ocurre un incidente durante el acceso remoto, el líder del equipo auditor debería revisar la situación con el auditado y, de ser necesario, con el cliente de la auditoría y alcanzar acuerdos sobre si la auditoria debería ser interrumpida, reprogramada o si debe continuar;
- Usar planos/diagramas de la planta de la locación remota para referencia; Mantener respeto por la privacidad durante las pausas de auditoría.

Se necesita dar consideración a la disposición de la información y a la evidencia de auditoría, sin importar el tipo de medio, en una fecha posterior, una vez la necesidad de su retención haya pasado.

A.16 Auditar actividades y locaciones virtuales

Auditorias virtuales son llevadas a cabo cuando la organización realiza trabajos o proporciona servicios usando un entorno online, permitiendo a personas (indiferente de su ubicación física) ejecutar procesos (Ej. Intranet organizacional, “nube computacional”). La auditoría de una locación lejana o remota es referida algunas veces como auditoría virtual.

Auditorías remotas se remiten al uso de tecnología para la recolección de información, entrevistar un auditado, etc. Cuando los métodos cara a cara nos son posibles o deseados.

Una auditoría virtual sigue el proceso de auditoría estándar mientras hace uso de la tecnología para verificar la evidencia objetiva. El auditado y el equipo auditor aseguran los requisitos apropiados de tecnología para las auditorias virtuales, que pueden incluir:

- Asegurar que el equipo auditor está usando los protocolos de acceso remotos acordados incluyendo dispositivos requeridos, software, etc.;
- Llevar a cabo revisiones técnicas antes de la auditoría, con el fin de resolver problemas técnicos;
- Asegurar que los planes de contingencia están disponibles y son comunicados (Ej. Interrupción del acceso, uso de tecnología alternativa), incluyendo la provisión de tiempo extra para la auditoría si es necesario.

La competencia del auditor debería incluir:

- Habilidades técnicas para usar apropiadamente los dispositivos tecnológicos y alguna otra tecnología mientras se audita;
- Experiencia en facilitar las reuniones virtuales para llevar a cabo la auditoría remotamente.

Cuando se lleve a cabo la reunión de apertura o se audite virtualmente, el auditor debería considerar lo siguiente:

- Los riesgos asociados con las auditorias virtuales o remotas;
- Usar planos/diagramas de planta de las locaciones remotas como referencia o para mapeo de información electrónica;
- Facilitar la prevención de ruido, rupturas e interrupciones;
- Solicitar permisos con anterioridad para tomar copias de captura de pantalla de documentos o cualquier tipo de registro, y considerar asuntos de confidencialidad y seguridad;
- Asegurar la confidencialidad y privacidad durante las pausas de la auditoría, Ej. Desactivando micrófonos, apagando las cámaras.

A.17 Realización de entrevistas

Las entrevistas son medios importantes para recolectar información y deberían ser llevadas a cabo en una forma apta para la situación y el individuo entrevistado, sea cara a cara o por otros medios de comunicación. De todas formas, el auditor debería considerar lo siguiente:

- Las entrevistas deberían ser llevadas a cabo con personas de los niveles y funciones apropiados realizando actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría;
- Las entrevistas deberían ser llevadas a cabo normalmente durante horarios de trabajo normales, donde sea práctico, en el lugar de trabajo de la persona siendo entrevistada;
- Deberían intentarse poner a la persona entrevistada de forma cómoda y tranquila antes y durante la entrevista;
- La razón de la entrevista y cualquier toma de notas debe ser explicada;
- Las entrevistas podrían ser iniciadas solicitando que las personas describan su trabajo;
- El tipo de preguntas deberían ser cuidadosamente seleccionadas (Ej. Abiertas, cerradas, preguntas inductivas, indagación apreciativa);
- Toma de conciencia de la limitada comunicación no verbal en arreglos virtuales; en cambio la atención debería estar en el tipo de pregunta usada para encontrar la evidencia objetiva;
- Los resultados de la entrevista deberían ser resumidos y revisados con la persona entrevistada;
- Se debe agradecer a las personas entrevistadas por su participación y cooperación.

A.18 Hallazgos de auditoría

A.18.1 Determinación de los hallazgos de auditoría

Cuando se determinen los hallazgos de la auditoría, se debe considerar lo siguiente:

a) El seguimiento a los registros y conclusiones de auditorías previas;
b) Requisitos del cliente de la auditoría;
c) Precisión, suficiencia e idoneidad de la evidencia objetiva que soporta los hallazgos de auditoría;
d) La extensión en la cual las actividades planificadas de auditoría son realizadas y los resultados previstos son logrados;
e) Hallazgos que exceden las prácticas normales u oportunidades de mejora;
f) Tamaño de la muestra;
g) Categorización (si hay) de los hallazgos de la auditoría.

A.18.2 Registro de conformidades

Para el registro de las conformidades, se deberían considerar los siguientes pasos:

a) Descripción de los criterios de auditoría frente a los cuales me muestra la conformidad;
b) Evidencia de auditoría para soportar la conformidad y eficacia, si aplica;
c) Declaración de la conformidad, si aplica.

A.18.3 Registro de no conformidades

Para el registro de las no conformidades, se deberían considerar los siguientes pasos:

a) Descripción o referencia a los criterios de auditoría;
b) Evidencia de auditoría;
c) Declaración de la no conformidad;
d) Hallazgos relacionados, si aplica.

A.18.4 Manejo de hallazgos relacionados a múltiples criterios

Durante ***una auditoría, es posible el identificar hallazgos relacionados a múltiples criterios. Dónde un auditor identifique un hallazgo atado a un criterio en una auditoría combinada***, el auditor debería considerar el posible impacto en el criterio correspondiente o similar del otro sistema de gestión.

Dependiendo de los arreglos con el cliente de la auditoría, el auditor podrá levantar:

a) Hallazgos separados para cada criterio, o;
b) Un solo Hallazgos combinando las referencias a múltiples criterios.

Dependiendo de los acuerdos con el cliente de la auditoría, el auditor podría guiar al auditado en cómo responder a estos hallazgos.