



Índice

- Prefacio
- Introducción
- 1 Alcance
- 2 Referencias normativas
- 3 Términos y definiciones
- 4 Principios de auditoría
- 5 Administrar un programa de auditoría
 - 5.1 Generalidades
 - 5.2 Establecimiento de objetivos del programa de auditoría
 - 5.3 Determinación y evaluación de riesgos y oportunidades del programa de auditoría
 - 5.4 Establecimiento del programa de auditoría
 - 5.4.1 Roles y responsabilidades de las personas que administran el programa de auditoría
 - 5.4.2 Competencia del (los) individuo (s) que gestiona (n) el programa de auditoría
 - 5.4.3 Establecer el alcance del programa de auditoría
 - 5.4.4 Determinar los recursos del programa de auditoría
 - 5.5 Implementación del programa de auditoría
 - 5.5.1 Generalidades
 - 5.5.2 Definición de objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual
 - 5.5.3 Selección y determinación de métodos de auditoría
 - 5.5.4 Selección de miembros del equipo de auditoría
 - 5.5.5 Asignar la responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo de auditoría
 - 5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría
 - 5.5.7 Administrar y mantener los registros del programa de auditoría
 - 5.6 Seguimiento del programa de auditoría
 - 5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría
- 6 Realización de una auditoría
 - 6.1 Generalidades
 - 6.2 Iniciando la auditoría
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Establecer contacto con el auditado
 - 6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría
 - 6.3 Preparación de actividades de auditoría
 - 6.3.1 Realizar revisión de información documentada
 - 6.3.2 Planificación de auditoría
 - 6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría
 - 6.3.4 Preparación de información documentada para auditoría
 - 6.4 Realización de actividades de auditoría
 - 6.4.1 Generalidades
 - 6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores
 - 6.4.3 Realización de la reunión de apertura



- 6.4.4 Comunicación durante la auditoría
- 6.4.5 Disponibilidad y acceso a la información de auditoría
- 6.4.6 Revisión de información documentada durante la realización de la auditoría
- 6.4.7 Recopilación y verificación de información
- 6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría
- 6.4.9 Determinación de conclusiones de auditoría
- 6.4.10 Realización de la reunión de clausura
- 6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría
 - 6.5.1 Preparación del informe de auditoría
 - 6.5.2 Distribuir el informe de auditoría
- 6.6 Completar la auditoría
- 6.7 Realización de seguimiento de auditoría
- 7 Competencia y evaluación de auditores
 - 7.1 General
 - 7.2 Determinación de la competencia del auditor
 - 7.2.1 General
 - 7.2.2 Comportamiento personal
 - 7.2.3 Conocimiento y habilidades
 - 7.2.4 Alcanzar la competencia del auditor
 - 7.2.5 Lograr la competencia del líder del equipo de auditoría
 - 7.3 Establecimiento de criterios de evaluación del auditor
 - 7.4 Selección del método de evaluación del auditor apropiado
 - 7.5 Realización de la evaluación del auditor
 - 7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor
- Anexo A (informativo) Orientación adicional para auditores que planifican y llevan a cabo auditorías
- Bibliografía

Prefacio

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de Normas Internacionales normalmente se lleva a cabo a través de comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en colaboración con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos de normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los destinados a su posterior mantenimiento se describen en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, deberían tenerse en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (ver www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. ISO no se responsabilizará por la identificación de ninguno o todos los derechos de patente. Los detalles de los derechos de patente identificados durante el desarrollo del



documento se incluirán en la Introducción y/o en la lista ISO de las declaraciones de patentes recibidas (ver www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para comodidad de los usuarios y no constituye un endoso.

Para una explicación sobre la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de la ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como la información sobre el cumplimiento de la ISO de los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) siguiente URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento fue preparado por el Comité de Proyectos ISO/PC 302, Directrices para auditar sistemas de gestión.

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

Las principales diferencias en comparación con la segunda edición son las siguientes:

- adición del enfoque basado en el riesgo a los principios de auditoría;
- ampliación de la orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, incluido el riesgo del programa de auditoría;
- ampliación de la orientación sobre la realización de una auditoría, en particular la sección sobre planificación de la auditoría;
- ampliación de los requisitos genéricos de competencia para los auditores;
- ajuste de la terminología para reflejar el proceso y no el objeto (“cosa”);
- eliminación del anexo que contiene los requisitos de competencia para auditar disciplinas específicas del sistema de gestión (debido al gran número de normas de sistemas de gestión individuales, no sería práctico incluir requisitos de competencia para todas las disciplinas);
- ampliación del Anexo A para proporcionar orientación sobre conceptos de auditoría (nuevos) tales como contexto de organización, liderazgo y compromiso, auditorías virtuales, cumplimiento y cadena de suministro.

Introducción

Desde la publicación de la segunda edición de este documento en 2011, se han publicado varios estándares nuevos del sistema de gestión, muchos de los cuales tienen una estructura común, requisitos básicos idénticos, términos comunes y definiciones básicas. Como resultado, es necesario considerar un enfoque más amplio para la auditoría del sistema de gestión, así como proporcionar una guía que sea más genérica. Los resultados de la auditoría pueden proporcionar información para el aspecto de análisis de la planificación comercial y pueden contribuir a la identificación de las necesidades y actividades de mejora.

Se puede realizar una auditoría en relación con una variedad de criterios de auditoría, por separado o en combinación, que incluyen, entre otros:

- requisitos definidos en una o más normas del sistema de gestión;
- políticas y requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes;
- requisitos legales y reglamentarios;
- uno o más procesos del sistema de gestión definidos por la organización u otras partes;



- plan (es) del sistema de gestión relacionado con la provisión de productos específicos de un sistema de gestión (por ejemplo, plan de calidad, plan del proyecto).

Este documento proporciona una guía para todos los tamaños y tipos de organizaciones y auditorías de diferentes alcances y escalas, incluidas aquellas realizadas por grandes equipos de auditoría, generalmente de organizaciones más grandes, y aquellas realizadas por auditores individuales, ya sea en organizaciones grandes o pequeñas. Esta orientación debería adaptarse según corresponda al alcance, la complejidad y la escala del programa de auditoría.

Este documento se concentra en auditorías internas (primera parte) y auditorías realizadas por organizaciones sobre sus proveedores externos y otras partes interesadas externas (segunda parte). Este documento también puede ser útil para auditorías externas realizadas para fines distintos de la certificación del sistema de gestión de terceros. ISO/IEC 17021-1 proporciona requisitos para la auditoría de sistemas de gestión para la certificación de terceros; este documento puede proporcionar una guía adicional útil (ver Tabla 1).

Tabla 1 - Diferentes tipos de auditorías

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría de proveedor externo	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría de parte interesada externa	Auditoría legal, regulatoria y similar

Para simplificar la legibilidad de este documento, se prefiere la forma singular de “sistema de gestión”, pero el lector puede adaptar la implementación de la guía a su propia situación. Esto también se aplica al uso de “individuo” e “individuos”, “auditor” y “auditores”.

Este documento está destinado a aplicarse a una amplia gama de usuarios potenciales, incluidos auditores, organizaciones que implementan sistemas de gestión y organizaciones que necesitan llevar a cabo auditorías de sistemas de gestión por razones contractuales o reglamentarias. Sin embargo, los usuarios de este documento pueden aplicar esta guía para desarrollar sus propios requisitos relacionados con la auditoría.

La orientación contenida en este documento también se puede utilizar para fines de autodeclaración y puede ser útil para las organizaciones involucradas en la capacitación de auditores o la certificación de personal.

La guía en este documento pretende ser flexible. Como se indica en varios puntos del texto, el uso de esta guía puede variar según el tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de una organización. La naturaleza y la complejidad de la organización que se auditará, así como también los objetivos y el alcance de las auditorías que se llevarán a cabo, también deberían considerarse.

Este documento adopta el enfoque combinado de auditoría cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas. Cuando estos sistemas se integran en un solo sistema de gestión, los principios y procesos de auditoría son los mismos que para una auditoría combinada (a veces conocida como auditoría integrada).

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo de auditoría.



1 Alcance

Este documento proporciona orientación sobre auditoría a sistemas de gestión, incluidos los principios de auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías del sistema de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas involucradas en el proceso de auditoría. Estas actividades incluyen las personas que administran el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y llevar a cabo auditorías internas o externas de los sistemas de gestión o administrar un programa de auditoría.

La aplicación de este documento a otros tipos de auditorías es posible, siempre que se otorgue una consideración especial a la competencia específica necesaria.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

Para fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su uso en la estandarización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de navegación en línea ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1

auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva (3.8) y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría (3.7)

Nota 1: las auditorías internas, a veces llamadas auditorías de primera parte, son realizadas por, o en nombre de, la organización misma.

Nota 2: Las auditorías externas incluyen aquellas generalmente llamadas auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por las partes que tienen un interés en la organización, como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte son llevadas a cabo por organizaciones de auditoría independientes, como aquellas que proporcionan certificación / registro de conformidad o agencias gubernamentales.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.1, modificado - Las notas de entrada han sido modificadas]

3.2 auditoría combinada

auditoría (3.1) llevada a cabo conjuntamente en un único auditado (3.13) para dos o más sistemas de gestión (3.18)

Nota 1: cuando se integran dos o más sistemas de gestión específicos de la disciplina en un único sistema de gestión, esto se conoce como un sistema integrado de gestión (SIG).

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

3.3 auditoría conjunta

auditoría (3.1) llevada a cabo en un auditado único (3.13) por dos o más organizaciones de auditoría

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.3]

3.4 programa de auditoría

arreglos para un conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un marco de tiempo específico y dirigidas hacia un propósito específico

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.4, modificado - la redacción se ha agregado a la definición]



3.5 alcance de auditoría

alcance y límites de una auditoría (3.1)

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

Nota 2: una ubicación virtual es cuando una organización realiza un trabajo o proporciona un servicio usando un entorno en línea que permite a las personas, independientemente de las ubicaciones físicas, ejecutar procesos.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.5, modificado - Se modificó la Nota 1, se agregó la Nota 2]

3.6 plan de auditoría

descripción de las actividades y los arreglos para una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.6]

3.7 criterios de auditoría

conjunto de requisitos (3.23) utilizados como referencia con respecto a los cuales se compara la evidencia objetiva (3.8)

Nota 1: Si los criterios de auditoría son legales (incluidos los requisitos legales o reglamentarios), las palabras “cumplimiento” o “incumplimiento” a menudo se utilizan en una conclusión de auditoría (3.10).

Nota 2: los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.7, modificado: la definición ha cambiado y se han agregado notas 1 y 2]

3.8 evidencia objetiva

datos que respaldan la existencia o la verdad de algo

Nota 1: La evidencia objetiva se puede obtener a través de observación, medición, prueba o por otros medios.

Nota 2: La evidencia objetiva para el propósito de la auditoría (3.1) generalmente consiste en registros, declaraciones de hechos u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría (3.7) y verificables.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.8.3]

3.9 pruebas de auditoría

registros, declaraciones de hechos u otra información, que sean relevantes para los criterios de auditoría (3.7) y verificables

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.8]

3.10 resultados de la auditoría

resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada (3.9) contra los criterios de auditoría (3.7)

Nota 1: los hallazgos de la auditoría indican conformidad (3.20) o no conformidad (3.21).

Nota 2: los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades de mejora o registro de buenas prácticas.

Nota 3: en inglés, si los criterios de auditoría se seleccionan de entre los requisitos legales o los requisitos reglamentarios, el hallazgo de la auditoría se denomina cumplimiento o incumplimiento.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.9, modificado - Las notas 2 y 3 se han modificado]

3.11 conclusión de la auditoría



resultado de una auditoría (3.1), después de considerar los objetivos de auditoría y todos los hallazgos de auditoría (3.10)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.10]

3.12 cliente de auditoría

organización o persona que solicita una auditoría (3.1)

Nota 1: en el caso de la auditoría interna, el cliente de auditoría también puede ser el auditado (3.13) o la persona (s) que administra el programa de auditoría. Las solicitudes de auditoría externa pueden provenir de fuentes tales como reguladores, partes contratantes o clientes potenciales o existentes.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.11, modificado - Se agregó la nota 1]

3.13 auditado

organización en su totalidad o partes de ella siendo auditada

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

3.14 equipo de auditoría

una o más personas que realizan una auditoría (3.1), apoyadas si es necesario por expertos técnicos (3.16)

Nota 1: un auditor (3.15) del equipo de auditoría (3.14) es designado como el líder del equipo de auditoría.

Nota 2: El equipo de auditoría puede incluir auditores en capacitación.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.14]

3.15 auditor

persona que realiza una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.15]

3.16 experto técnico

<audit> persona que proporciona conocimientos o experiencia específicos al equipo de auditoría (3.14)

Nota 1: el conocimiento específico o experiencia se relaciona con la organización, la actividad, el proceso, el producto, el servicio, la disciplina que se auditará, el idioma o la cultura.

Nota 2: Un experto técnico del equipo de auditoría (3.14) no actúa como auditor (3.15).

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.16, modificado - Las notas de la entrada 1 y 2 han sido modificadas]

3.17 observador

individuo que acompaña al equipo de auditoría (3.14) pero que no actúa como auditor (3.15)

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

3.18 sistema de gestión

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas y objetivos, y procesos (3.24) para lograr esos objetivos

Nota 1: un sistema de gestión puede abordar una única disciplina o varias disciplinas, por ejemplo; gestión de calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2: los elementos del sistema de gestión establecen la estructura, los roles y las responsabilidades de la organización, planificación, operación, políticas, prácticas, reglas, creencias, objetivos y procesos para alcanzar esos objetivos.

Nota 3: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones en un grupo de organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.5.3, modificado - Se eliminó la nota 4]



3.19 riesgo

efecto de incertidumbre

Nota 1: Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.

Nota 2: La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de la deficiencia de información relacionada con, la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia y probabilidad.

Nota 3: El riesgo a menudo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (como se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y consecuencias (como se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o una combinación de estos.

Nota 4: El riesgo a menudo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos los cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) de ocurrencia.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.7.9, modificado - Las notas de la entrada 5 y 6 se han eliminado]

3.20 conformidad

Cumplimiento de un requisito (3.23)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.6.11, modificado - La nota 1 ha sido eliminada]

3.21 no conformidad

incumplimiento de un requisito (3.23)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.6.9, modificado - Se ha eliminado la entrada 1]

3.22 competencia

capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.10.4, modificado - Las notas de entrada se han eliminado]

3.23 requisito

necesidad o expectativa que se establece, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1: “Generalmente implícito” significa que es costumbre o práctica común para la organización y las partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración sea implícita.

Nota 2: Un requisito específico es uno que se establece, por ejemplo, en información documentada.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.6.4, modificado - Se eliminaron las notas de la entrada 3, 4, 5 y 6]

3.24 proceso

conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que usan insumos para entregar un resultado deseado

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.4.1, modificado - Se han eliminado las notas de entrada]

3.25 resultado medible del rendimiento

Nota 1: El rendimiento puede relacionarse con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2: El rendimiento puede relacionarse con la gestión de actividades, procesos (3.24), productos, servicios, sistemas u organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.7.8, modificado - La nota 3 ha sido eliminada]

3.26 efectividad

medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.7.11, modificado - Se eliminó la nota 1]



4 Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por la dependencia de una serie de principios. Estos principios deberían ayudar a que la auditoría sea una herramienta efectiva y confiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. El cumplimiento de estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de auditoría que sean relevantes y suficientes, y para permitir a los auditores, trabajando independientemente unos de otros, llegar a conclusiones similares en circunstancias similares.

La orientación dada en las Cláusulas 5 a 7 se basa en los siete principios que se detallan a continuación.

a) **Integridad: la base del profesionalismo**

Los auditores y la (s) persona (s) que administran un programa de auditoría deberían:

- realizar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad;
- solo realizar actividades de auditoría si es competente para hacerlo;
- realizar su trabajo de manera imparcial, es decir, seguir siendo justo e imparcial en todos sus tratos;
- ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

b) **Presentación justa: la obligación de informar veraz y exactamente**

Los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de auditoría y los informes de auditoría deberían reflejar de manera veraz y precisa las actividades de auditoría. Se deberían informar los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y las opiniones divergentes no resueltas entre el equipo de auditoría y el auditado. La comunicación debería ser veraz, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa.

c) **Debido cuidado profesional: la aplicación de la diligencia y el juicio en la auditoría**

Los auditores deberían tener el debido cuidado de acuerdo con la importancia de la tarea que realizan y la confianza depositada en ellos por el cliente de auditoría y otras partes interesadas. Un factor importante para llevar a cabo su trabajo con la debida atención profesional es tener la capacidad de emitir juicios razonados en todas las situaciones de auditoría.

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

Los auditores deberían ejercer discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el desempeño de sus funciones. La información de auditoría no debería ser utilizada de manera inapropiada para beneficio personal por el auditor o el cliente de auditoría, o de una manera perjudicial para los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el manejo adecuado de información sensible o confidencial.

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

Los auditores deberían ser independientes de la actividad auditada siempre que sea posible y, en todos los casos, deberían actuar de forma tal que no estén sujetos a prejuicios ni a conflictos de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de la función que se está auditando, si es posible. Los auditores deberían mantener la objetividad durante todo el proceso de auditoría para garantizar que los hallazgos y conclusiones de la auditoría se basen solo en la evidencia de auditoría.



Para las organizaciones pequeñas, puede que los auditores internos no sean totalmente independientes de la actividad que se audita, pero se deberían hacer todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y alentar la objetividad.

f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para llegar a conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

La evidencia de auditoría debería ser verificable. En general, debería basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un tiempo finito y con recursos limitados. Se debería aplicar un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que se puede depositar en las conclusiones de la auditoría.

g) Enfoque basado en el riesgo: un enfoque de auditoría que considera riesgos y oportunidades

El enfoque basado en el riesgo debería influir sustancialmente en la planificación, conducción y presentación de informes de las auditorías para garantizar que las auditorías se centren en asuntos que son importantes para el cliente de auditoría y para lograr los objetivos del programa de auditoría.

5 Administrar un programa de auditoría

5.1 Generalidades

Se debería establecer un programa de auditoría que pueda incluir auditorías que aborden uno o más estándares del sistema de gestión u otros requisitos, realizados por separado o en combinación (auditoría combinada).

El alcance de un programa de auditoría debería basarse en el tamaño y la naturaleza del auditado, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, y el nivel de madurez de los sistemas de gestión a ser auditados.

La funcionalidad del sistema de gestión puede ser aún más compleja cuando la mayoría de las funciones importantes se subcontratan y gestionan bajo la dirección de otras organizaciones. Se debería prestar especial atención a dónde se toman las decisiones más importantes y qué constituye la alta dirección del sistema de gestión.

En el caso de ubicaciones/sitios múltiples (por ejemplo, diferentes países), o cuando las funciones importantes se subcontratan y gestionan bajo el liderazgo de otra organización, se debería prestar especial atención al diseño, la planificación y la validación del programa de auditoría.

En el caso de organizaciones más pequeñas o menos complejas, el programa de auditoría puede escalarse adecuadamente.

Para comprender el contexto del auditado, el programa de auditoría debería, del auditado; tener en cuenta:

- objetivos organizacionales;
- cuestiones externas e internas relevantes;
- las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;
- requisitos de confidencialidad y seguridad de la información.

La planificación de los programas de auditoría interna y, en algunos casos, los programas para auditar proveedores externos, pueden organizarse para contribuir a otros objetivos de la organización.

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían garantizar que se mantenga la integridad de la auditoría y que no se ejerce una influencia indebida sobre la misma.

Se debería otorgar prioridad de auditoría a la asignación de recursos y métodos a asuntos en un sistema de gestión con mayor riesgo inherente y menor nivel de desempeño.



Se deberían asignar individuos competentes para administrar el programa de auditoría.

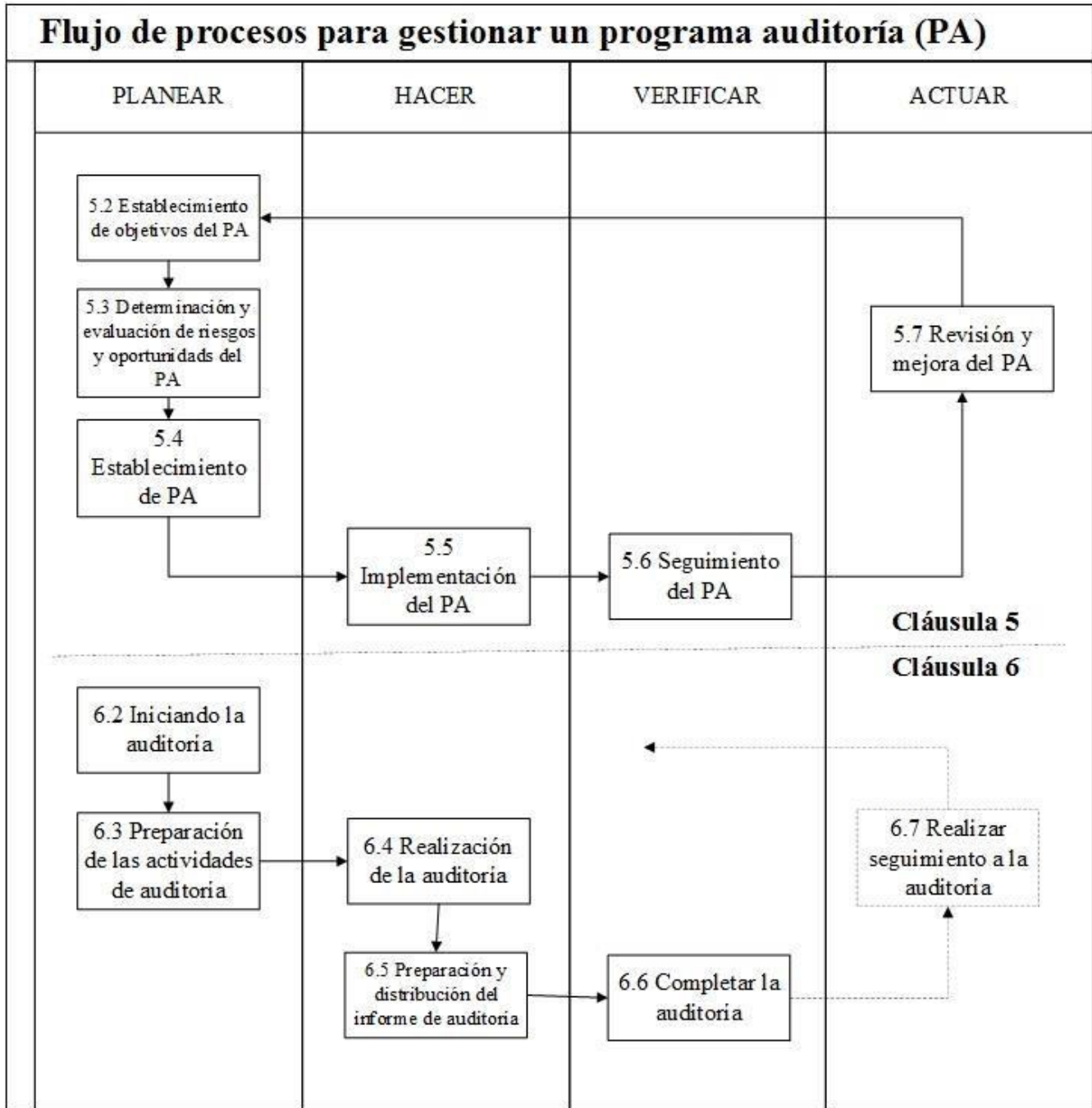
El programa de auditoría debería incluir información e identificar recursos para permitir que las auditorías se realicen de manera efectiva y eficiente dentro de los plazos especificados. La información debería incluir:

- a) objetivos para el programa de auditoría;
- b) riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría (ver 5.3) y las acciones para abordarlos;
- c) alcance (extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- d) cronograma (número/duración/frecuencia) de las auditorías;
- e) tipos de auditoría, como interna o externa;
- f) criterios de auditoría;
- g) métodos de auditoría a ser empleados;
- h) criterios para seleccionar miembros del equipo de auditoría;
- i) información documentada relevante.

Parte de esta información puede no estar disponible hasta que se complete una planificación de auditoría más detallada.

La implementación del programa de auditoría debería ser monitoreada y medida en forma continua (ver 5.6) para asegurar que se han logrado sus objetivos. El programa de auditoría debería ser revisado para identificar las necesidades de cambios y posibles oportunidades de mejora (ver 5.7).

La Figura 1 ilustra el flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.



NOTA 1 Esta figura ilustra la aplicación del ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar, en este documento.

NOTA 2 La numeración de cláusulas/subcláusulas se refiere a las cláusulas/subcláusulas relevantes de este documento.

Figura 1 - Flujo de proceso para la gestión de un programa de auditoría

5.2 Establecimiento de objetivos del programa de auditoría

El cliente de auditoría debería asegurarse de que los objetivos del programa de auditoría se establezcan para dirigir la planificación y la realización de auditorías, y debería garantizar que el programa de auditoría se implemente de manera efectiva. Los objetivos del programa de auditoría deberían ser



coherentes con la orientación estratégica y los objetivos y la política del sistema de gestión de soporte del cliente de auditoría.

Estos objetivos pueden basarse en la consideración de lo siguiente:

- a) las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, tanto externas como internas;
- b) características y requisitos de procesos, productos, servicios y proyectos, y cualquier cambio en ellos;
- c) requisitos del sistema de gestión;
- d) necesidad de evaluación de proveedores externos;
- e) el nivel de rendimiento y el nivel de madurez del sistema o sistemas de gestión del auditado, como se refleja en los indicadores de rendimiento relevantes (por ejemplo, KPI's), la ocurrencia de no conformidades, incidentes o quejas de las partes interesadas;
- f) identificó riesgos y oportunidades para el auditado;
- g) resultados de auditorías anteriores.

Los ejemplos de objetivos del programa de auditoría pueden incluir lo siguiente:

- identificar oportunidades para la mejora del sistema de gestión y su rendimiento;
- evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto;
- evaluar la capacidad del auditado para determinar riesgos y oportunidades e identificar e implementar acciones efectivas para abordarlos;
- cumplir con todos los requisitos pertinentes, por ejemplo; requisitos legales y reglamentarios, compromisos de cumplimiento, requisitos para la certificación de un estándar de sistema de gestión;
- obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor externo;
- determinar la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión del auditado;
- evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

5.3 Determinación y evaluación de riesgos y oportunidades del programa de auditoría

Existen riesgos y oportunidades relacionados con el contexto del auditado que pueden asociarse con un programa de auditoría y pueden afectar el logro de sus objetivos. Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían identificar y presentar al cliente de auditoría los riesgos y oportunidades considerados al desarrollar el programa de auditoría y los requisitos de recursos, para que puedan abordarse de manera adecuada.

Puede haber riesgos asociados con lo siguiente:

- a) planificación, por ejemplo; no establecer los objetivos de auditoría relevantes y determinar el alcance, el número, la duración, las ubicaciones y el cronograma de las auditorías;
- b) recursos, por ejemplo; permitir tiempo, equipo y/o capacitación insuficientes para desarrollar el programa de auditoría o realizar una auditoría;
- c) selección del equipo de auditoría, por ejemplo; competencia global insuficiente para realizar auditorías de manera efectiva;



- d) comunicación, por ejemplo; procesos/canales de comunicación externos/internos ineficaces;
- e) implementación, por ejemplo; coordinación ineficaz de las auditorías dentro del programa de auditoría, o no considerar la seguridad y confidencialidad de la información;
- f) control de la información documentada, por ejemplo; la determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes; la falta de protección adecuada de los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría;
- g) supervisar, revisar y mejorar el programa de auditoría, por ejemplo; seguimiento ineficaz de los resultados del programa de auditoría;
- h) disponibilidad y cooperación del auditado y disponibilidad de evidencia para ser muestreada.

Las oportunidades para mejorar el programa de auditoría pueden incluir:

- permitir múltiples auditorías en una sola visita;
- minimizar el tiempo y las distancias que viajan al sitio;
- hacer coincidir el nivel de competencia del equipo de auditoría con el nivel de competencia necesario para alcanzar los objetivos de la auditoría;
- alinear las fechas de auditoría con la disponibilidad del personal clave del auditado.

5.4 Establecimiento del programa de auditoría

5.4.1 Roles y responsabilidades de las personas que gestionan el programa de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían:

- a) establecer la extensión del programa de auditoría de acuerdo con los objetivos relevantes (ver 5.2) y cualquier restricción conocida;
- b) determinar los problemas externos e internos, y los riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa de auditoría, e implementar acciones para abordarlos, integrando estas acciones en todas las actividades de auditoría relevantes, según corresponda;
- c) garantizar la selección de los equipos de auditoría y la competencia general para las actividades de auditoría mediante la asignación de funciones, responsabilidades y autoridades, y el apoyo al liderazgo, según corresponda;
- d) establecer todos los procesos relevantes, incluidos los procesos para:
 - la coordinación y programación de todas las auditorías dentro del programa de auditoría;
 - el establecimiento de objetivos de auditoría, alcance (s) y criterios de las auditorías, determinación de los métodos de auditoría y selección del equipo de auditoría;
 - evaluación de auditores;
 - el establecimiento de procesos de comunicación externa e interna, según corresponda;
 - la resolución de disputas y el manejo de quejas;
 - seguimiento de auditoría si corresponde;
 - informar al cliente de auditoría y a las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
- e) determinar y garantizar la provisión de todos los recursos necesarios;



- f) garantizar que se prepare y mantenga la información documentada apropiada, incluidos los registros del programa de auditoría;
- g) monitorear, revisar y mejorar el programa de auditoría;
- h) comunicar el programa de auditoría al cliente de auditoría y, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes.

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían solicitar su aprobación al cliente de auditoría.

5.4.2 Competencia del (los) individuo (s) que gestiona (n) el programa de auditoría

La (s) persona (s) que gestiona (n) el programa de auditoría deberían tener la competencia necesaria para gestionar el programa, sus riesgos y oportunidades asociados y los problemas externos e internos de manera efectiva y eficiente, incluido el conocimiento de:

- a) principios de auditoría (ver Cláusula 4), métodos y procesos (véanse A.1 y A.2);
- b) normas del sistema de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia / orientación;
- c) información sobre el auditado y su contexto (por ejemplo, asuntos externos/internos, partes interesadas relevantes y sus necesidades y expectativas, actividades comerciales, productos, servicios y procesos del auditado);
- d) requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos relevantes para las actividades comerciales del auditado.

Según corresponda, se puede considerar el conocimiento de la gestión de riesgos, la gestión de proyectos y procesos, y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían participar en actividades apropiadas de desarrollo continuo para mantener la competencia necesaria para administrar el programa de auditoría.

5.4.3 Establecer el alcance del programa de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían determinar el alcance del programa de auditoría. Esto puede variar según la información proporcionada por el auditado con respecto a su contexto (ver 5.3).

NOTA En algunos casos, dependiendo de la estructura del auditado o sus actividades, el programa de auditoría solo puede consistir en una única auditoría (por ejemplo, un pequeño proyecto u organización). Otros factores que afectan el alcance de un programa de auditoría pueden incluir los siguientes:

- a) el objetivo, el alcance y la duración de cada auditoría y la cantidad de auditorías que se llevarán a cabo, el método de notificación y, si corresponde, el seguimiento de la auditoría;
- b) las normas del sistema de gestión u otros criterios aplicables;
- c) el número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades a auditar;
- d) aquellos factores que influyen en la efectividad del sistema de gestión;
- e) los criterios de auditoría aplicables, tales como los arreglos planificados para las normas del sistema de gestión pertinentes, los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos con los que la organización está comprometida;
- f) resultados de auditorías internas o externas previas y revisiones de la dirección, si corresponde;
- g) resultados de una revisión previa del programa de auditoría;
- h) problemas lingüísticos, culturales y sociales;



- i) las preocupaciones de las partes interesadas, tales como las quejas de los clientes, el incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos con los que la organización se compromete, o los problemas de la cadena de suministro;
- j) cambios significativos en el contexto del auditado o sus operaciones y riesgos y oportunidades relacionados;
- k) disponibilidad de tecnologías de información y comunicación para respaldar las actividades de auditoría, en particular el uso de métodos de auditoría remota (véase A.16);
- l) la ocurrencia de eventos internos y externos, tales como no conformidades de productos o servicios, fugas de seguridad de la información, incidentes de salud y seguridad, actos delictivos o incidentes ambientales;
- m) riesgos y oportunidades comerciales, incluidas las acciones para abordarlos.

5.4.4 Determinar los recursos del programa de auditoría

Al determinar los recursos para el programa de auditoría, las personas que gestionan el programa de auditoría deberían considerar:

- a) los recursos financieros y de tiempo necesarios para desarrollar, implementar, administrar 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 posean las competencias apropiadas para los objetivos particulares del programa de auditoría;
- d) la extensión del programa de auditoría (ver 5.4.3) y los riesgos y oportunidades del programa de auditoría (ver 5.3);
- e) tiempo de viaje y costo, alojamiento y otras necesidades de auditoría;
- f) el impacto de las diferentes zonas horarias;
- g) la disponibilidad de tecnologías de información y comunicación (por ejemplo, los recursos técnicos necesarios para establecer una auditoría remota utilizando tecnologías que admiten la colaboración remota);
- h) la disponibilidad de cualquier herramienta, tecnología y equipo requerido;
- i) la disponibilidad de la información documentada necesaria, según se determine durante el establecimiento del programa de auditoría (ver A.5);
- j) los requisitos relacionados con la instalación, incluidos los espacios de seguridad y el equipo (por ejemplo, verificaciones de antecedentes, equipo de protección personal, capacidad de llevar puesto el atuendo limpio).

5.5 Implementación del programa de auditoría

5.5.1 Generalidades

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

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían:



- a) comunicar las partes pertinentes del programa de auditoría, incluidos los riesgos y oportunidades, a las partes interesadas pertinentes e informarles periódicamente de su progreso, utilizando los canales de comunicación externos e internos establecidos;
- b) definir objetivos, alcance y criterios para cada auditoría individual;
- c) seleccionar métodos de auditoría (ver A.1);
- d) coordinar y programar auditorías y otras actividades relevantes para el programa de auditoría;
- e) garantizar que los equipos de auditoría tengan la competencia necesaria (ver 5.5.4);
- f) proporcionar los recursos individuales y globales necesarios a los equipos de auditoría (ver 5.4.4);
- g) garantizar la realización de auditorías de acuerdo con el programa de auditoría, gestionando todos los riesgos, oportunidades y problemas operativos (es decir, eventos inesperados), tal como surgen durante el despliegue del programa;
- h) garantizar que la información documentada relevante con respecto a las actividades de auditoría se gestiona y mantiene de forma adecuada (ver 5.5.7);
- i) definir e implementar los controles operativos (ver 5.6) necesarios para la supervisión del programa de auditoría;
- j) revisar el programa de auditoría para identificar oportunidades para su mejora (ver 5.7).

5.5.2 Definición de objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual

Cada auditoría individual debería basarse en objetivos de auditoría definidos, alcance y criterios. Estos deberían ser consistentes con los objetivos generales del programa de auditoría.

Los objetivos de la auditoría definen lo que se debería lograr mediante la auditoría individual y pueden incluir lo siguiente:

- a) determinación del grado de conformidad del sistema de gestión a ser auditado, o partes de él, con los criterios de auditoría;
- b) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para ayudar a la organización a cumplir los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y otros requisitos con los que la organización está comprometida;
- c) evaluación de la efectividad del sistema de gestión para alcanzar los resultados esperados;
- d) identificación de oportunidades para la mejora potencial del sistema de gestión;
- e) evaluación de la idoneidad y adecuación del sistema de gestión con respecto al contexto y la dirección estratégica del auditado;
- f) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para establecer y alcanzar objetivos y abordar de manera efectiva los riesgos y oportunidades, en un contexto cambiante, incluida la implementación de las acciones relacionadas.

El alcance de la auditoría debería ser coherente con el programa de auditoría y los objetivos de auditoría. Incluye factores tales como ubicaciones, funciones, actividades y procesos a auditar, así como el período cubierto por la auditoría.

Los criterios de auditoría se utilizan como referencia con respecto a la cual se determina la conformidad. Estos pueden incluir uno o más de los siguientes: políticas, procesos, procedimientos aplicables, criterios de rendimiento que incluyen objetivos, requisitos legales y reglamentarios, requisitos del sistema de gestión, información sobre el contexto y los riesgos y oportunidades según lo determine el auditado



(incluidos los requisitos de partes interesadas internas), códigos de conducta sectoriales u otras disposiciones planificadas.

En caso de cualquier cambio en los objetivos, el alcance o los criterios de la auditoría, el programa de auditoría debería modificarse si es necesario y comunicarse a las partes interesadas para su aprobación, si corresponde.

Cuando se audita más de una disciplina al mismo tiempo, es importante que los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría sean consistentes con los programas de auditoría relevantes para cada disciplina. Algunas disciplinas pueden tener un alcance que refleje a toda la organización y otras pueden tener un alcance que refleje un subconjunto de toda la organización.

5.5.3 Selección y determinación de métodos de auditoría

El (los) individuo (s) que gestiona (n) el programa de auditoría debería (n) seleccionar y determinar los métodos para llevar a cabo eficazmente y de manera eficiente una auditoría, dependiendo de los objetivos de auditoría definidos, el alcance y criterios.

Las auditorías pueden realizarse en el sitio, de forma remota o como una combinación. El uso de estos métodos debería estar adecuadamente equilibrado, en función de, entre otros, la consideración de los riesgos y oportunidades asociados.

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

5.5.4 Selección de los miembros del equipo de auditoría

El (los) individuo (s) que gestiona (n) el programa de auditoría debería (n) nombrar a los miembros del equipo de auditoría, incluyendo el líder del equipo y cualquier expertos técnicos necesarios para la auditoría específica.

Se debería seleccionar un equipo de auditoría, teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. Si solo hay un auditor, el auditor debería realizar todas las tareas aplicables de un líder del equipo de auditoría.

NOTA La cláusula 7 contiene una guía para determinar la competencia requerida para los miembros del equipo de auditoría y describe los procesos para evaluar a los auditores.

Para asegurar la competencia global del equipo de auditoría, deberían realizarse los siguientes pasos:

- identificación de la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría;
- selección de los miembros del equipo de auditoría para que la competencia necesaria esté presente en el equipo de auditoría.

Al decidir el tamaño y la composición del equipo de auditoría para una auditoría específica, se debería considerar lo siguiente:

- a) la competencia general del equipo de auditoría necesaria para lograr los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y los criterios de la auditoría;
- b) complejidad de la auditoría;
- c) si la auditoría es una auditoría combinada o conjunta;
- d) los métodos de auditoría seleccionados;



- e) asegurar la objetividad e imparcialidad para evitar cualquier conflicto de interés del proceso de auditoría;
- f) la capacidad de los miembros del equipo de auditoría para trabajar e interactuar eficazmente con los representantes del auditado y las partes interesadas pertinentes;
- g) los problemas externos/internos relevantes, como el idioma de la auditoría y las características sociales y culturales del auditado. Estos problemas pueden ser abordados ya sea por las propias habilidades del auditor o por medio del apoyo de un experto técnico, considerando también la necesidad de intérpretes;
- h) tipo y complejidad de los procesos a auditar.

Cuando corresponda, las personas que gestionan el programa de auditoría deberían consultar al líder del equipo sobre la composición del equipo de auditoría.

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

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

Los cambios en la composición del equipo de auditoría pueden ser necesarios durante la auditoría, por ejemplo; si surge un conflicto de interés o problema de competencia. Si surge una situación de este tipo, debería resolverse con las partes apropiadas (por ejemplo, el líder del equipo de auditoría, la (s) persona (s) que gestionan el programa de auditoría, el cliente de auditoría o el auditado) antes de realizar cualquier cambio.

5.5.5 Asignar la responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían asignar la responsabilidad de llevar a cabo la auditoría individual a un líder del equipo de auditoría.

La asignación debería hacerse con suficiente tiempo antes de la fecha programada de la auditoría, a fin de garantizar la planificación efectiva de la auditoría.

Para garantizar la realización efectiva de las auditorías individuales, se debería proporcionar la siguiente información al líder del equipo de auditoría:

- a) objetivos de auditoría;
- b) criterios de auditoría y cualquier información documentada relevante;
- c) alcance de la auditoría, incluida la identificación de la organización y sus funciones y procesos a auditar;
- d) procesos de auditoría y métodos asociados;
- e) composición del equipo de auditoría;
- f) los datos de contacto del auditado, las ubicaciones, el marco temporal y la duración de las actividades de auditoría que se llevarán a cabo;
- g) los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría;
- h) información necesaria para evaluar y abordar los riesgos y oportunidades identificados para el logro de los objetivos de la auditoría;
- i) información que respalda al (los) líder (es) del equipo de auditoría en sus interacciones con el auditado para la efectividad del programa de auditoría.



La información de asignación también debería cubrir lo siguiente, según corresponda:

- Lenguaje de trabajo y de informes de la auditoría cuando esto es diferente del idioma del auditor o del auditado, o de ambos;
- resultados de informes de auditoría según sea necesario y a quién se distribuirá;
- asuntos relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información, según lo requerido por el programa de auditoría;
- cualquier acuerdo de salud, seguridad y medio ambiente para los auditores;
- requisitos para viajar o acceder a sitios remotos;
- cualquier requisito de seguridad y autorización;
- cualquier acción que se revisará, por ejemplo; acciones de seguimiento de una auditoría anterior;
- coordinación con otras actividades de auditoría, por ejemplo; cuando diferentes equipos están auditando procesos similares o relacionados en diferentes ubicaciones o en el caso de una auditoría conjunta.

Cuando se realiza una auditoría conjunta, es importante llegar a un acuerdo entre las organizaciones que realizan las auditorías, antes de que comience la auditoría, sobre las responsabilidades específicas de cada parte, particularmente con respecto a la autoridad del líder del equipo designado para la auditoría.

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían garantizar que se realicen las siguientes actividades:

- a) evaluación del logro de los objetivos para cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- b) revisión y aprobación de informes de auditoría sobre el cumplimiento del alcance y los objetivos de la auditoría;
- c) revisión de la efectividad de las acciones tomadas para abordar los hallazgos de auditoría;
- d) distribución de informes de auditoría a las partes interesadas pertinentes;
- e) determinación de la necesidad de cualquier auditoría de seguimiento.

La persona que administra el programa de auditoría debería considerar, cuando corresponda:

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

5.5.7 Administrar y mantener los registros del programa de auditoría

Las personas que administran el programa de auditoría deberían garantizar que los registros de auditoría se generen, administren y mantengan para demostrar la implementación del programa de auditoría. Los procesos deberían establecerse para garantizar que se aborden las necesidades de confidencialidad y seguridad de la información asociadas con los registros de auditoría.

Los registros pueden incluir lo siguiente:

- a) Registros relacionados con el programa de auditoría, tales como:
 - calendario de auditorías;
 - objetivos y alcance del programa de auditoría;



- aquellos que abordan los riesgos y oportunidades del programa de auditoría, y los problemas externos e internos relevantes;
 - revisiones de la efectividad del programa de auditoría.
- b) Registros relacionados con cada auditoría, tales como:
- planes de auditoría e informes de auditoría;
 - evidencia de auditoría objetiva y hallazgos;
 - informes de no conformidad;
 - correcciones e informes de acciones correctivas;
 - informes de seguimiento de auditoría.
- c) Registros relacionados con el equipo de auditoría que cubren temas tales como:
- evaluación de competencia y desempeño de los miembros del equipo de auditoría;
 - criterios para la selección de equipos de auditoría y miembros del equipo y formación de equipos de auditoría;
 - mantenimiento y mejora de la competencia.

La forma y el nivel de detalle de los registros deberían demostrar que se han logrado los objetivos del programa de auditoría.

5.6 Seguimiento del programa de auditoría

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían garantizar la evaluación de:

- a) si se están cumpliendo los cronogramas y si se están logrando los objetivos del programa de auditoría;
- b) el desempeño de los miembros del equipo de auditoría, incluido el líder del equipo de auditoría y los expertos técnicos;
- c) la capacidad de los equipos de auditoría para implementar el plan de auditoría;
- d) retroalimentación de clientes de auditoría, auditados, auditores, expertos técnicos y otras partes relevantes;
- e) suficiencia y adecuación de la información documentada en todo el proceso de auditoría.

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

- resultados de la auditoría;
- nivel demostrado de efectividad y madurez del sistema de gestión del auditado;
- eficacia del programa de auditoría;
- alcance de la auditoría o alcance del programa de auditoría;
- el sistema de gestión del auditado;
- estándares y otros requisitos con los que la organización está comprometida;
- proveedores externos;
- identificó conflictos de interés;



- los requisitos del cliente de auditoría.

5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría

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

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían garantizar lo siguiente:

- revisión de la implementación general del programa de auditoría;
- identificación de áreas y oportunidades de mejora;
- aplicación de cambios al programa de auditoría si es necesario;
- revisión del desarrollo profesional continuo de los auditores, de acuerdo con 7.6;
- informe de los resultados del programa de auditoría y revisión con el cliente de auditoría y las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

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 del programa de auditoría e información documentada relevante;
- c) la evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;
- d) registros del programa de auditoría;
- e) métodos de auditoría alternativos o nuevos;
- f) métodos alternativos o nuevos para evaluar a los auditores;
- g) efectividad de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, y problemas internos y externos asociados con el programa de auditoría;
- h) cuestiones de confidencialidad y seguridad de la información relacionadas con el programa de auditoría.

6 Realización de una auditoría

6.1 Generalidades

Esta cláusula contiene orientación sobre cómo preparar y llevar a cabo una auditoría específica como parte de un programa de auditoría. La Figura 2 proporciona una descripción general de las actividades realizadas en una auditoría típica. El grado en que las disposiciones de esta cláusula son aplicables depende de los objetivos y el alcance de la auditoría específica.

6.2 Iniciando la auditoría

6.2.1 Generalidades

La responsabilidad de llevar a cabo la auditoría debería permanecer con el líder del equipo de auditoría asignado (ver 5.5.5) hasta que se complete la auditoría (ver 6.6).

Para iniciar una auditoría, deberían considerarse los pasos en la Figura 1; sin embargo, la secuencia puede variar según el auditado, los procesos y las circunstancias específicas de la auditoría.

6.2.2 Establecer contacto con el auditado

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

- a) confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado;



- b) confirmar la autoridad para realizar la auditoría;
- c) proporcionar información relevante sobre los objetivos, el alcance, los criterios, los métodos y la composición del equipo de auditoría, incluidos los expertos técnicos;
- d) solicitar acceso a información relevante para fines de planificación, incluida información sobre los riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y cómo se abordan;
- e) determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos relevantes para las actividades, procesos, productos y servicios del auditado;
- f) confirmar el acuerdo con el auditado sobre el alcance de la divulgación y el tratamiento de la información confidencial;
- g) hacer arreglos para la auditoría incluyendo el cronograma;
- h) determinar los arreglos específicos de ubicación para el acceso, la salud y la seguridad, la confidencialidad u otros;
- i) acordar la asistencia de los observadores y la necesidad de guías o intérpretes para el equipo de auditoría;
- j) determinar cualquier área de interés, preocupación o riesgo para el auditado en relación con la auditoría específica;
- k) resolver problemas relacionados con la composición del equipo de auditoría con el auditado o el cliente de auditoría.

6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debería determinarse para proporcionar una confianza razonable de que se pueden lograr los objetivos de la auditoría.

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

- a) información suficiente y apropiada para planificar y llevar a cabo la auditoría;
- b) cooperación adecuada del auditado;
- c) tiempo y recursos adecuados para realizar la auditoría.

NOTA Los recursos incluyen el acceso a tecnología adecuada y apropiada de información y comunicación.

Cuando la auditoría no sea factible, se debería proponer una alternativa al cliente de auditoría, de acuerdo con el auditado.

6.3 Preparación de actividades de auditoría

6.3.1 Realizar revisión de información documentada

La información documentada del sistema de gestión relevante del auditado debería ser revisada para:

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



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

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

6.3.2 Planificación de auditoría

6.3.2.1 Enfoque basado en el riesgo para la planificación

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

La planificación de auditoría debería considerar los riesgos de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proporcionar la base para el acuerdo entre el cliente de auditoría, el equipo de auditoría y el auditado con respecto a la realización de la auditoría. La planificación debería facilitar la programación eficiente y la coordinación de las actividades de auditoría para lograr los objetivos de manera efectiva.

La cantidad de detalles proporcionados en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de la auditoría, así como también el riesgo de no alcanzar los objetivos de la auditoría. Al planificar la auditoría, el líder del equipo auditor debería considerar lo siguiente:

- a) la composición del equipo de auditoría y su competencia general;
- b) las técnicas de muestreo apropiadas (ver A.6);
- c) oportunidades para mejorar la efectividad y eficiencia de las actividades de auditoría;
- d) los riesgos para lograr los objetivos de auditoría creados por una planificación de auditoría ineficaz;
- e) los riesgos para el auditado creados al realizar la auditoría.

Los riesgos para el auditado pueden derivarse de la presencia de los miembros del equipo de auditoría que influyen negativamente en las disposiciones del auditado sobre salud y seguridad, medio ambiente y calidad, y sus productos, servicios, personal o infraestructura (por ejemplo, contaminación en las salas limpias).

Para las auditorías combinadas, se debería prestar especial atención a las interacciones entre los procesos operativos y los objetivos y prioridades que compiten entre sí de los diferentes sistemas de gestión.

6.3.2.2 Detalles de planificación de auditoría

La escala y el contenido de la planificación de auditoría pueden diferir, por ejemplo, entre auditorías iniciales y posteriores, así como entre auditorías internas y externas. La planificación de la auditoría debería ser lo suficientemente flexible como para permitir cambios que pueden ser necesarios a medida que avanzan las actividades de auditoría.

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

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, incluida la identificación de la organización y sus funciones, así como los procesos a auditar;
- c) los criterios de auditoría y cualquier información documentada de referencia;
- d) las ubicaciones (físicas y virtuales), las fechas, el tiempo previsto y la duración de las actividades de auditoría que se llevarán a cabo, incluidas las reuniones con la administración del auditado;



- e) la necesidad de que el equipo de auditoría se familiarice con las instalaciones y los procesos del auditado (por ejemplo, realizando un recorrido por la (s) ubicación (es) física (s), o revisando la tecnología de información y comunicación);
- f) los métodos de auditoría que se utilizarán, incluido el grado en que el muestreo de auditoría es necesario para obtener suficiente evidencia de auditoría;
- g) las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría, así como guías y observadores o intérpretes;
- h) la asignación de recursos apropiados en base a la consideración de los riesgos y oportunidades relacionados con las actividades que se auditarán.

La planificación de la auditoría debería tener en cuenta, según corresponda:

- identificación del (los) representante (s) del auditado para la auditoría;
- el lenguaje de trabajo y de informes de la auditoría cuando esto es diferente del lenguaje del auditor o el auditado o ambos;
- los temas del informe de auditoría;
- arreglos de logística y comunicaciones, incluidos arreglos específicos para las ubicaciones que se auditarán;
- cualquier acción específica que se tome para abordar los riesgos para alcanzar los objetivos de auditoría y las oportunidades que surjan;
- cuestiones relacionadas con la confidencialidad y la seguridad de la información;
- cualquier acción de seguimiento de una auditoría anterior u otra (s) fuente (es), por ejemplo; lecciones aprendidas, revisiones de proyectos;
- cualquier actividad de seguimiento de la auditoría planificada;
- coordinación con otras actividades de auditoría, en caso de una auditoría conjunta.

Los planes de auditoría deberían presentarse al auditado. Cualquier problema con los planes de auditoría debería resolverse entre el líder del equipo de auditoría, el auditado y, si es necesario, la (s) persona (s) que gestionan el programa de auditoría.

6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría

El líder del equipo de auditoría, en consulta con el equipo de auditoría, debería asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar procesos, actividades, funciones o ubicaciones específicas y, según corresponda, autoridad para la toma de decisiones. Dichas asignaciones deberían tener en cuenta la imparcialidad y objetividad y la competencia de los auditores y el uso efectivo de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, los auditores en formación y los expertos técnicos.

Las reuniones del equipo de auditoría deberían ser llevadas a cabo, según corresponda, por el líder del equipo de auditoría a fin de asignar asignaciones de trabajo y decidir posibles cambios. Se pueden realizar cambios en las asignaciones de trabajo a medida que avanza la auditoría para garantizar el logro de los objetivos de la auditoría.

6.3.4 Preparación de información documentada para auditoría

Los miembros del equipo de auditoría deberían recopilar y revisar la información relevante para sus asignaciones de auditoría y preparar la información documentada para la auditoría, utilizando cualquier medio apropiado. La información documentada para la auditoría puede incluir, pero no se limita a:



- a) listas de verificación físicas o digitales;
- b) detalles de muestreo de auditoría;
- c) información audio visual.

El uso de estos medios no debería restringir el alcance de las actividades de auditoría, que pueden cambiar como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

NOTA La orientación para preparar los documentos de trabajo de auditoría figura en A.13.

La información documentada preparada para la auditoría y como resultado de la misma debería conservarse al menos hasta la finalización de la auditoría, o según lo especificado en el programa de auditoría. La retención de información documentada después de la finalización de la auditoría se describe en 6.6. La información documentada creada durante el proceso de auditoría que involucra información confidencial o de propiedad debería estar adecuadamente salvaguardada en todo momento por los miembros del equipo de auditoría.

6.4 Realización de actividades de auditoría

6.4.1 Generalidades

Las actividades de auditoría normalmente se llevan a cabo en una secuencia definida, como se indica en la Figura 1. Esta secuencia puede variar para adaptarse a las circunstancias de las auditorías específicas.

6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores

Los guías y observadores pueden acompañar al equipo de auditoría con las aprobaciones del líder del equipo de auditoría, el cliente de auditoría y/o el auditado, de ser necesario. No deberían influir ni interferir en la realización de la auditoría. Si esto no puede garantizarse, el líder del equipo auditor debería tener el derecho de negar la presencia de observadores durante ciertas actividades de auditoría.

Para los observadores, cualquier acuerdo de acceso, salud y seguridad, medio ambiente, seguridad y confidencialidad debería ser administrado entre el cliente de auditoría y el auditado.

Las guías, designadas por el auditado, deberían ayudar al equipo de auditoría y actuar a solicitud del líder del equipo de auditoría o del auditor al que se les asignó. Sus responsabilidades deberían incluir lo siguiente:

- a) ayudar a los auditores a identificar a los individuos para que participen en las entrevistas y confirmen los horarios y las ubicaciones;
- b) organizar el acceso a ubicaciones específicas del auditado;
- c) garantizar que los miembros del equipo de auditoría y los observadores conozcan y respeten las normas relativas a los acuerdos específicos de localización para el acceso, la salud y la seguridad, el medio ambiente, la seguridad, la confidencialidad y otros asuntos, y que se aborden los riesgos;
- d) ser testigo de la auditoría en nombre del auditado, cuando corresponda;
- e) proporcionar aclaraciones o ayudar a recopilar 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 (por ejemplo, auditado, equipo de auditoría) con el plan de auditoría;
- b) presentar al equipo de auditoría y sus roles;
- c) garantizar que se puedan realizar todas las actividades de auditoría planificadas.



Se debería celebrar una reunión de apertura con la administración del auditado y, cuando corresponda, con los responsables de las funciones o procesos a auditar. Durante la reunión, se debería brindar la oportunidad de hacer preguntas.

El grado de detalle debería ser coherente con la familiaridad del auditado con el proceso de auditoría. En muchos casos, por ejemplo; auditorías internas en una organización pequeña, la reunión de apertura puede consistir simplemente en comunicar que se está llevando a cabo una auditoría y explicar la naturaleza de la auditoría.

Para otras situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y los registros de asistencia deberían conservarse. La reunión debería ser presidida por el líder del equipo de auditoría.

Se debería considerar la introducción de lo siguiente, según corresponda:

- otros participantes, incluidos observadores y guías, intérpretes y un esbozo de sus funciones;
- los métodos de auditoría para gestionar los riesgos para la organización que pueden resultar de la presencia de los miembros del equipo de auditoría.

Se debería considerar la confirmación de los siguientes elementos, según corresponda:

- los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría;
- el plan de auditoría y otros arreglos relevantes con el auditado, como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión interina entre el equipo de auditoría y la administración del auditado, y cualquier cambio necesario;
- canales de comunicación formales entre el equipo de auditoría y el auditado;
- el idioma que se utilizará durante la auditoría;
- el auditado debería mantenerse informado del progreso de la auditoría durante la auditoría;
- la disponibilidad de los recursos y las instalaciones que necesita el equipo de auditoría;
- cuestiones relacionadas con la confidencialidad y la seguridad de la información;
- acceso relevante, salud y seguridad, seguridad, emergencia y otros arreglos para el equipo de auditoría;
- actividades en el sitio que pueden afectar la realización de la auditoría.

La presentación de información sobre los siguientes elementos se debería considerar, según corresponda:

- el método de informar los hallazgos de la auditoría, incluidos los criterios para la calificación, si corresponde;
- condiciones bajo las cuales puede darse por terminada la auditoría;
- cómo tratar con posibles hallazgos durante la auditoría;
- cualquier sistema de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluidas las quejas o apelaciones.

6.4.4 Comunicación durante la auditoría

Durante la auditoría, puede ser necesario hacer arreglos formales para la comunicación dentro del equipo de auditoría, así como con el auditado, el cliente de auditoría y potencialmente con partes interesadas externas (por ejemplo, reguladores), especialmente cuando los requisitos legales y reglamentarios requieren la notificación obligatoria de incumplimiento.



El equipo de auditoría debería consultar periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar el trabajo entre los miembros del equipo de auditoría, según sea necesario.

Durante la auditoría, el líder del equipo de auditoría debería comunicar periódicamente el progreso, los hallazgos significativos y cualquier inquietud al auditado y al cliente de auditoría, según corresponda. La evidencia recopilada durante la auditoría que sugiera un riesgo inmediato y significativo se debería informar sin demora al auditado y, según corresponda, al cliente de auditoría. Cualquier preocupación sobre un tema fuera del alcance de la auditoría debería ser notada e informada al líder del equipo de auditoría, para una posible comunicación con el cliente de auditoría y el auditado.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indique que los objetivos de la auditoría son inalcanzables, el líder del equipo de auditoría debería informar los motivos al cliente de auditoría y al auditado para determinar la acción adecuada. Dicha acción puede incluir cambios en la planificación de la auditoría, los objetivos de la auditoría o el alcance de la auditoría, o la terminación de la auditoría.

Cualquier necesidad de cambios en el plan de auditoría que pueda hacerse aparente a medida que avancen las actividades de auditoría debería ser revisada y aceptada, según corresponda, tanto por la (s) persona (s) que gestiona (n) el programa de auditoría como por el cliente de auditoría y presentada al auditado.

6.4.5 Disponibilidad y acceso a la información de auditoría

Los métodos de auditoría elegidos para una auditoría dependen de los objetivos de auditoría definidos, el alcance y los criterios, así como la duración y la ubicación. La ubicación es donde la información necesaria para la actividad de auditoría específica está disponible para el equipo de auditoría. Esto puede incluir ubicaciones físicas y virtuales.

Dónde, cuándo y cómo acceder a la información de auditoría es crucial para la auditoría. Esto es independiente de donde se crea, usa y/o almacena la información. En función de estos problemas, es necesario determinar los métodos de auditoría (ver Tabla A.1). La auditoría puede usar una mezcla de métodos. Además, las circunstancias de auditoría pueden significar que los métodos deberían cambiar durante la auditoría.

6.4.6 Revisión de información documentada durante la realización de la auditoría

La información documentada relevante del auditado debería ser revisada para:

- determinar la conformidad del sistema, en la medida documentada, con los criterios de auditoría;
- recopilar información para apoyar las actividades de auditoría.

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

La revisión se puede combinar con las otras actividades de auditoría y puede continuar a lo largo de la auditoría, siempre que esto no sea perjudicial para la efectividad de la realización de la auditoría.

Si no se puede proporcionar la información documentada adecuada dentro del marco de tiempo dado en el plan de auditoría, el líder del equipo de auditoría debería informar tanto a la (s) persona (s) que gestionan el programa de auditoría como al auditado. Dependiendo de los objetivos y el alcance de la auditoría, se debería tomar una decisión sobre si la auditoría debería continuar o suspenderse hasta que se resuelvan los problemas de información documentada.

6.4.7 Recopilación y verificación de información

Durante la auditoría, la información relevante para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, incluida la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos, debería recopilarse mediante un muestreo apropiado y debería verificarse, en la medida de lo posible.

NOTA 1 Para verificar la información, ver A.5.

NOTA 2 La orientación sobre el muestreo se muestra en A.6.

Solo la información que puede estar sujeta a cierto grado de verificación debería aceptarse como evidencia de auditoría. Cuando el grado de verificación es bajo, el auditor debería usar su juicio profesional para determinar el grado de confianza que se le puede atribuir como evidencia. La evidencia de auditoría que conduzca a los hallazgos de auditoría debería registrarse. Si, durante la recopilación de evidencia objetiva, el equipo de auditoría se da cuenta de cualquier circunstancia nueva o cambiada, o riesgos u oportunidades nuevas, el equipo debería abordarlas en consecuencia.

La Figura 2 proporciona una visión general de un proceso típico, desde la recopilación de información hasta llegar a conclusiones de auditoría.



Figura 2 - Descripción de un proceso típico de recopilación y verificación de información
Los métodos de recopilación de información incluyen, entre otros, los siguientes:

- entrevistas;
- observaciones;
- revisión de información documentada.

NOTA 3 En A.14 se proporciona orientación sobre la selección de fuentes de información y observación.

NOTA 4 La guía para visitar la ubicación del auditado se encuentra en A.15.

NOTA 5 La orientación sobre la realización de entrevistas se da en A.17.

6.4.8 Generación de hallazgos de auditoría



La evidencia de auditoría debería ser evaluada contra los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría. Cuando el plan de auditoría lo especifica los hallazgos de la auditoría individual deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de respaldo, oportunidades de mejora y cualquier recomendación al auditado.

Se deberían registrar las no conformidades y su evidencia de auditoría de respaldo.

Las no conformidades se pueden clasificar según el contexto de la organización y sus riesgos. Esta clasificación puede ser cuantitativa (por ejemplo, de 1 a 5) y cualitativa (por ejemplo, menor, mayor). Deberían revisarse con el auditado para obtener un reconocimiento de que la evidencia de auditoría es precisa y que las no conformidades se entienden. Se debería hacer todo lo posible para resolver las opiniones divergentes sobre la evidencia o los hallazgos de auditoría. Los problemas no resueltos deberían registrarse en el informe de auditoría.

El equipo auditor debería reunirse según sea necesario para revisar los hallazgos de auditoría en las etapas apropiadas durante la auditoría.

NOTA 1 Se proporciona orientación adicional sobre la identificación y evaluación de los hallazgos de auditoría en A.18.

NOTA 2 La conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría relacionados con los requisitos legales o reglamentarios u otros requisitos, a veces se denomina cumplimiento o incumplimiento.

6.4.9 Determinación de conclusiones de auditoría

6.4.9.1 Preparación para la reunión de clausura

El equipo de auditoría debería consultar antes de la reunión de cierre para:

- a) revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría, en relación con los objetivos de la auditoría;
- b) acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;
- c) preparar recomendaciones, si así lo especifica el plan de auditoría;
- d) discutir el seguimiento de la auditoría, según corresponda.

6.4.9.2 Contenido de las conclusiones de la auditoría

Las conclusiones de la auditoría deberían abordar cuestiones tales como las siguientes:

- a) el grado de conformidad con los criterios de auditoría y la solidez del sistema de gestión, incluida la eficacia del sistema de gestión para alcanzar los resultados previstos, la identificación de los riesgos y la eficacia de las medidas adoptadas por el auditado para abordar los riesgos;
- b) la implementación, el mantenimiento y la mejora efectivos del sistema de gestión;
- c) el logro de los objetivos de la auditoría, la cobertura del alcance de la auditoría y el cumplimiento de los criterios de auditoría;
- d) hallazgos similares realizados en diferentes áreas que fueron auditadas o de una auditoría conjunta o previa con el propósito de identificar tendencias.

Si el plan de auditoría lo especifica las conclusiones de la auditoría pueden llevar a recomendaciones de mejora o a futuras actividades de auditoría.

6.4.10 Realización de la reunión de clausura

Se debería realizar una reunión de cierre para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.



La reunión de cierre debería ser presidida por el líder del equipo de auditoría y asistida por la administración del auditado e incluir, según corresponda:

- los responsables de las funciones o procesos que han sido auditados;
- el cliente de auditoría;
- otros miembros del equipo de auditoría;
- otras partes interesadas relevantes según lo determine el cliente de auditoría y/o el auditado.

Si corresponde, el líder del equipo auditor debería informar al auditado sobre las situaciones encontradas durante la auditoría que pueden disminuir la confianza que se puede depositar en las conclusiones de la auditoría. Si se define en el sistema de gestión o por acuerdo con el cliente de auditoría, los participantes deberían acordar el marco de tiempo para un plan de acción para abordar los hallazgos de auditoría.

El grado de detalle debería tener en cuenta la efectividad del sistema de gestión para lograr los objetivos del auditado, incluida la consideración de su contexto y los riesgos y oportunidades.

La familiaridad del auditado con el proceso de auditoría también debería tenerse en cuenta durante la reunión de cierre, para garantizar que se proporciona el nivel correcto de detalle a los participantes.

Para algunas situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y las actas, incluidos los registros de asistencia, deberían mantenerse. En otros casos, por ejemplo; auditorías internas, la reunión de cierre puede ser menos formal y consistir únicamente en comunicar los hallazgos de la auditoría y las conclusiones de la auditoría.

Según corresponda, lo siguiente debería explicarse al auditado en la reunión de clausura:

- a) informar que la evidencia de auditoría recopilada se basó en una muestra de la información disponible y no es necesariamente representativa de la eficacia general de los procesos del auditado;
- b) el método de informar;
- c) cómo debería abordarse la conclusión de la auditoría en función del proceso acordado;
- d) posibles consecuencias de no abordar adecuadamente los hallazgos de la auditoría;
- e) presentación de los hallazgos y conclusiones de auditoría de tal manera que la gerencia del auditado los comprenda y los reconozca;
- f) cualquier actividad posterior a la auditoría relacionada (por ejemplo, implementación y revisión de acciones correctivas, tratamiento de quejas de auditoría, proceso de apelación).

Cualquier opinión divergente con respecto a los hallazgos o conclusiones de la auditoría entre el equipo de auditoría y el auditado debería debatirse y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, esto debería registrarse.

Si así lo especifican los objetivos de la auditoría, se pueden presentar recomendaciones para oportunidades de mejora. Se debería enfatizar que las recomendaciones no son vinculantes.

6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

6.5.1 Preparación del informe de auditoría

El líder del equipo auditor debería informar las conclusiones de la auditoría de acuerdo con el programa de auditoría. El informe de auditoría debería proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, e incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a) objetivos de auditoría;



- b) alcance de la auditoría, particularmente identificación de la organización (el auditado) y las funciones o procesos auditados;
- c) identificación del cliente de auditoría;
- d) identificación del equipo de auditoría y los participantes del auditado en la auditoría;
- e) fechas y lugares donde se llevaron a cabo las actividades de auditoría;
- f) criterios de auditoría;
- g) hallazgos de auditoría y evidencia relacionada;
- h) conclusiones de auditoría;
- i) una declaración sobre el grado en que se han cumplido los criterios de auditoría;
- j) cualquier opinión divergente no resuelta entre el equipo de auditoría y el auditado;
- k) las auditorías por naturaleza son un ejercicio de muestreo; como tal, existe el riesgo de que la evidencia de auditoría examinada no sea representativa.

El informe de auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según corresponda:

- el plan de auditoría, incluido el cronograma;
- un resumen del proceso de auditoría, incluidos los obstáculos encontrados que pueden disminuir la fiabilidad de las conclusiones de la auditoría;
- confirmación de que los objetivos de la auditoría se han logrado dentro del alcance de la auditoría de acuerdo con el plan de auditoría;
- cualquier área dentro del alcance de la auditoría no cubierta incluyendo cualquier problema de disponibilidad de evidencia, recursos o confidencialidad, con justificaciones relacionadas;
- un resumen que cubre las conclusiones de la auditoría y los principales hallazgos de la auditoría que los respaldan;
- buenas prácticas identificadas;
- seguimiento del plan de acción acordado, si corresponde;
- una declaración de la naturaleza confidencial de los contenidos;
- cualquier compromiso para el programa de auditoría o auditorías posteriores.

6.5.2 Distribuir el informe de auditoría

El informe de auditoría debería emitirse dentro del tiempo acordado. Si se retrasa, los motivos deberían comunicarse al auditado y a la (s) persona (s) que gestionan el programa de auditoría.

El informe de auditoría debería estar fechado, revisado y aceptado, según corresponda, de conformidad con el programa de auditoría.

El informe de auditoría debería distribuirse a las partes interesadas pertinentes definidas en el programa de auditoría o el plan de auditoría.

Al distribuir el informe de auditoría, se deberían considerar medidas apropiadas para garantizar la confidencialidad.



6.6 Completar la auditoría

La auditoría se completa cuando se han llevado a cabo todas las actividades de auditoría planificadas, o según se acuerde con el cliente de auditoría (por ejemplo, puede haber una situación inesperada que impida completar la auditoría de acuerdo con el plan de auditoría).

La información documentada relativa a la auditoría debería conservarse o eliminarse por acuerdo entre las personas participantes y de acuerdo con el programa de auditoría y los requisitos aplicables.

A menos que lo exija la ley, el equipo de auditoría y las personas que gestionan el programa de auditoría no deberían divulgar ninguna información obtenida durante la auditoría, o el informe de auditoría, a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del cliente de auditoría y, cuando corresponda, la aprobación del auditado. Si se requiere la divulgación del contenido de un documento de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado deberían ser informados lo más pronto posible.

Las lecciones aprendidas de la auditoría pueden identificar riesgos y oportunidades para el programa de auditoría y el auditado.

6.7 Realización de seguimiento de auditoría

El resultado de la auditoría puede, dependiendo de los objetivos de la auditoría, indicar la necesidad de correcciones o de acciones correctivas u oportunidades de mejora. Tales acciones generalmente son decididas y llevadas a cabo por el auditado dentro de un plazo acordado. Según corresponda, el auditado debería mantener informadas a las personas que gestionan el programa de auditoría y/o al equipo de auditoría sobre el estado de estas acciones.

La finalización y efectividad de estas acciones debería ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. Los resultados se deberían informar a la persona que gestiona el programa de auditoría y se informa al cliente de auditoría para su revisión por la dirección.

7 Competencia y evaluación de auditores

7.1 Generalidades

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad para lograr sus objetivos depende de la competencia de las personas que participan en la realización de las auditorías, incluidos los auditores y el líder del equipo de auditoría. La competencia debería evaluarse periódicamente a través de un proceso que considera el comportamiento personal y la capacidad de aplicar el conocimiento y las habilidades adquiridas a través de la educación, la experiencia laboral, la formación de auditores y la experiencia de auditoría. Este proceso debería tomar en consideración las necesidades del programa de auditoría y sus objetivos. Algunos de los conocimientos y habilidades descritos en 7.2.3 son comunes para los auditores de cualquier disciplina del sistema de gestión; otros son específicos de las disciplinas del sistema de gestión individual. No es necesario que cada auditor en el equipo de auditoría tenga la misma competencia. Sin embargo, la competencia general del equipo de auditoría debería ser suficiente para lograr los objetivos de la auditoría.

La evaluación de la competencia del auditor debería planificarse, implementarse y documentarse para proporcionar un resultado objetivo, consistente, justo y confiable. El proceso de evaluación debería incluir cuatro pasos principales, de la siguiente manera:

- a) determinar la competencia requerida para satisfacer las necesidades del programa de auditoría;
- b) establecer los criterios de evaluación;
- c) seleccione el método de evaluación apropiado;
- d) realizar la evaluación.

El resultado del proceso de evaluación debería proporcionar una base para lo siguiente:

- selección de los miembros del equipo de auditoría (como se describe en 5.5.4);



- determinar la necesidad de una competencia mejorada (por ejemplo, capacitación adicional);
- evaluación continua del desempeño de los auditores.

Los auditores deberían desarrollar, mantener y mejorar su competencia a través del desarrollo profesional continuo y la participación regular en las auditorías (ver 7.6).

Un proceso para evaluar a los auditores y al líder del equipo de auditoría se describe en 7.3, 7.4 y 7.5.

Los auditores y los jefes de los equipos de auditoría deberían evaluarse según los criterios establecidos en 7.2.2 y 7.2.3, así como los criterios establecidos en 7.1.

La competencia requerida de la (s) persona (s) que gestiona (n) el programa de auditoría se describe en 5.4.2.

7.2 Determinación de la competencia del auditor

7.2.1 Generalidades

Al decidir la competencia necesaria para una auditoría, los conocimientos y habilidades de un auditor relacionados con lo siguiente, debería ser considerado:

- a) el tamaño, naturaleza, complejidad, productos, servicios y procesos de los auditados;
- b) los métodos para auditar;
- c) las disciplinas del sistema de gestión que se auditarán;
- d) la complejidad y los procesos del sistema de gestión a auditar;
- e) los tipos y niveles de riesgos y oportunidades abordados por el sistema de gestión;
- f) los objetivos y el alcance del programa de auditoría;
- g) la incertidumbre en el logro de los objetivos de la auditoría;
- h) otros requisitos, como los impuestos por el cliente de auditoría u otras partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Esta información debería coincidir con la que se detalla en 7.2.3.

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deberían poseer los atributos necesarios para que puedan actuar de acuerdo con los principios de auditoría descritos en la Cláusula 4. Los auditores deberían exhibir un comportamiento profesional durante la realización de las actividades de auditoría. Los comportamientos profesionales deseados incluyen ser:

- a) ético, es decir, justo, veraz, sincero, honesto y discreto;
- b) de mente abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c) diplomático, es decir, discreto al tratar con individuos;
- d) observador, es decir, observando activamente el entorno físico y las actividades;
- e) perceptivo, es decir, consciente de y capaz de comprender situaciones;
- f) versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;
- g) tenaz, es decir persistente y enfocado en alcanzar objetivos;
- h) decisivo, es decir, capaz de llegar a conclusiones oportunas basadas en el razonamiento lógico y el análisis;



- i) autosuficiente, es decir, capaz de actuar y funcionar independientemente mientras interactúa efectivamente con otros;
- j) capaz de actuar con fortaleza, es decir, capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones no siempre sean populares y en ocasiones pueden dar lugar a desacuerdos o confrontaciones;
- k) abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones;
- l) culturalmente sensible, es decir, atento y respetuoso con la cultura del auditado;
- m) colaborador, es decir, interacción efectiva con otros, incluidos los miembros del equipo de auditoría y el personal del auditado

7.2.3 Conocimiento y habilidades

7.2.3.1 Generalidades

Los auditores deberían poseer:

- a) el conocimiento y las habilidades necesarias para lograr los resultados esperados de las auditorías que se espera que realicen;
 - b) competencia genérica y un nivel de disciplina y conocimientos y habilidades específicos del sector.
- El líder del equipo de auditoría debería tener los conocimientos y habilidades adicionales necesarios para proporcionar liderazgo al equipo de auditoría.

7.2.3.2 Conocimientos genéricos y habilidades de los auditores del sistema de gestión

Los auditores deberían tener conocimiento y habilidades en las áreas que se detallan a continuación.

- a) Principios, procesos y métodos de auditoría: el conocimiento y las habilidades en esta área le permiten al auditor asegurar que las auditorías se realicen de manera consistente y sistemática.

Un auditor debería ser capaz de:

- comprender los tipos de riesgos y oportunidades asociados con la auditoría y los principios del enfoque de auditoría basado en el riesgo;
- planificar y organizar el trabajo de manera efectiva;
- realizar la auditoría dentro del cronograma acordado;
- priorizar y enfocarse en asuntos importantes;
- comunicarse de manera efectiva, oralmente y por escrito (ya sea personalmente o mediante el uso de intérpretes);
- recopilar información mediante entrevistas efectivas, escuchar, observar y revisar información documentada, incluidos registros y datos;
- comprender la idoneidad y las consecuencias del uso de técnicas de muestreo para la auditoría;
- entender y considerar las opiniones de los expertos técnicos;
- auditar un proceso de principio a fin, incluidas las interrelaciones con otros procesos y diferentes funciones, según corresponda;
- verificar la relevancia y exactitud de la información recopilada;
- confirmar la suficiencia e idoneidad de la evidencia de auditoría para respaldar los hallazgos y conclusiones de la auditoría;



- evaluar aquellos factores que pueden afectar la confiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría;
 - documentar las actividades de auditoría y los hallazgos de auditoría, y preparar informes;
 - mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- b) Normas del sistema de gestión y otras referencias: el conocimiento y las habilidades en esta área le permiten al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar criterios de auditoría, y deberían cubrir lo siguiente:
- normas del sistema de gestión u otros documentos normativos u orientativos/de apoyo utilizados para establecer criterios o métodos de auditoría;
 - la aplicación de los estándares del sistema de gestión por el auditado y otras organizaciones;
 - relaciones e interacciones entre los procesos del sistema de gestión;
 - comprender la importancia y la prioridad de múltiples estándares o referencias;
 - aplicación de estándares o referencias a diferentes situaciones de auditoría.
- c) La organización y su contexto: el conocimiento y las habilidades en esta área le permiten al auditor comprender la estructura, el propósito y las prácticas de gestión del auditado y debería cubrir lo siguiente:
- necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes que impactan en el sistema de gestión;
 - tipo de organización, gobierno, tamaño, estructura, funciones y relaciones;
 - conceptos generales de negocios y gestión, procesos y terminología relacionada, incluida la planificación, presupuestación y gestión de personas;
 - aspectos culturales y sociales del auditado.
- d) Requisitos reglamentarios y legales aplicables y otros requisitos: el conocimiento y las habilidades en esta área le permiten al auditor conocer y trabajar dentro de los requisitos de la organización. Los conocimientos y habilidades específicos de la jurisdicción o de las actividades, procesos, productos y servicios del auditado deberían cubrir lo siguiente:
- requisitos legales y reglamentarios, así como sus agencias de gobierno;
 - terminología jurídica básica;
 - contratación y responsabilidad.

NOTA La conciencia de los requisitos legales y reglamentarios no implica pericia legal y una auditoría del sistema de gestión no debería tratarse como una auditoría de cumplimiento legal.

7.2.3.3 Disciplina y competencia sectorial específica de los auditores

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

La disciplina y la competencia de auditores específica del sector incluyen lo siguiente:

- a) requisitos y principios del sistema de gestión, y su aplicación;
- b) fundamentos de la (s) disciplina (s) y sector (es) relacionados con los estándares de los sistemas de gestión aplicados por el auditado;



- c) aplicación de disciplina y métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos del sector para permitir que el equipo de auditoría evalúe la conformidad dentro del alcance de auditoría definido y genere conclusiones y conclusiones de auditoría apropiadas;
- d) principios, métodos y técnicas relevantes para la disciplina y el sector, de modo que el auditor pueda determinar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados con los objetivos de la auditoría.

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo de auditoría

Con el fin de facilitar la realización eficiente y efectiva de la auditoría, un líder del equipo de auditoría debería tener la competencia para:

- a) planificar la auditoría y asignar tareas de auditoría de acuerdo con la competencia específica de los miembros del equipo de auditoría individual;
- b) discutir cuestiones estratégicas con la alta dirección del auditado para determinar si han considerado estos problemas al evaluar sus riesgos y oportunidades;
- c) desarrollar y mantener una relación de trabajo colaborativo entre los miembros del equipo de auditoría;
- d) gestionar el proceso de auditoría, que incluye:
 - hacer un uso efectivo de los recursos durante la auditoría;
 - gestionar la incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría;
 - proteger la salud y la seguridad de los miembros del equipo de auditoría durante la auditoría, lo que incluye garantizar el cumplimiento de los auditores con los acuerdos de seguridad y salud pertinentes;
 - dirigir a los miembros del equipo de auditoría;
 - proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación;
 - prevenir y resolver conflictos y problemas que puedan ocurrir durante la auditoría, incluidos los que están dentro del equipo de auditoría, según sea necesario.
- e) representar al equipo de auditoría en las comunicaciones con las personas que gestionan el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado;
- f) llevar al equipo de auditoría a alcanzar las conclusiones de la auditoría;
- g) preparar y completar el informe de auditoría.

7.2.3.5 Conocimiento y habilidades para auditar múltiples disciplinas

Al auditar múltiples sistemas de gestión de la disciplina, el miembro del equipo de auditoría debería comprender las interacciones y la sinergia entre los diferentes sistemas de gestión.

Los líderes del equipo de auditoría deberían comprender los requisitos de cada uno de los estándares del sistema de gestión auditados y reconocer los límites de su competencia en cada una de las disciplinas.

NOTA Las auditorías de múltiples disciplinas realizadas simultáneamente pueden realizarse como una auditoría combinada o como una auditoría de un sistema integrado de gestión que abarca múltiples disciplinas.

7.2.4 Alcanzar la competencia del auditor

La competencia del auditor se puede adquirir usando una combinación de lo siguiente:



- a) completar con éxito programas de capacitación que cubren el conocimiento y las habilidades del auditor genérico;
- b) experiencia en un puesto técnico, gerencial o profesional relevante que implique el ejercicio del juicio, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la comunicación con gerentes, profesionales, compañeros, clientes y otras partes interesadas relevantes;
- c) educación/capacitación y experiencia en una disciplina y sector específico del sistema de gestión que contribuyen al desarrollo de la competencia general;
- d) experiencia de auditoría adquirida bajo la supervisión de un auditor competente en la misma disciplina.

NOTA La finalización exitosa de un curso de capacitación dependerá del tipo de curso. Para los cursos con un componente de examen puede significar aprobar el examen con éxito. Para otros cursos, puede significar participar y completar el curso.

7.2.5 Lograr la competencia del líder del equipo de auditoría

Un líder del equipo de auditoría debería haber adquirido experiencia de auditoría adicional para desarrollar la competencia descrita en 7.2.3.4. Esta experiencia adicional debería haberse obtenido trabajando bajo la dirección y guía de un líder diferente del equipo de auditoría.

7.3 Establecimiento de criterios de evaluación del auditor

Los criterios deberían ser cualitativos (como haber demostrado el comportamiento deseado, el conocimiento o el desempeño de las habilidades, en la capacitación o en el lugar de trabajo) y cuantitativos (como los años de experiencia laboral y educación, el número de auditorías realizadas, las horas de auditoría formación).

7.4 Selección del método de evaluación del auditor apropiado

La evaluación debería realizarse utilizando dos o más de los métodos que figuran en la Tabla 2. Al utilizar la Tabla 2, se debería tener en cuenta lo siguiente:

- a) los métodos descritos representan una gama de opciones y pueden no aplicarse en todas las situaciones;
- b) los diversos métodos descritos pueden diferir en su fiabilidad;
- c) se debería usar una combinación de métodos para garantizar un resultado objetivo, consistente, justo y confiable.



Tabla 2 - Métodos de evaluación del auditor

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de registros de educación, capacitación, empleo, credenciales profesionales y experiencia en auditoría
Retroalimentación	Obtener/proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, testimonios, reclamos, evaluación de desempeño, revisión por pares
Entrevista	Evaluar el comportamiento profesional deseado y las habilidades de comunicación. Verificar la información y probar el conocimiento, y Adquirir información adicional	Entrevistas personales
Observación	Evaluar el comportamiento profesional deseado y la capacidad de aplicar los conocimientos y las habilidades	Role playing, auditorías atestiguadas, desempeño en el trabajo.
Pruebas	Evaluar el comportamiento deseado, el conocimiento, las habilidades y su aplicación	Exámenes orales y escritos, pruebas psicométricas
Revisión posterior a la auditoría	Proporcionar información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar fortalezas y oportunidades de mejora	Revisión del informe de auditoría, entrevistas con el líder del equipo de auditoría, el equipo de auditoría y, si corresponde, retroalimentación del auditado

7.5 Realización de la evaluación del auditor

La información recopilada sobre el auditor en evaluación debería compararse con los criterios establecidos en 7.2.3. Cuando un auditor bajo evaluación que se espera que participe en el programa de auditoría no cumple con los criterios, se debería realizar una capacitación adicional, trabajo o experiencia de auditoría y se debería realizar una reevaluación posterior.

7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

Los auditores y los líderes del equipo de auditoría deberían mejorar continuamente su competencia. Los auditores deberían mantener su competencia de auditoría a través de la participación regular en las auditorías del sistema de gestión y el desarrollo profesional continuo. Esto se puede lograr a través de medios tales como experiencia laboral adicional, capacitación, estudio privado, entrenamiento, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades relevantes.

Las personas que gestionan el programa de auditoría deberían establecer mecanismos adecuados para la evaluación continua del desempeño de los auditores y del líder del equipo de auditoría.

Las actividades de desarrollo profesional continuo deberían tener en cuenta lo siguiente:

- a) cambios en las necesidades del individuo y la organización responsable de la realización de la auditoría;



- b) desarrollos en la práctica de la auditoría, incluido el uso de la tecnología;
- c) normas relevantes que incluyen orientación/documentos justificativos y otros requisitos;
- d) cambios en el sector o disciplinas.

Anexo A
(informativo)

Orientación adicional para los auditores que planifican y llevan a cabo auditorías

A.1 Aplicación de métodos de auditoría

Se puede realizar una auditoría utilizando una variedad de métodos de auditoría. Una explicación de los métodos de auditoría comúnmente utilizados se puede encontrar en este anexo. Los métodos de auditoría elegidos para una auditoría dependen de los objetivos de auditoría definidos, el alcance y los criterios, así como la duración y la ubicación. También se debería considerar la competencia del auditor disponible y cualquier incertidumbre que surja de la aplicación de métodos de auditoría. La aplicación de una variedad y combinación de diferentes métodos de auditoría puede optimizar la eficiencia y la efectividad del proceso de auditoría y su resultado.

El desempeño de una auditoría implica una interacción entre las personas dentro del sistema de gestión auditado y la tecnología utilizada para realizar la auditoría. El cuadro A.1 proporciona ejemplos de métodos de auditoría que se pueden usar, solos o en combinación, para alcanzar los objetivos de la auditoría. Si una auditoría implica el uso de un equipo de auditoría con múltiples miembros, tanto los métodos en el sitio como remotos se pueden usar simultáneamente.

NOTA Se proporciona información adicional sobre visitar ubicaciones físicas en A.15.

Tabla A.1 - Métodos de auditoría

Alcance de la participación entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	En el sitio	Remota
Interacción humana	Realización de entrevistas Completar listas de verificación y cuestionarios con participación del auditado Realización de una revisión de documentos con participación del auditado Muestreo	A través de comunicación interactiva significa: - realización de entrevistas; - observar el trabajo realizado con la guía remota; - completando listas de verificación y cuestionarios; - realización de revisión de documentos con participación de los propietarios.
Sin interacción humana	Realización de revisión de documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) Observando el trabajo realizado Llevando a cabo una visita in-situ Completando listas de verificación Muestreo (por ejemplo, productos)	Realización de revisión de documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) Observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia, teniendo en cuenta los requisitos sociales, estatutarios y normativos Análisis de datos

Las actividades de auditoría en el sitio se realizan en la ubicación del auditado. Las actividades de auditoría remota se realizan en cualquier lugar que no sea la ubicación del auditado, independientemente de la distancia. Las actividades de auditoría interactiva implican la interacción entre el personal del auditado y el equipo de auditoría. Las actividades de auditoría no interactivas no implican interacción humana con las personas que representan al auditado, pero sí implican la interacción con el equipo, las instalaciones y la documentación.



La responsabilidad de la aplicación efectiva de los métodos de auditoría para cualquier auditoría dada en la etapa de planificación sigue siendo con la (s) persona (s) que gestionan el programa de auditoría o el líder del equipo de auditoría. El líder del equipo de auditoría tiene la responsabilidad de conducir las actividades de auditoría.

La viabilidad de las actividades de auditoría remota puede depender de varios factores (por ejemplo, el nivel de riesgo para lograr los objetivos de la auditoría, el nivel de confianza entre el auditor y el personal del auditado y los requisitos reglamentarios).

A nivel del programa de auditoría, se debería garantizar que el uso de la aplicación remota o en sitio de los métodos de auditoría sea adecuado y equilibrado, a fin de garantizar el logro satisfactorio de los objetivos del programa de auditoría.

A.2 Enfoque de proceso para la auditoría

El uso de un “enfoque de proceso” es un requisito para todas las normas del sistema de gestión ISO de acuerdo con las Directivas ISO/IEC, Parte 1, Anexo SL. Los auditores deberían comprender que auditar un sistema de gestión es auditar los procesos de una organización y sus interacciones en relación con uno o más estándares del sistema de gestión. Los resultados consistentes y predecibles se logran de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y se manejan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

A.3 Juicio profesional

Los auditores deberían aplicar el criterio profesional durante el proceso de auditoría y evitar concentrarse en los requisitos específicos de cada cláusula de la norma a expensas de lograr el resultado esperado del sistema de gestión. Algunas cláusulas normativas del sistema de gestión ISO no se prestan fácilmente a la auditoría en términos de comparación entre un conjunto de criterios y el contenido de un procedimiento o instrucción de trabajo. En estas situaciones, los auditores deberían usar su juicio profesional para determinar si se ha cumplido la intención de la cláusula.

A.4 Resultados de rendimiento

Los auditores deberían centrarse en el resultado previsto del sistema de gestión a lo largo del proceso de auditoría. Si bien los procesos y lo que logran son importantes, lo que cuenta es el resultado del sistema de gestión y su desempeño. También es importante considerar el nivel de integración de los diferentes sistemas de gestión y sus resultados previstos.

La ausencia de un proceso o documentación puede ser importante en una organización compleja o de alto riesgo pero no tan importante en otras organizaciones.

A.5 Verificar información

En la medida de lo posible, los auditores deberían considerar si la información proporciona evidencia objetiva suficiente para demostrar que se cumplen los requisitos, tales como:

- a) completo (todo el contenido esperado está contenido en la información documentada);
- b) correcto (el contenido se ajusta a otras fuentes confiables, como normas y regulaciones);
- c) consistente (la información documentada es consistente en sí misma y con documentos relacionados);
- d) actual (el contenido está actualizado).

También se debería considerar si la información que se verifica proporciona suficiente evidencia objetiva para demostrar que se están cumpliendo los requisitos.

Si la información se proporciona de una manera diferente a la esperada (por ejemplo, por diferentes personas, medios alternativos), se debería evaluar la integridad de la evidencia.



Se necesita cuidado específico para la seguridad de la información debido a las regulaciones aplicables sobre protección de datos (en particular para información que se encuentra fuera del alcance de la auditoría, pero que también está contenida en el documento).

A.6 Muestreo

A.6.1 Generalidades

El muestreo de auditoría tiene lugar cuando no es práctico ni rentable examinar toda la información disponible durante una auditoría, por ejemplo; los registros son demasiado numerosos o demasiado dispersos geográficamente para justificar el examen de cada elemento de la población. El muestreo de auditoría de una gran población es el proceso de seleccionar menos del 100% de los elementos dentro del conjunto de datos disponibles totales (población) para obtener y evaluar evidencia sobre alguna característica de esa población, con el fin de llegar a una conclusión sobre la población.

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

El riesgo asociado con el muestreo es que las muestras pueden no ser representativas de la población de la que se seleccionan. Por lo tanto, la conclusión del auditor puede estar sesgada y ser diferente de la que se alcanzaría si se examinara a toda la población. Puede haber otros riesgos dependiendo de la variabilidad dentro de la población a ser muestreada y el método elegido.

El muestreo de auditoría generalmente incluye los siguientes pasos:

- a) establecer los objetivos del muestreo;
- b) seleccionar el alcance y la composición de la población a muestrear;
- c) seleccionar un método de muestreo;
- d) determinar el tamaño de muestra que se tomará;
- e) conducir la actividad de muestreo;
- f) compilar, evaluar, informar y documentar los resultados.

Al muestrear, se debería considerar la calidad de los datos disponibles, ya que el muestreo de datos insuficientes e inexactos no proporcionará un resultado útil. La selección de una muestra adecuada debería basarse tanto en el método de muestreo como en el tipo de datos requeridos, por ejemplo; inferir un patrón de comportamiento particular o hacer inferencias entre una población.

Los informes sobre la muestra seleccionada podrían tener en cuenta el tamaño de la muestra, el método de selección y las estimaciones basadas en la muestra y el nivel de confianza.

Las auditorías pueden usar el muestreo basado en el juicio (ver A.6.2) o el muestreo estadístico (ver B.6.3).

A.6.2 Muestreo basado en el juicio

El muestreo basado en el juicio se basa en la competencia y experiencia del equipo de auditoría (ver Cláusula 7). Para el muestreo basado en el juicio, se puede considerar lo siguiente:

- a) experiencia previa de auditoría dentro del alcance de la auditoría;
- b) complejidad de los requisitos (incluidos los requisitos legales y reglamentarios) para alcanzar los objetivos de la auditoría;
- c) complejidad e interacción de los procesos de la organización y los elementos del sistema de gestión;
- d) grado de cambio en la tecnología, factor humano o sistema de gestión;



- e) identificación de riesgos significativos y oportunidades de mejora;
- f) resultado del seguimiento de los sistemas de gestión.

Un inconveniente del muestreo basado en el juicio es que no puede haber una estimación estadística del efecto de la incertidumbre en los hallazgos de la auditoría y las conclusiones alcanzadas.

A.6.3 Muestreo estadístico

Si se toma la decisión de utilizar muestreo estadístico, el plan de muestreo debería basarse en los objetivos de la auditoría y lo que se sabe sobre las características de la población general de la cual se tomarán las muestras.

El diseño de muestreo estadístico utiliza un proceso de selección de muestra basado en la teoría de la probabilidad. El muestreo basado en atributos se utiliza cuando solo hay dos posibles resultados de muestra para cada muestra (por ejemplo, correcto/incorrecto o pasa/no pasa). El muestreo basado en variables se usa cuando los resultados de la muestra ocurren en un rango continuo.

El plan de muestreo debería tener en cuenta si es probable que los resultados que se examinen estén basados en atributos o en variables. Por ejemplo, al evaluar la conformidad de los formularios completados con los requisitos establecidos en un procedimiento, podría utilizarse un enfoque basado en atributos. Al examinar la ocurrencia de incidentes de inocuidad de los alimentos o el número de infracciones de seguridad, un enfoque basado en variables probablemente sería más apropiado.

Los elementos que pueden afectar el plan de muestreo de 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 momento de la auditoría individual;
- e) cualquier nivel de confianza requerido externamente;
- f) la ocurrencia de eventos no deseados e/o inesperados.

Cuando se desarrolla un plan de muestreo estadístico, el nivel de riesgo de muestreo que el auditor está dispuesto a aceptar es una consideración importante. Esto a menudo se conoce como el nivel de confianza aceptable. Por ejemplo, un riesgo de muestreo del 5% corresponde a un nivel de confianza aceptable del 95%. Un riesgo de muestreo del 5% significa que el auditor está dispuesto a aceptar el riesgo de que 5 de cada 100 (o 1 en 20) de las muestras examinadas no reflejarán los valores reales que se verían si se examinara a toda la población.

Cuando se utiliza el muestreo estadístico, los auditores deberían documentar adecuadamente el trabajo realizado. Esto debería incluir una descripción de la población que se pretende muestrear, los criterios de muestreo utilizados para la evaluación (por ejemplo, qué es una muestra aceptable), los parámetros estadísticos y los métodos que se utilizaron, el número de muestras evaluadas y los resultados obtenidos.

A.7 Auditoría del cumplimiento dentro de un sistema de gestión

El equipo de auditoría debería considerar si el auditado tiene procesos efectivos para:

- a) identificar sus requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos con los que está comprometido;
- b) gestionar sus actividades, productos y servicios para lograr el cumplimiento de estos requisitos;
- c) evaluar su estado de cumplimiento.



Además de la orientación genérica dada en este documento, al evaluar los procesos que el auditado ha implementado para garantizar el cumplimiento de los requisitos pertinentes, el equipo de auditoría debería considerar si el auditado:

- 1) tiene un proceso efectivo para identificar cambios en los requisitos de cumplimiento y para considerarlos como parte de la gestión del cambio;
- 2) tiene individuos competentes para administrar sus procesos de cumplimiento;
- 3) mantiene y proporciona información documentada apropiada sobre su estado de cumplimiento según lo exijan los reguladores u otras partes interesadas;
- 4) incluye requisitos de cumplimiento en su programa de auditoría interna;
- 5) aborda cualquier caso de incumplimiento;
- 6) considera el desempeño del cumplimiento en sus revisiones de dirección.

A.8 Contexto de auditoría

Muchos estándares de sistemas de gestión requieren que una organización determine su contexto, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes y los problemas externos e internos. Para hacer esto, una organización puede usar varias técnicas para el análisis estratégico y la planificación.

Los auditores deberían confirmar que se han desarrollado procesos adecuados para esto y que se utilizan de manera efectiva, de modo que sus resultados brinden una base confiable para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión. Para hacer esto, los auditores deberían considerar evidencia objetiva relacionada con lo siguiente:

- a) el (los) proceso (s) o método (s) utilizado (s);
- b) la idoneidad y la competencia de las personas que contribuyen al (los) proceso (s);
- c) los resultados del (los) proceso (es);
- d) la aplicación de los resultados para determinar el alcance y desarrollo del sistema de gestión;
- e) revisiones periódicas del contexto, según corresponda.

Los auditores deberían tener conocimiento relevante y específico del sector y la comprensión de las herramientas de gestión que las organizaciones pueden usar para emitir un juicio sobre la efectividad de los procesos utilizados para determinar el contexto.

A.9 Auditoría de liderazgo y compromiso

Muchos estándares de sistemas de gestión han aumentado los requisitos para la alta dirección.

Estos requisitos incluyen demostrar compromiso y liderazgo tomando responsabilidad por la efectividad del sistema de gestión y cumpliendo una serie de responsabilidades. Estos incluyen tareas que la alta dirección debería emprender sola y otras que se pueden delegar.

Los auditores deberían obtener evidencia objetiva del grado en que la alta dirección está involucrada en la toma de decisiones relacionadas con el sistema de gestión y cómo demuestra el compromiso de garantizar su efectividad. Esto se puede lograr revisando los resultados de procesos relevantes (por ejemplo, políticas, objetivos, recursos disponibles, comunicaciones de la alta gerencia) y entrevistando al personal para determinar el grado de compromiso de la alta dirección.

Los auditores también deberían intentar entrevistar a la alta dirección para confirmar que tienen una comprensión adecuada de los aspectos específicos de su sistema de gestión, junto con el contexto en el



que opera su organización, para que puedan garantizar que el sistema de gestión logre los resultados esperados.

Los auditores no solo deberían enfocarse en el liderazgo a nivel de alta dirección, sino también deberían auditar el liderazgo y el compromiso en otros niveles de la administración, según corresponda.

A.10 Auditoría de riesgos y oportunidades

Como parte de la asignación de una auditoría individual, se puede incluir la determinación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización. Los objetivos centrales para dicha auditoría son:

- dar seguridad sobre la credibilidad de los procesos de identificación de riesgos y oportunidades;
- garantizar que los riesgos y oportunidades se determinan y gestionan correctamente;
- revisar cómo la organización aborda sus riesgos y oportunidades determinados.

Una auditoría del enfoque de una organización para la determinación de riesgos y oportunidades no se debería realizar como una actividad independiente. Debería estar implícito durante toda la auditoría de un sistema de gestión, incluso al entrevistar a la alta dirección. Un auditor debería actuar de acuerdo con los siguientes pasos y recopilar evidencia objetiva de la siguiente manera:

- a) los insumos utilizados por la organización para determinar sus riesgos y oportunidades, que pueden incluir:
 - análisis de problemas externos e internos;
 - la dirección estratégica de la organización;
 - partes interesadas, relacionadas con su sistema de gestión específico de la disciplina y sus requisitos, también;
 - fuentes potenciales de riesgo tales como aspectos ambientales y riesgos de seguridad, etc.
- b) método por el cual se evalúan los riesgos y las oportunidades, que pueden diferir entre disciplinas y sectores.

El tratamiento de la organización a sus riesgos y oportunidades, incluido el nivel de riesgo que desea aceptar y cómo se controla, requerirá la aplicación de juicio profesional por parte del auditor.

A.11 Ciclo de vida

Algunos sistemas de gestión específicos de la disciplina requieren la aplicación de una perspectiva de ciclo de vida a 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 implica la consideración del control y la influencia que la organización tiene sobre las etapas de su ciclo de vida de producto y servicio. Las etapas en un ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, diseño, producción, transporte/entrega, uso, tratamiento al final de la vida útil y disposición final. Este enfoque permite a la organización identificar aquellas áreas en las que, al considerar su alcance, puede minimizar su impacto sobre el medio ambiente al tiempo que agrega valor a la organización. El auditor debería usar su juicio profesional sobre cómo la organización ha aplicado una perspectiva del ciclo de vida en términos de su estrategia y:

- a) vida del producto o servicio;
- b) influencia de la organización en la cadena de suministro;
- c) longitud de la cadena de suministro;
- d) complejidad tecnológica del producto.



Si una organización ha combinado varios sistemas de gestión en un solo sistema de gestión para satisfacer sus propias necesidades, el auditor debería observar cuidadosamente cualquier superposición relacionada con la consideración del ciclo de vida.

A.12 Auditoría de la cadena de suministro

La auditoría de la cadena de suministro para requisitos específicos puede ser requerida. El programa de auditoría del proveedor debería desarrollarse con los criterios de auditoría aplicables para el tipo de proveedores y proveedores externos. El alcance de la auditoría de la cadena de suministro puede diferir, por ejemplo; auditoría completa del sistema de gestión, auditoría de un solo proceso, auditoría de productos, auditoría de configuración.

A.13 Preparación de documentos de trabajo de auditoría

Al preparar los documentos de trabajo de auditoría, el equipo de auditoría debería considerar las siguientes preguntas para cada documento.

- a) ¿Qué registro de auditoría se creará utilizando este documento de trabajo?
- b) ¿Qué actividad de auditoría está vinculada a este documento de trabajo en particular?
- c) ¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?
- d) ¿Qué información se necesita para preparar este documento de trabajo?

Para las auditorías combinadas, los documentos de trabajo deberían desarrollarse para evitar la duplicación de las actividades de auditoría mediante:

- agrupación de requisitos similares de diferentes criterios.
- coordinar el contenido de listas de verificación y cuestionarios relacionados.

Los documentos de trabajo de auditoría deberían ser adecuados para abordar todos los elementos del sistema de gestión dentro del alcance de la auditoría y se pueden proporcionar en cualquier medio.

A.14 Selección de fuentes de información

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

- a) entrevistas con empleados y otras personas;
- b) observaciones de las actividades y el entorno y las condiciones de trabajo circundantes;
- c) información documentada, como políticas, objetivos, planes, procedimientos, estándares, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, dibujos, contratos y pedidos;
- d) registros, como registros de inspección, actas de reuniones, informes de auditoría, registros del programa de seguimiento y los resultados de las mediciones;
- e) resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño;
- f) información sobre los planes de muestreo del auditado y sobre cualquier procedimiento para el control de los procesos de muestreo y medición;
- g) informes de otras fuentes, por ejemplo; comentarios de los clientes, encuestas y mediciones externas, otra información relevante de partes externas y calificaciones de proveedores externos;
- h) bases de datos y sitios web;
- i) simulación y modelado.

A.15 Visitar la ubicación del auditado



Para minimizar la interferencia entre las actividades de auditoría y los procesos de trabajo del auditado y garantizar la salud y la seguridad del equipo de auditoría durante una visita, se debería considerar lo siguiente:

a) Planificación de la visita:

- garantizar el permiso y el acceso a las partes de la ubicación del auditado, que se visitarán de acuerdo con el alcance de la auditoría;
- proporcionar información adecuada a los auditores sobre cuestiones de seguridad, salud (por ejemplo, cuarentena), salud y seguridad ocupacional y normas culturales y horas de trabajo para la visita, incluida la vacunación y las autorizaciones solicitadas y recomendadas, si corresponde;
- confirmar con el auditado que cualquier equipo de protección personal (EPP) requerido estará disponible para el equipo de auditoría, si corresponde;
- confirmar los arreglos con el auditado con respecto al uso de dispositivos móviles y cámaras, incluida la grabación de información

b) Actividades en el sitio:

- evitar cualquier perturbación innecesaria de los procesos operativos;
- asegurarse de que el equipo de auditoría usa el EPP de manera adecuada (si corresponde);
- garantizar que se comuniquen los procedimientos de emergencia (por ejemplo, salidas de emergencia, puntos de reunión);
- programar la comunicación para minimizar las interrupciones;
- adaptar el tamaño del equipo de auditoría y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, a fin de evitar la interferencia con los procesos operativos en la medida de lo posible;
- no tocar ni manipular ningún equipo, a menos que esté explícitamente permitido, incluso cuando sea competente o tenga licencia;
- si ocurre un incidente durante la visita en sitio, el líder del equipo de auditoría debería revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debería interrumpirse, reprogramarse o continuar;
- si toma copias de documentos en cualquier medio, pida permiso con anticipación y considere asuntos de confidencialidad y seguridad;
- al tomar notas, evite recopilar información personal a menos que así lo exijan los objetivos de auditoría o los criterios de auditoría.

c) Actividades de auditoría virtual:

- asegurarse de que el equipo de auditoría esté utilizando los protocolos de acceso remoto acordados, incluidos los dispositivos, el software, etc. solicitados;
- si toma copias de pantalla de documentos de cualquier tipo, pida permiso con anticipación y considere asuntos de confidencialidad y seguridad, y evite registrar personas sin su permiso;



- si ocurre un incidente durante el acceso remoto, el líder del equipo de auditoría debería revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debería interrumpirse, reprogramarse o continuar;
- utilizar planos/diagramas de la ubicación remota para referencia;
- respetar la privacidad durante los descansos de auditoría como fotografías de ubicaciones y equipos, copias de pantalla o fotocopias de documentos, videos de actividades y entrevistas, teniendo en cuenta cuestiones de seguridad y confidencialidad;
- excepto para las auditorías adecuadas no programadas, garantizar que se informe al personal visitado sobre los objetivos y el alcance de la auditoría.

Es necesario tener en cuenta la disposición de la información y la evidencia de auditoría, independientemente del tipo de medio, en una fecha posterior, una vez que la necesidad de su retención haya expirado.

A.16 Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales

Las auditorías virtuales se llevan a cabo cuando una organización realiza un trabajo o proporciona un servicio usando un entorno en línea que permite a las personas, independientemente de las ubicaciones físicas, ejecutar procesos (por ejemplo, la intranet de la compañía, una “nube informática”). La auditoría de una ubicación virtual a veces se denomina auditoría virtual. Las auditorías remotas se refieren al uso de tecnología para reunir información, entrevistar a un auditado, etc. cuando los métodos “presenciales” no son posibles o deseados.

Una auditoría virtual sigue el proceso de auditoría estándar mientras se usa la tecnología para verificar evidencia objetiva. El auditado y el equipo de auditoría deberían garantizar los requisitos tecnológicos apropiados para las auditorías virtuales que pueden incluir:

- garantizar que el equipo de auditoría esté utilizando los protocolos de acceso remoto acordados, incluidos los dispositivos solicitados, el software, etc.;
- realizar controles técnicos antes de la auditoría para resolver problemas técnicos;
- asegurar que los planes de contingencia estén disponibles y sean comunicados (por ejemplo, interrupción de acceso, uso de tecnología alternativa), incluida la provisión de tiempo de auditoría adicional si es necesario.

La competencia del auditor debería incluir:

- habilidades técnicas para utilizar el equipo electrónico y otras tecnologías apropiadas durante la auditoría;
- experiencia en facilitar reuniones virtualmente para llevar a cabo la auditoría de forma remota.

Al realizar la reunión de apertura o la auditoría de manera virtual, el auditor debería considerar y los siguientes puntos:

- riesgos asociados con auditorías virtuales o remotas;
- utilizar planos/diagramas de ubicaciones remotas para referencia o mapeo de información electrónica;
- facilitar la prevención de interrupciones e interrupciones del ruido de fondo;
- pidiendo permiso por adelantado para tomar copias de pantalla de documentos o cualquier tipo de grabaciones, y considerando asuntos de confidencialidad y seguridad;



- garantizar la confidencialidad y la privacidad durante los descansos de auditoría, por ejemplo; por silenciar micrófonos, pausar cámaras.

A.17 Realización de entrevistas

Las entrevistas son un medio importante de recopilar información y deberían llevarse a cabo de manera adaptada a la situación y al individuo entrevistado, ya sea cara a cara o por otros medios de comunicación. Sin embargo, el auditor debería considerar lo siguiente:

- a) se deberían realizar entrevistas con personas de los niveles y funciones apropiados que realizan actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría;
- b) las entrevistas normalmente deberían realizarse durante el horario normal de trabajo y, cuando sea práctico, en el lugar de trabajo normal de la persona entrevistada;
- c) se deberían realizar intentos para relajar a la persona entrevistada antes y durante la entrevista;
- d) se debería explicar el motivo de la entrevista y cualquier toma de notas;
- e) las entrevistas pueden iniciarse solicitando a las personas que describan su trabajo;
- f) el tipo de pregunta utilizada debería seleccionarse cuidadosamente (por ejemplo, preguntas abiertas, cerradas, iniciales, preguntas de agradecimiento);
- g) conocimiento de la comunicación no verbal limitada en entornos virtuales; en su lugar, el enfoque debería estar en el tipo de preguntas para usar en la búsqueda de evidencia objetiva;
- h) los resultados de la entrevista deberían resumirse y revisarse con el entrevistado;
- i) se debería agradecer a las personas entrevistadas por su participación y cooperación.

A.18 Resultados de la auditoría

A.18.1 Determinación de los hallazgos de auditoría

Al determinar los hallazgos de auditoría, se debería considerar lo siguiente:

- a) seguimiento de registros y conclusiones de auditoría anteriores;
- b) requisitos del cliente de auditoría;
- c) precisión, suficiencia y adecuación de la evidencia objetiva para respaldar los hallazgos de la auditoría;
- d) medida en que se realizan las actividades de auditoría planificadas y se logran los resultados planificados;
- e) hallazgos que exceden la práctica normal u oportunidades de mejora;
- f) tamaño de muestra;
- g) categorización (si corresponde) de los hallazgos de la auditoría.

A.18.2 Registro de conformidades

Para los registros de conformidad, se debería considerar lo siguiente:

- a) descripción o referencia de los criterios de auditoría respecto de los cuales se muestra la conformidad;
- b) evidencia de auditoría para respaldar la conformidad y efectividad, si corresponde;
- c) declaración de conformidad, si corresponde.



A.18.3 Grabación de no conformidades

Para los registros de no conformidad, se debería considerar lo siguiente:

- a) descripción o referencia de los criterios de auditoría;
- b) evidencia de auditoría;
- c) declaración de inconformidad;
- d) hallazgos de auditoría relacionados, si corresponde.

A.18.4 Tratamiento de los hallazgos relacionados con múltiples criterios

Durante una auditoría, es posible identificar hallazgos relacionados con múltiples criterios. Cuando un auditor identifica un hallazgo vinculado a un criterio en una auditoría combinada, el auditor debería considerar el posible impacto en los criterios correspondientes o similares de los otros sistemas de gestión. Dependiendo de los arreglos con el cliente de auditoría, el auditor puede plantear:

- a) hallazgos separados para cada criterio; o
- b) un único hallazgo, combinando las referencias a múltiples criterios.

Dependiendo de los arreglos con el cliente de auditoría, el auditor puede orientar al auditado sobre cómo responder a esos hallazgos.

Bibliografía

[1] ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

[2] ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos)

[3] ISO Guía 73:2009, Gestión de riesgos - Vocabulario

[4] ISO/IEC 17021-1, Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que proporcionan auditoría y certificación de los sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.