

INTERNACIONAL
ESTÁNDAR

ISO
19011

Tercera edición
2018-07

Directrices para la gestión de auditoría sistemas

Pautas para auditar los sistemas de gestión

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS



Número de referencia
ISO 19011: 2018 (E)

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS



COPYRIGHT documento protegido

© ISO 2018

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique lo contrario, o requerido en el contexto de su aplicación, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada de otro modo, en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, o publicar en Internet o en una intranet, sin previo permiso escrito. El permiso puede ser solicitado de cualquiera de ISO en la dirección abajo u organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

Oficina de Copyright de la norma ISO
CP 401 • Ch. de Blandonnet
8 CH-1214 Vernier, Ginebra
Teléfono: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Sitio web: www.iso.org

Publicado en Suiza

Contenido

Página

Prefacio	V
Introducción	vi
1 Alcance	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Principios de auditoría	5
5 La gestión de una auditoría Programa	6
5.1 General.....	6
5.2 Establecer los objetivos del programa de auditoría.....	9
5.3 Determinar y evaluar los riesgos del programa de auditoría y oportunidades.....	9
5.4 Establecer un programa de auditoría.....	10
5.4.1 Los roles y responsabilidades del individuo (s) que gestiona el programa de auditoría.....	10
5.4.2 Competencia del individuo(s) que gestionan el programa de auditoría.....	11
5.4.3 Establecer el alcance del programa de auditoría.....	11
5.4.4 Determinar los recursos del programa de auditoría.....	12
5.5 Implementación del programa de auditoría.....	12
5.5.1 General.....	12
5.5.2 Definición de objetivos, alcance y criterios para una auditoría individual.....	13
5.5.3 Seleccionar y determinar los métodos de auditoría.....	14
5.5.4 Selección de miembros del equipo de auditoría.....	14
5.5.5 Asignar la responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo de auditoría.....	15
5.5.6 Administrar los resultados del programa de auditoría.....	16
5.5.7 Administrar y mantener registros del programa de auditoría.....	16
5.6 Seguimiento del programa de auditoría.....	17
5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría.....	17
6 Realización y auditoría	18
6.1 General.....	18
6.2 Iniciando la auditoría.....	18
6.2.1 General.....	18
6.2.2 Establecer contacto con el auditado.....	18
6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría.....	19
6.3 Preparación de actividades de auditoría.....	19
6.3.1 Realizando revisión de información documentada.....	19
6.3.2 Planificación de auditoría.....	19
6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría.....	21
6.3.4 Preparación de información documentada para auditoría.....	21
6.4 Realización de actividades de auditoría.....	21
6.4.1 General.....	21
6.4.2 Asignando roles y responsabilidades de guías y observadores.....	21
6.4.3 Realización de la reunión de apertura.....	22
6.4.4 Comunicación durante la auditoría.....	23
6.4.5 Disponibilidad y acceso a la información de auditoría.....	23
6.4.6 Revisión de información documentada durante la realización de la auditoría.....	23
6.4.7 Recolectando y verificando información.....	24
6.4.8 Generar hallazgos de auditoría.....	25
6.4.9 Determinación de conclusiones de auditoría.....	25
6.4.10 Realización de la reunión de cierre.....	26
6.5 Preparación y distribución de informes de auditoría.....	27
6.5.1 Preparación del informe de auditoría.....	27
6.5.2 Distribución del informe de auditoría.....	27

ISO 19011:2018(E)

6.6	Completando la auditoría.....	28
6.7	Realización de seguimiento de auditoría.....	28
7	Competencia y evaluación de auditores.....	28
7.1	General.....	28
7.2	Determinar la competencia del auditor.....	29
7.2.1	General.....	29
7.2.2	Comportamiento personal.....	29
7.2.3	Conocimientos y habilidades.....	30
7.2.4	Lograr la competencia del auditor.....	32
7.2.5	Lograr la competencia del líder del equipo de auditoría.....	33
7.3	Establecer los criterios de evaluación del auditor.....	33
7.4	Seleccionar el método de evaluación del auditor apropiado.....	33
7.5	Realización de la evaluación del auditor.....	33
7.6	Mantener y mejorar la competencia del auditor.....	34
	Anexo A (informativo) Orientación adicional para los auditores que planifican y llevan a cabo auditorías.....	35
	Bibliografía.....	46

Prefacio

La 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 se lleva a cabo normalmente a través de comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se ha establecido un comité técnico, tiene el derecho a estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

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

Se llama la atención a la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puede ser objeto de derechos de patente. ISO no se hace responsable de la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificados durante el desarrollo del documento estarán en la introducción y / o en la lista ISO de las declaraciones de patentes recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en el presente documento se da información para la comodidad de los usuarios y no constituye un endoso.

por una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicas ISO relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información sobre el cumplimiento de ISO de los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en los obstáculos técnicos al comercio (OTC) véase el siguiente URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

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

esta tercera edición anula y sustituye a la segunda edición (ISO 19011: 2011), que ha sido técnicamente revisado.

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

- Además del enfoque basado en el riesgo a los principios de la auditoría;
- la expansión de la orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, incluyendo el riesgo programa de auditoría;
- la expansión de la orientación sobre la realización de una auditoría, particularmente la sección sobre la planificación de la auditoría;
- expansión de los requisitos de competencia de genéricos para los auditores;
- ajuste de la terminología para reflejar el proceso y no el objeto (“cosa”);
- la eliminación del anexo que contiene requisitos de competencia para las disciplinas del sistema de gestión específico de auditoría (debido a la gran cantidad de normas de sistemas de gestión individuales, no sería práctico incluir requisitos de competencia para todas las disciplinas);
- Expansión de [Anexo A](#) para proporcionar orientación sobre la auditoría (nuevos) conceptos como el contexto de la organización, el liderazgo y el compromiso, auditorías virtual, el cumplimiento y la cadena de suministro.

Introducción

Desde la segunda edición de este documento fue publicado en 2011, una serie de nuevas normas de sistemas de gestión han sido publicados, muchos de los cuales tienen una estructura común, requisitos básicos idénticos y términos comunes y definiciones básicas. Como resultado, hay una necesidad de considerar un enfoque más amplio de la auditoría del sistema de gestión, así como proporcionar orientación que es más genérico. resultados de auditoría pueden proporcionar entrada al aspecto análisis de planificación de negocios, y pueden contribuir a la identificación de las necesidades y actividades de mejora.

Una auditoría puede llevarse a cabo contra una gama de criterios de auditoría, por separado o en combinación, incluyendo, pero no limitado a:

- requisitos definidos en uno o más sistemas de gestión de normas;
- las políticas y los requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes;
- estatutario y los requisitos reglamentarios;
- uno o más sistemas de gestión de procesos definidos por la organización o otras Partes;
- Plan (s) sistema de gestión relacionado con el suministro de productos específicos de un sistema de gestión (por ejemplo, plan de calidad, plan de proyecto).

Esta documento proporciona una guía para todos los tamaños y tipos de organizaciones y auditorías de diferentes ámbitos y escalas, incluidas las realizadas por grandes equipos de auditoría, por lo general de las organizaciones más grandes, y aquellos por los auditores individuales, ya sea en organizaciones grandes o pequeñas. Esta orientación se debe adaptar según sea apropiado para el alcance, la complejidad y la escala del programa de auditoría.

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

Tabla 1 - Diferentes tipos de auditorías

1st auditoría partido	2^{da} auditoría partido	3rd auditoría partido
Auditoría interna	auditoría proveedor externo	Certificación y / o acreditación de auditoría
	Otra auditoría externa del interesado	auditoría legal, regulador y similares

A simplificar la lectura de este documento, se prefiere la forma singular de “sistema de gestión”, pero el lector puede adaptar la aplicación de la orientación a su propia situación. Esto también se aplica al uso de “individuo” y “individuos”, “auditor” y “auditores”.

Esta documento está destinado a aplicarse a una amplia gama de usuarios potenciales, incluyendo los auditores, organizaciones que utilizan sistemas y organizaciones que tienen que realizar las auditorías del sistema de gestión por motivos contractuales o reglamentarias de gestión. Los usuarios de este documento pueden, sin embargo, aplicar esta orientación en el desarrollo de sus propias necesidades en materia de auditoría.

La orientación en este documento también se puede utilizar con el fin de auto declaración y puede ser útil para las organizaciones que participan en la certificación de formación de auditores o personal.

La orientación en este documento está destinado a ser flexible. Como se indica en varios puntos en el texto, el uso de esta guía puede variar dependiendo del tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de una organización. La naturaleza y complejidad de la organización a auditar, así como los objetivos y el alcance de las auditorías que se llevó a cabo, también debe ser considerado.

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

Este documento proporciona una guía sobre la gestión de un programa de auditoría, en la planificación y la realización de auditorías del sistema de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo de auditoría.

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS

Directrices para la auditoría de sistemas de gestión

1 Alcance

Este documento proporciona orientación sobre los sistemas de gestión de auditoría, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y realizar las auditorías del sistema de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que intervienen en el proceso de auditoría. Estas actividades incluyen el individuo (s) la gestión del programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan para planificar y realizar auditorías internas o externas de los sistemas de gestión o gestionar un programa de auditoría.

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

2 Normativo referencias

No hay referencias normativas en este documento.

3 Condiciones y definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

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

- ISO plataforma de Navegación en línea: 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 evidencias objetivas (3.8) Y evaluar objetivamente para determinar el grado en que los criterios de auditoría (3.7) Se cumplen

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

Nota 2 a la entrada: Las auditorías externas incluyen aquellas generalmente llamadas auditorías de segundo y tercero. 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 terceros 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) en dos o más sistemas de gestión (3.18)

Nota 1 a la entrada: 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 de gestión integrado.

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

ISO 19011:2018(E)

3.3 auditoría conjunta
auditoría (3.1), Realizados en un único auditado (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), Prevista para un marco de tiempo específico y dirigido hacia un propósito específico

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

3.5 alcance de auditoría
extensión y los límites de una auditoría (3.1)

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

Nota 2 a la entrada: Un lugar virtual es que una organización realiza un trabajo o presta un servicio a través de un entorno en línea permite a las personas con independencia de lugares físicos para ejecutar procesos.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.5, modificado - Nota 1 a la entrada ha sido modificado, Nota 2 a la entrada ha sido añadido]

3.6 plan de auditoría
Descripción de las actividades y las disposiciones para una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.6]

3.7 los criterios de auditoría
conjunto de requisitos (3.23) Utilizado como una referencia contra la cual la evidencia objetiva (3.8) Se compara

Nota 1 a la entrada: Si los criterios de auditoría son legales (incluyendo legales o reglamentarias) requisitos, las palabras “cumplimiento” o “incumplimiento” se utilizan a menudo en la búsqueda de una auditoría (3.10).

Nota 2 a la entrada: 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 sido cambiado y Notas a la entrada 1 y 2 se han añadido]

3.8 evidencia objetiva
datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse a través de la observación, medición, prueba o por otros medios.

Nota 2 a la entrada: La evidencia objetiva para el propósito de la auditoría (3.1) Generalmente se compone de registros, declaraciones de hecho, u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría (3.7) Y verificable.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.8.3]

3.9 pruebas de auditoría
registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información, que son pertinentes para los criterios de auditoría (3.7) Y verificable

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.8]

3.10 resultados de la auditoría

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

Nota 1 de la entrada: Conclusiones de la auditoría indican la conformidad (3.20) O no conformidad (3.21).

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

Nota 3 de entrada: En Inglés, si los criterios de auditoría se seleccionan de entre los requisitos legales o requisitos reglamentarios, el hallazgo de auditoría se denomina el cumplimiento o no cumplimiento.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.9, modificados - Notas a la entrada 2 y 3 se han modificado]

3.11 conclusiones de la auditoría

resultado de una auditoría (3.1), Tras el examen de los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la 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 de la entrada: En el caso de la auditoría interna, el cliente de auditoría también puede ser el auditado (3.13) O el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría. Las solicitudes de auditoría externa pueden provenir de fuentes tales como los reguladores, las partes contratantes o potencial o clientes existentes.

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

3.13 auditado

organización como un todo o partes del mismo objeto de la auditoría

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

3.14 equipo de auditoría

una o más personas que llevan a cabo una auditoría (3.1), Con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos (3.16)

Nota 1 de la entrada: A un auditor (3.15) Del equipo de auditoría (3.14) Es designado como el líder del equipo auditor. Nota

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

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.14]

3.15 auditor

persona que lleva a cabo una auditoría (3.1)

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 03.13.15]

3.16 experto técnico

<Auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (3.14)

Nota 1 de la entrada: conocimientos o experiencia específica se refiere a la organización, la actividad, proceso, producto, servicio, disciplina a auditar, el idioma o la cultura.

Nota 2 a la entrada: Un experto técnico al equipo de auditoría (3.14) No actúa como un auditor (3.15).

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.13.16, modificados - Notas a la entrada 1 y 2 se han modificado]

3.17
observador

persona que acompaña al equipo de auditoría (3.14), Pero no actúa como un auditor (3.15)

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

3.18
sistema de gestión

un conjunto de elementos interrelacionados o de una organización para establecer políticas y objetivos de la interacción, y procesos (3.24) Para alcanzar dichos objetivos

Nota 1 de la entrada: Un sistema de gestión puede hacer frente a una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión de establecer la estructura, las funciones de la organización y responsabilidades, la planificación, operación, políticas, prácticas, normas, creencias, objetivos y procesos para alcanzar dichos objetivos.

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

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.5.3, modificado – Nota 4 se ha suprimido la entrada]

3.19
riesgo

efecto de la incertidumbre

Nota 1 de la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado - positiva o negativa.

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

Nota 3 a la entrada: Riesgo se caracteriza a menudo por referencia a eventos posibles (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 éstos .

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

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.7.9, modificados - Notas a 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 - Nota 1 a ha sido borrada la entrada]

3.21
disconformidad

no cumplimiento de un requisito (3.23)

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

3.22
competencia

capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.10.4, modificados - Notas a la entrada se han eliminado]

3.23 requisito

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 de la entrada: “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la organización y las partes interesadas que implica la necesidad o expectativa bajo consideración.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es el que se declara, por ejemplo en la información documentada.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.6.4, modificados - Notas a la entrada 3, 4, 5 y 6 se han eliminado]

3.24 proceso

conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que utilizan entradas para entregar un resultado previsto

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.4.1, modificado - Notas a la entrada se han eliminado]

3.25 actuación

resultado medible

Nota 1 de la entrada: Rendimiento puede corresponder a cuantitativos o cualitativos hallazgos.

Nota 2 a la entrada: Rendimiento puede relacionarse con la gestión de las actividades, los procesos ([3.24](#)), productos, servicios, sistemas u organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000: 2015, 3.7.8, modificado - Nota 3 a ha sido borrada la entrada]

3.26 eficacia

medida en que planea actividades se realizan y alcanzan los resultados planificados

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

4 Principios de revisión de cuentas

Auditoría se caracteriza por la dependencia de una serie de principios. Estos principios deben ayudar a hacer la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información en la que una organización puede actuar con el fin de mejorar su rendimiento. La adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir que los auditores, que trabajan de forma independiente el uno del otro, para llegar a conclusiones similares en circunstancias similares.

La orientación dada en [las cláusulas 5 a 7](#) se basa en los siete principios se describen a continuación.

a) Integridad: la fundación de profesionalismo

Los auditores y el individuo (s) la gestión de un programa de auditoría deberían:

- realizar su trabajo con ética, honestidad y responsabilidad;
- Sólo llevar a cabo las actividades de auditoría si es competente para hacerlo;
- realizar su trabajo de una manera imparcial, es decir, permanecen justo e imparcial en todos sus tratos;
- ser sensible a cualquier influencia que puede ser ejercida en su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

b) La presentación razonable: la obligación de informar con veracidad y exactitud los resultados de la auditoría, las conclusiones de auditoría e informes de auditoría deben reflejar veraz y precisa de las actividades de auditoría. Obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y divergentes sin resolver

Debe informarse de opiniones entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debe ser veraz, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa.

c) **El debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio en la auditoría**

Los auditores deben ejercer el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que realizan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de auditoría.

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

Los auditores deben ejercer discreción en el uso y protección de la información adquirida en el ejercicio de sus funciones. La información de auditoría no debe ser utilizado de manera inapropiada para su beneficio personal por el auditor o el cliente de auditoría, o de una manera perjudicial para los intereses legítimos de la entidad auditada. Este concepto incluye el manejo adecuado de la 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 deben ser independientes de la actividad auditada siempre que sea posible, y deben actuar en todos los casos de una manera que está libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deben ser independientes de la función que está siendo auditada si es posible. Los auditores deben mantener la objetividad en todo el proceso de auditoría para asegurar que los resultados de la auditoría y las conclusiones se basan únicamente en la evidencia de auditoría.

Por organizaciones pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean totalmente independientes de la actividad auditada, pero todos los esfuerzos deben hacerse para eliminar los prejuicios y fomentar la objetividad.

f) **Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemática**

La evidencia de auditoría debe ser verificable. Se debe, en general, se basa en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo finito y con recursos finitos. Un uso apropiado de muestreo debe ser aplicada, ya que este está estrechamente relacionado con la confianza de que se puede colocar en las conclusiones de la auditoría.

g) **Enfoque basado en el riesgo: un enfoque de auditoría que tiene en cuenta los riesgos y las oportunidades**

El enfoque basado en el riesgo debe ejercer una influencia sustancial de la planificación, realización y presentación de informes de las auditorías con el fin de garantizar que las auditorías se centran en asuntos que son importantes para el cliente de auditoría, y para el logro de los objetivos del programa de auditoría.

5 La gestión de un programa de auditoría

5.1 General

Un programa de auditoría debe establecerse que puede incluir auditorías aborden uno o más normas de sistemas de gestión u otros requisitos, llevado a cabo ya sea por separado o en combinación (auditoría combinada).

La extensión de un programa de auditoría debe basarse en el tamaño y la naturaleza de la entidad auditada, así como de la naturaleza, la funcionalidad, la complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, y el nivel de madurez del sistema (s) de gestión para ser auditado.

La funcionalidad del sistema de gestión puede ser aún más complejo cuando la mayoría de las funciones importantes se han externalizado y gestionado bajo el liderazgo de otras organizaciones. Especial atención debe prestarse a donde se toman las decisiones más importantes y lo que constituye la alta dirección del sistema de gestión.

En el caso de múltiples lugares / sitios (por ejemplo, países diferentes), o donde las funciones importantes están externalizados y gestionados bajo la dirección de otra organización, en particular se debe prestar atención al diseño, la planificación y validación del programa de auditoría.

En el caso de las organizaciones complejas más pequeñas o menos el programa de auditoría se puede escalar apropiadamente.

Con el fin de entender el contexto de la entidad auditada, el programa de auditoría debe tener en cuenta el auditado de:

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

La planificación de los programas de auditoría interna y, en algunos casos los programas para los proveedores externos de auditoría, puede estar dispuesto para contribuir a otros objetivos de la organización.

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe garantizar la integridad de la auditoría se mantiene y que no hay influencia indebida ejercida sobre la auditoría.

Auditoría prioridad se debe dar a la asignación de recursos y métodos para asuntos en un sistema de gestión con un mayor riesgo inherente y de menor nivel de rendimiento.

las personas competentes deben ser asignados para gestionar el programa de auditoría.

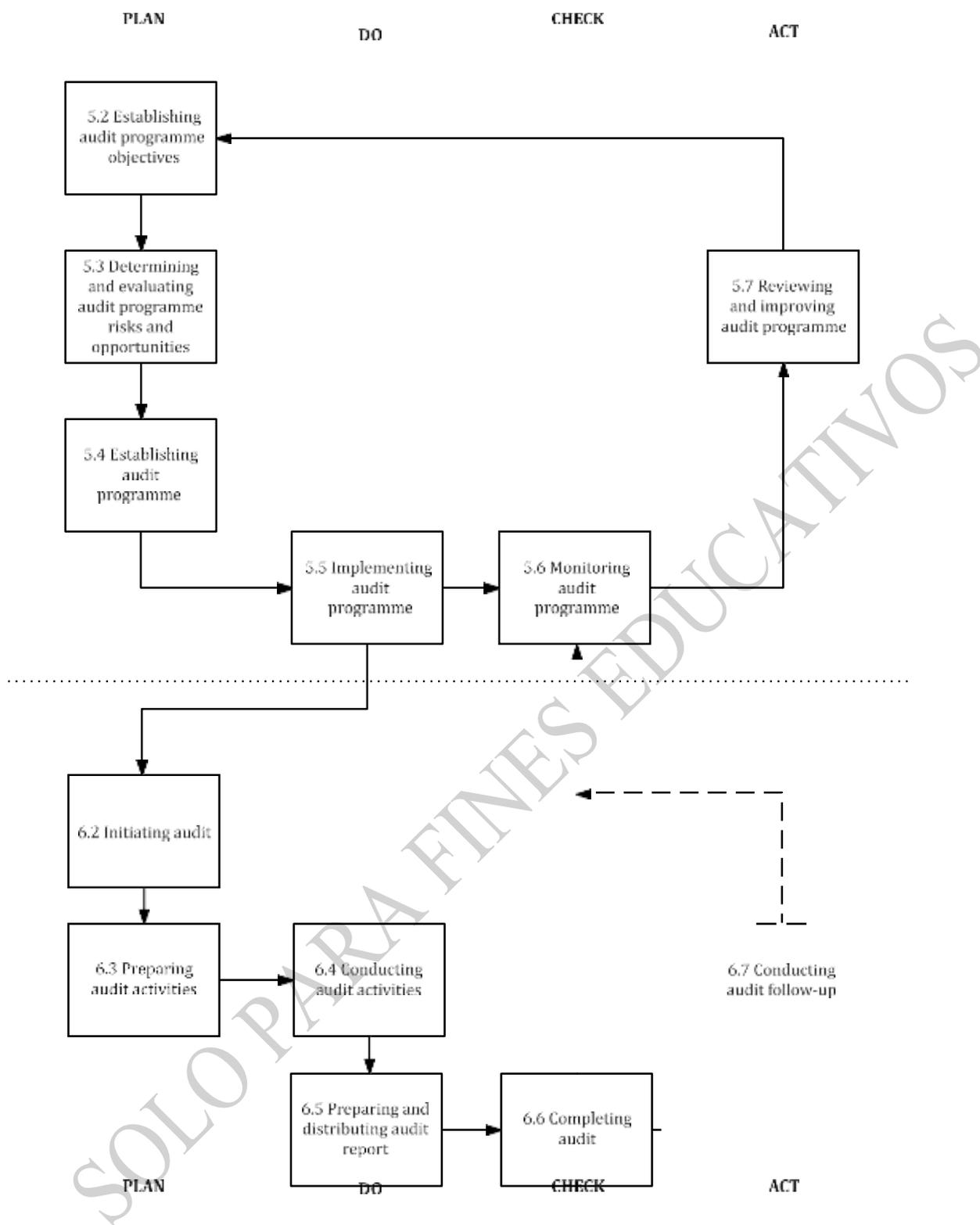
El programa de auditoría debe incluir información e identificar recursos para que las auditorías a llevarse a cabo con eficacia y eficiencia dentro de los plazos especificados. La información debe incluir:

- a) objetivos para el programa de auditoría;
- b) riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría (véase 5.3) Y las acciones ^{Clause 6} para hacer frente a ellos;
- c) alcance (extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- d) calendario (número / duración / frecuencia) de las auditorías;
- e) tipos de auditoría, tales como interno o externo; F) criterios de auditoría;
- g) métodos de auditoría a emplear;
- h) criterios de selección de los miembros del equipo de auditoría;
- i) información documentada relevante.

Parte de esta información puede no estar disponible hasta la planificación de auditoría más detallada se ha completado.

La implementación del programa de auditoría debe controlarse y medirse de manera continua (véase 5.6) Para garantizar han alcanzado sus objetivos. El programa de auditoría debe ser revisada con el fin de identificar las necesidades de cambios y posibles oportunidades de mejora (véase 5.7).

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



NOTA 1 Esta figura ilustra la aplicación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en el presente documento.

NOTA 2 Cláusula / subcláusula numeración se refiere a las cláusulas / subcláusulas pertinentes de este documento.

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

5.2 El establecimiento de los objetivos del programa de auditoría

El cliente de auditoría debe asegurar que los objetivos del programa de auditoría se establecen para dirigir la planificación y la realización de auditorías y deben asegurar que el programa de auditoría se implementa de manera efectiva. Los objetivos del programa de auditoría deben ser consistentes con la política de dirección y gestión de apoyo estratégico del cliente de auditoría del sistema y de los objetivos.

Estos objetivos se pueden basar en la consideración de los siguientes:

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

Ejemplos de los objetivos del programa de auditoría pueden incluir los siguientes:

- identificar las oportunidades para la mejora de un sistema de gestión y su funcionamiento;
- evaluar la capacidad de la entidad auditada para determinar su contexto;
- evaluar la capacidad de la entidad auditada para determinar los riesgos y oportunidades e identificar e implementar acciones efectivas para abordarlos;
- cumplir con todos los requisitos pertinentes, por ejemplo, requisitos legales y reglamentarios, los compromisos de cumplimiento, los requisitos para la certificación de una norma de sistemas de gestión;
- obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor externo;
- determinar la conveniencia, adecuación y eficacia 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 Determinar y evaluar los riesgos y las oportunidades del programa de auditoría

Existen riesgos y oportunidades relacionados con el contexto del auditado que puede estar asociada con un programa de auditoría y puede afectar a la consecución de sus objetivos. El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe identificar y presentar al cliente de la auditoría de los riesgos y oportunidades considerados en el desarrollo de los requisitos del programa de auditoría y de recursos, de modo que puedan abordarse adecuadamente.

Puede haber riesgos asociados con lo siguiente:

- a) planificación, por ejemplo, fallo para establecer objetivos de auditoría pertinentes y determinar la extensión, número, duración, lugares y horario de las auditorías;
- b) recursos, por ejemplo, lo que permite suficiente tiempo, equipo y / o capacitación para el desarrollo del programa de auditoría o la realización de una auditoría;
- c) selección del equipo de auditoría, por ejemplo, la competencia global insuficiente para llevar a cabo auditorías de manera efectiva;

- d) de comunicación, los procesos de comunicación / canales externas / internas por ejemplo ineficaces;
- e) aplicación, por ejemplo, la coordinación eficaz de las auditorías dentro del programa de auditoría, o no tener en cuenta la seguridad de la información y la confidencialidad;
- f) control de la información documentado, por ejemplo, determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, insuficiencia de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la efectividad del programa de auditoría;
- g) seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría, por ejemplo, control ineficaz de los resultados del programa de auditoría;
- h) disponibilidad y cooperación del auditado y la disponibilidad de pruebas para el muestreo. Oportunidades para mejorar el programa de auditoría puede incluir:
 - permitiendo múltiples auditorías que se llevó a cabo en una sola visita;
 - minimizando el tiempo y las distancias que viajan al sitio;
 - que coincide con el nivel de competencia del equipo de auditoría para el nivel de competencia necesario para alcanzar los objetivos de la auditoría;
 - alineación Fechas de auditoría con la disponibilidad de personal clave de la entidad auditada.

5.4 Establece el programa de auditoría

5.4.1 Los roles y responsabilidades del individuo (s) que gestiona el programa de auditoría

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe:

- a) establecer el alcance del programa de auditoría de acuerdo con los objetivos pertinentes (véase [5.2](#)) Y cualesquiera dificultades conocidas;
- b) determinar los problemas externos e internos, y los riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa de auditoría, e implementar acciones para hacer frente a ellos, la integración de estas acciones en todas las actividades de auditoría pertinentes, según proceda;
- c) asegurar la selección de los equipos de auditoría y la competencia global para las actividades de auditoría mediante la asignación de funciones, responsabilidades y autoridades, y apoyar el liderazgo, según el caso;
- d) establecer todos los procesos relevantes que incluyen procesos para:
 - la coordinación y programación de todas las auditorías dentro del programa de auditoría;
 - el establecimiento de objetivos de la auditoría, el alcance (s) y los criterios de las auditorías, la determinación de los métodos de auditoría y seleccionando el equipo de auditoría;
 - evaluación de los auditores;
 - el establecimiento de procesos de comunicación internos y externos, según corresponda;
 - las resoluciones de conflictos y gestión de las reclamaciones;
 - auditoría de seguimiento en su caso;
 - informar al cliente de la auditoría y las partes interesadas pertinentes, según proceda.
- e) determinar y garantizar la prestación de todos los recursos necesarios;
- f) asegurar que apropiado se prepara y mantiene información documentada, incluidos los registros del programa de auditoría;

- g) supervisar, revisar y mejorar el programa de auditoría;
- h) comunicar el programa de auditoría al cliente de auditoría y, en su caso, las partes interesadas pertinentes.

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe pedir a su aprobación por parte del cliente de auditoría.

5.4.2 Competencia de los (s) programa individual gestión de auditoría

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos y las oportunidades y los problemas externos e internos con eficacia y eficiencia asociados, incluyendo el conocimiento de:

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

Como adecuado, el conocimiento de la gestión de riesgos, proyectos y gestión de procesos y tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) puede ser considerado.

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe participar en actividades de desarrollo continuas adecuadas para mantener la competencia necesaria para gestionar el programa de auditoría.

5.4.3 Establecer el alcance de programa de auditoría

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe determinar el alcance del programa de auditoría. Esto puede variar en función de la información proporcionada por el auditado en relación con su contexto (véase [5.3](#)).

NOTA En algunos casos, dependiendo de la estructura del auditado o sus actividades, el programa de auditoría solamente podría consistir en una única auditoría (por ejemplo, un pequeño proyecto o de la organización).

Otros factores que afectan a la extensión de un programa de auditoría pueden incluir los siguientes:

- a) el objetivo, el alcance y la duración de cada auditoría y el número de auditorías que se realicen, informando método y, en su caso, seguimiento de la auditoría;
- b) las normas de sistemas de gestión u otros criterios aplicables;
- c) el número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades objeto de la auditoría;
- d) los factores que influyen en la eficacia del sistema de gestión;
- e) los criterios de auditoría aplicables, tales como los planes establecidos para las normas de sistemas de gestión pertinentes, los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que la organización está comprometida;
- f) resultados de anteriores auditorías y exámenes de gestión internos o externos, en su caso;
- g) resultados de una revisión de un programa de auditoría;
- h) lengua, cuestiones culturales y sociales;
- i) las preocupaciones de las partes interesadas, tales como quejas de los clientes, no cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que se ha comprometido la organización, o problemas de la cadena de suministro;

ISO 19011:2018(E)

- j) cambios significativos en el contexto del auditado o sus operaciones y riesgos y oportunidades relacionados;
- k) disponibilidad de tecnologías de la información y de la comunicación para apoyar las actividades de auditoría, en particular, el uso de métodos de auditoría remotas (ver [A.16](#));
- l) la ocurrencia de eventos internos y externos, como la no conformidad de los productos o servicios, fugas de seguridad de la información, incidentes de salud y seguridad, los actos delictivos o incidentes ambientales;
- m) riesgos y oportunidades de negocio, incluyendo acciones para abordarlos.

5.4.4 La determinación de los recursos del programa de auditoría

Al determinar los recursos para el programa de auditoría, el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debería considerar:

- a) los recursos financieros y el tiempo necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría;
- b) métodos de auditoría (véase [A.1](#));
- c) la disponibilidad individual y global de auditores y expertos técnicos que tienen una competencia adecuada a los objetivos del programa de auditoría particulares;
- d) la extensión del programa de auditoría (ver [5.4.3](#)) Y el programa de auditoría de riesgos y oportunidades (véase [5.3](#));
- e) tiempo y costo, alojamiento y otras necesidades de auditoría viajar;
- f) el impacto de diferentes zonas horarias;
- g) la disponibilidad de tecnologías de la información y la comunicación (por ejemplo, recursos técnicos necesarios para configurar una auditoría a distancia utilizando tecnologías que permiten la colaboración a distancia);
- h) la disponibilidad de cualquier herramientas, la tecnología y el equipo necesario;
- i) la disponibilidad de información documentada es necesario, según lo determinado durante el establecimiento del programa de auditoría (ver [A.5](#));
- j) requisitos relacionados con la instalación, incluidas las autorizaciones y equipos (por ejemplo, verificación de antecedentes, equipo de protección personal, la capacidad de usar el traje de sala limpia) de seguridad.

5.5 La implementación del programa de auditoría

5.5.1 General

Una vez que se ha establecido el programa de auditoría (véase [5.4.3](#) se han determinado) y los recursos relacionados (véase [5.4.4](#)) Es necesario para implementar la planificación operativa y la coordinación de todas las actividades dentro del programa.

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe:

- 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 todas las operaciones de riesgos, oportunidades y problemas (es decir, eventos inesperados), tal como surgen durante el despliegue del programa;
- h) garantizar que la información documentada pertinente con respecto a las actividades de auditoría se gestione y mantenga de forma adecuada (ver 5.5.7);
- i) definir e implementar los controles operacionales (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 La definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual

Cada auditoría individual debe basarse en objetivos de auditoría definidos, alcance y criterios. Estos deben ser coherentes con los objetivos generales del programa de auditoría.

Los objetivos de la auditoría definen lo que se va a lograr con la auditoría individual y pueden incluir lo siguiente:

- a) determinación de la extensión de la conformidad del sistema de gestión a auditar, o partes de él, con los criterios de auditoría;
- b) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para ayudar a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y otros requisitos que la organización está comprometida;
- c) evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los resultados deseados;
- d) identificación de oportunidades de mejora potencial del sistema de gestión;
- e) evaluación de la idoneidad y adecuación del sistema de gestión en relación con el contexto y la dirección estratégica de la entidad auditada;
- f) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para establecer y alcanzar objetivos y abordar eficazmente los riesgos y oportunidades, en un contexto cambiante, incluyendo la aplicación de las acciones relacionadas.

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

Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se determina la conformidad. Estos pueden incluir uno o más de los siguientes: externa políticas aplicables, procesos, procedimientos, criterios de rendimiento, incluyendo objetivos, requisitos legales y reglamentarios, requisitos del sistema de gestión, información respecto a la coyuntura y los riesgos y oportunidades según lo determinado por el auditado (incluyendo relevante / partes interesadas internas requisitos), los códigos de sector de conducta u otros lo planificado.

En caso de cualquier cambio en la auditoría objetivos, el alcance o criterios, el programa de auditoría debe ser modificado si es necesario y comunicada a las partes interesadas, para su aprobación si procede.

Cuando más de una disciplina está siendo auditada, al mismo tiempo, es importante que los objetivos de la auditoría, el alcance y los criterios son compatibles con los programas de auditoría pertinentes para cada disciplina. Algunas disciplinas pueden tener un alcance que refleja toda la organización y otros pueden tener un alcance que refleja un subconjunto de toda la organización.

5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría

El(los) individuo(s) que administran el programa de auditoría deben seleccionar y determinar los métodos para realizar una auditoría de manera efectiva y eficiente, dependiendo de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría definidos.

Las auditorías se pueden realizar en el lugar, de forma remota o como una combinación. El uso de estos métodos debe ser adecuadamente equilibrado, basado en, entre otros, la consideración de los riesgos y oportunidades asociados.

Cuando dos o más organizaciones auditoras llevar a cabo una auditoría conjunta de la misma auditado, las personas que gestionan los diferentes programas de auditoría deben ponerse de acuerdo sobre los métodos de auditoría y considerar implicaciones para la dotación de recursos y la planificación de la auditoría. Si un auditado opera dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas, auditorías combinadas pueden ser incluidos en el programa de auditoría.

5.5.4 La selección de los miembros del equipo de auditoría

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

Un equipo de auditoría debe ser seleccionado, teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. Si sólo hay un auditor, el auditor deberá realizar todos los derechos aplicables de líder del equipo auditor.

NOTA [cláusula 7](#) contiene una guía para determinar la competencia necesaria para los miembros del equipo de auditoría y describe los procesos para la evaluación de los auditores.

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

- 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 está presente en el equipo de auditoría.

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

- a) la competencia global del equipo auditor necesaria para conseguir los objetivos de auditoría, teniendo en cuenta el alcance y los criterios de 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 y la imparcialidad para evitar cualquier conflicto de intereses 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 internos / externos relevantes, tales 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 mediante el apoyo de un experto técnico, teniendo en cuenta también la necesidad de intérpretes;
- h) tipo y la complejidad de los procesos a auditar.

En su caso, el individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe consultar el líder del equipo en la composición del equipo de auditoría.

Si la competencia necesaria no está cubierto por los auditores en el equipo de auditoría, los expertos técnicos con competencias adicionales deberían estar disponibles para apoyar al equipo.

Los auditores en formación pueden ser incluidos en el equipo de auditoría, pero deben participar bajo la dirección y orientación de un auditor.

Los cambios en la composición del equipo de auditoría pueden ser necesarios durante la auditoría, por ejemplo, si un conflicto de interés o problema surge competencia. Si surge una situación tal, debe ser resuelto con las partes apropiadas (por ejemplo, el líder del equipo de auditoría, el individuo (s) la gestión del programa de auditoría, el cliente de auditoría o auditado) antes de realizar cualquier cambio.

5.5.5 La asignación de la responsabilidad de una auditoría al líder del equipo auditor

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe asignar la responsabilidad de la realización de la auditoría individual a un líder del equipo auditor.

El encargo debe hacerse con tiempo suficiente antes de la fecha programada de la auditoría, con el fin de asegurar la eficaz planificación de la auditoría.

Para garantizar la eficaz realización de cada auditoría, la siguiente información debe ser proporcionada al líder del equipo auditor:

- a) objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de auditoría y cualquier información relevante documentada;
- c) alcance de la auditoría, incluyendo 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, los lugares, marco de tiempo y la duración de las actividades de auditoría se lleven a cabo;
- g) los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría;
- h) información necesaria para evaluar y hacer frente a los riesgos y oportunidades identificadas para el logro de los objetivos de la auditoría;
- i) información que apoya el líder (s) equipo de auditoría en sus interacciones con el auditado para la efectividad del programa de auditoría.

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

- trabajo y las idioma de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor o la entidad auditada, o ambos;
- la presentación de informes de salida según se requiera y a la que se va a distribuir de auditoría;
- cuestiones relacionadas con la confidencialidad y seguridad de la información, como lo exige el programa de auditoría;
- cualquier arreglo de salud, seguridad y medio ambiente para los auditores;
- requisitos para los viajes o el acceso a sitios remotos;
- los requisitos de seguridad y autorización;
- cualquier acción que se revisarán, por ejemplo, las acciones de seguimiento de una auditoría previa;
- coordinación con otras actividades de auditoría, por ejemplo, cuando diferentes equipos están auditoría procesos similares o relacionados en diferentes lugares o en el caso de una auditoría conjunta.

Donde se lleva a cabo una auditoría conjunta, es importante llegar a un acuerdo entre las organizaciones que llevan a cabo las auditorías, antes del inicio de la auditoría, sobre las responsabilidades específicas de cada Parte, en particular en lo que respecta a la autoridad del jefe de equipo designado para la auditoría.

5.5.6 La gestión de los resultados del programa de auditoría

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe garantizar que las siguientes actividades son realizadas:

- a) evaluación de la consecución de los objetivos de cada auditoría dentro del programa de auditoría;
- b) revisión y aprobación de los informes de auditoría en relación con el cumplimiento de los objetivos y el alcance de auditoría;
- c) examen de la eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los hallazgos de auditoría;
- d) distribución de los informes de auditoría a las partes interesadas pertinentes;
- e) determinación de la necesidad de una auditoría de seguimiento.

La gestión del programa de auditoría individual debe tener en cuenta, en su caso:

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

5.5.7 La gestión y el mantenimiento de los registros del programa de auditoría

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe garantizar que la auditoría registros se generan, gestionan y mantienen para demostrar la implementación del programa de auditoría. Se debería establecer procesos para asegurarse de que cualquier necesidad de seguridad de la información y de confidencialidad asociados a los registros de auditoría se abordan.

Los registros pueden incluir lo siguiente:

- a) Los registros relacionados con el programa de auditoría, tales como:
 - calendario de las auditorías;
 - auditoría objetivos del programa y medida;
 - aquellas que se refieren los riesgos del programa de auditoría, y las oportunidades y los problemas externos e internos pertinentes;
 - revisiones de la efectividad del programa de auditoría.
- b) Los registros relacionados con cada auditoría, tales como:
 - planes de auditoría e informes de auditoría;
 - evidencia de auditoría objetiva y la resolución;
 - informes de no conformidad;
 - correcciones e informes de acciones correctivas;
 - los informes de auditoría de seguimiento.
- c) Los registros relacionados con el equipo de auditoría que abarca temas tales como:
 - competencia y la evaluación del desempeño de los miembros del equipo auditor;
 - criterios para la selección de los equipos auditores y miembros del equipo y la formación de equipos de auditoría;
 - el mantenimiento y la mejora de la competencia.

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

5.6 Programa de auditoría de seguimiento

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría debe garantizar la evaluación de:

- a) si los horarios se cumplen y se logran los objetivos del programa de auditoría;
- b) el desempeño de los miembros del equipo de auditoría, incluyendo 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 los clientes de auditoría, los auditados, auditores, expertos técnicos y otras partes interesadas;
- e) suficiencia y la adecuación de la información documentada en todo el proceso de auditoría.

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

- resultados de la auditoría;
- nivel de eficacia del sistema de gestión del auditado y madurez demostrada;
- efectividad del programa de auditoría;
- auditar alcance o programa de auditoría alcance;
- sistema de gestión del auditado;
- normas, y otros requisitos que la organización está comprometida;
- externos proveedores;
- conflictos de interés identificados;
- los requisitos del cliente de auditoría.

5.7 La revisión y mejora del programa de auditoría

El individuo (s) que gestiona el programa de auditoría y el cliente de auditoría deben revisar el programa de auditoría para evaluar si se han alcanzado sus objetivos. Las lecciones aprendidas de la revisión del programa de auditoría deben ser utilizados como insumos para la mejora del programa.

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe asegurarse de lo siguiente:

- examen de la aplicación general del programa de auditoría;
- identificación de áreas y oportunidades de mejora;
- aplicación de cambios en el programa de auditoría si es necesario;
- revisión del desarrollo profesional continuo de los auditores, de conformidad con 7.6;
- notificación de los resultados del programa de auditoría y revisión con el cliente de auditoría y las partes interesadas pertinentes, según proceda.

La revisión del programa de auditoría debe considerar lo siguiente:

- a) resultados y las tendencias de la supervisión del programa de auditoría;
- b) de conformidad con los procedimientos del programa de auditoría e información documentada pertinente;
- c) evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;
- d) los registros del programa de auditoría;

ISO 19011:2018(E)

- e) métodos de auditoría alternativas o nuevos;
- f) métodos alternativos o nuevos para evaluar los auditores;
- g) efectividad de las medidas para hacer frente a los riesgos y oportunidades, y los problemas internos y externos asociados con el programa de auditoría;
- h) confidencialidad y seguridad de la información cuestiones relacionadas con el programa de auditoría.

6 Realizando una auditoría

6.1 General

Esta cláusula contiene orientación sobre la preparación y la realización de una auditoría específica como parte de un programa de auditoría. [Figura 2](#) ofrece una visión general de las actividades realizadas en una auditoría típica. La medida 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 General

La responsabilidad de realizar la auditoría deberán 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, los pasos de [Figura 1](#) debería ser considerado; sin embargo, la secuencia puede diferir dependiendo de la auditado, los procesos y las circunstancias específicas de la auditoría.

6.2.2 Establecer contacto con el auditado

El líder del equipo auditor debe asegurarse de que el contacto se hace con el auditado a:

- a) Confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado;
- b) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría;
- c) proporcionar información pertinente sobre la composición de los objetivos de auditoría, su alcance, criterios, métodos y equipo de auditoría, incluyendo cualquier expertos técnicos;
- d) solicitar acceso a la información pertinente a efectos de planificación incluida la 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 pertinentes a las actividades, procesos, productos y servicios de la entidad auditada;
- f) confirmarel acuerdo con el auditado sobre el alcance de la divulgación y el tratamiento de la información confidencial;
- g) hacer los arreglos para la auditoría, incluida la programación;
- h) determinar los arreglos específicos de la ubicación de acceso, seguridad y salud, la seguridad, la confidencialidad o de otro tipo;
- i) de acuerdo con la asistencia de observadores y la necesidad de guías o intérpretes para el equipo de auditoría;
- j) determinar las áreas de interés, preocupación o de riesgos para el auditado en relación con la auditoría específica;
- k) resolver las cuestiones relativas a la composición del equipo de auditoría con el auditado o cliente de la auditoría.

6.2.3 La determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debe ser determinado para proporcionar la confianza razonable de que los objetivos de auditoría se puede lograr.

La determinación de la viabilidad debe tener en cuenta factores tales como la disponibilidad de la siguiendo:

- a) información suficiente y adecuada para la planificación y realización de la auditoría;
- b) cooperación adecuada del auditado;
- c) el tiempo y los recursos adecuados para llevar a cabo la auditoría.

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

Cuando la auditoría no es factible, una alternativa debe ser propuesto al cliente de auditoría, de acuerdo con el auditado.

6.3 Preparación de las actividades de auditoría

6.3.1 Realización de análisis de la información documentada

El sistema de gestión pertinente información documentada del auditado debería ser revisada con el fin de:

- recopilar información para comprender las operaciones del auditado y preparar las actividades de auditoría y documentos de trabajo de auditoría aplicables (véase [6.3.4](#)), Por ejemplo, en los procesos, funciones;
- establecer una visión general de la extensión de la información documentada para determinar la posible conformidad con los criterios de auditoría y detectar posibles áreas de interés, tales como deficiencias, omisiones o conflictos.

La información documentada deberá incluir, pero no se limitan a: documentos del sistema de gestión y los registros, así como los informes de auditoría anteriores. La revisión debe tener en cuenta el contexto de la organización de la entidad auditada, incluyendo su tamaño, naturaleza y complejidad, y sus riesgos y oportunidades relacionadas. También se debe tener en cuenta los criterios de auditoría, el alcance y objetivos.

NOTA Dirección sobre cómo verificar la información se proporciona en [A.5](#).

6.3.2 Planificación de la auditoría

6.3.2.1 Enfoque basado en el riesgo para la planificación

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

planificación de la auditoría debe considerar los riesgos de las actividades de auditoría sobre los procesos del auditado y proporcionar la base para el acuerdo entre el cliente de auditoría, el equipo auditor y el auditado en relación con la realización de la auditoría. La planificación debe facilitar la programación eficaz y la coordinación de las actividades de auditoría con el fin de alcanzar los objetivos de manera efectiva.

La cantidad de detalle proporcionado en el plan de auditoría debe reflejar el alcance y la complejidad de la auditoría, así como el riesgo de no alcanzar los objetivos de la auditoría. En la planificación de 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 eficacia y eficiencia de las actividades de auditoría;

- d) los riesgos para la consecución de los objetivos de la auditoría creados por la planificación de auditoría ineficaz;
- e) los riesgos para el auditado creado por la realización de la auditoría.

riesgos al auditado puede ser resultado de la presencia de los miembros del equipo de auditoría que influyen negativamente en los arreglos del auditado para la salud y seguridad, medio ambiente y calidad, y sus productos, servicios, personal o de infraestructura (por ejemplo, la contaminación en las instalaciones de sala limpia).

Para las auditorías combinada, se debe prestar especial atención a las interacciones entre los procesos operacionales y cualesquiera objetivos que compiten y las prioridades de los diferentes sistemas de gestión.

6.3.2.2 Detalles de planificación de auditoría

La escala y el contenido de la planificación de la auditoría pueden diferir, por ejemplo, entre las auditorías inicial y posterior, así como entre las auditorías interna y externa. planificación de la auditoría debe ser lo suficientemente flexible para permitir cambios que pueden llegar a ser necesarios a medida que avancen las actividades de auditoría.

Planificación de la auditoría debe abordar o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización y sus funciones, así como los procesos a auditar;
- c) los criterios de auditoría y cualquier información de referencia documentados;
- d) los lugares (físicos y virtuales), fechas, horarios y duración esperada de las actividades de auditoría para llevar a cabo, incluyendo reuniones con la dirección del auditado;
- e) la necesidad de que el equipo de auditoría para familiarizarse con las instalaciones y procesos de la entidad controlada (por ejemplo, mediante la realización de un recorrido por ubicación física (s), o revisar la información y la comunicación);
- f) los métodos de auditoría a utilizar, incluyendo la medida en que se necesita muestreo de auditoría 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 los recursos apropiados basados en la consideración de los riesgos y oportunidades relacionados con las actividades que se van a auditar.

Planificación de la auditoría debe tener en cuenta, según proceda:

- identificación de representante (s) del auditado para la auditoría;
- el idioma de trabajo y el informe de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor o el auditado o ambos;
- los temas informe de auditoría;
- logística y comunicaciones arreglos, incluidas las disposiciones específicas para los lugares a ser auditados;
- las acciones específicas que deben adoptarse para hacer frente a los riesgos para la consecución de los objetivos y las oportunidades derivadas de la auditoría;
- asuntos relacionados con la seguridad y confidencialidad de la información;
- las acciones de seguimiento de una auditoría previa o de otra fuente (s) por ejemplo, las lecciones aprendidas, las revisiones del proyecto;

- las actividades de seguimiento a la auditoría planificada;
- coordinación con otras actividades de auditoría, en caso de una auditoría conjunta.

Los planes de auditoría deben presentarse al auditado. Cualquier problema con los planes de auditoría deben ser resueltos entre el auditor líder del equipo, el auditado y, si es necesario, el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría.

6.3.3 Asignación de trabajo para auditar equipo

El líder del equipo auditor, en consulta con el equipo de auditoría, debe asignar a cada miembro del equipo responsable de auditoría específicos procesos, actividades, funciones o ubicaciones y, en su caso, la autoridad para la toma de decisiones. Tales asignaciones deben tener en cuenta la imparcialidad y la objetividad y la competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como los diferentes roles y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y los expertos técnicos.

las reuniones del equipo de auditoría deben celebrarse, en su caso, por el jefe de equipo de auditoría con el fin de asignar las asignaciones de trabajo y decidir posibles cambios. Los cambios en las asignaciones de trabajo se pueden hacer como progresa la auditoría con el fin de asegurar el logro de los objetivos de la auditoría.

6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría

Los miembros del equipo de auditoría deben recoger y revisar la información relevante para sus tareas asignadas y preparar información documentada para la auditoría, utilizando cualquier medio apropiado. La información documentada para la auditoría pueden incluir, pero no se limita a:

- a) listas de control físicos o digitales;
- b) detalles de muestreo de auditoría;
- c) la información audiovisual.

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

NOTA Dirección en la preparación de los documentos de trabajo de auditoría se da en [A.13](#).

Información documentada preparado para, y que resulta de, la auditoría debe mantenerse al menos hasta la finalización de auditoría, o como se especifica en el programa de auditoría. Conservación de la información documentada después de la finalización de auditoría se describe en [6.6](#). Información documentada creado durante el proceso de auditoría en relación con información confidencial o privada debe protegerse adecuadamente en todo momento por los miembros del equipo auditor.

6.4 La realización de las actividades de auditoría

6.4.1 General

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

6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de las guías y observadores

Guías y observadores pueden acompañar al equipo de auditoría con las aprobaciones del auditor líder del equipo, cliente de la auditoría y / o auditado, si es necesario. No deben influir o interferir con la realización de la auditoría. Si esto no se puede asegurar, el líder del equipo auditor debería tener el derecho a negar observadores de estar presente durante ciertas actividades de auditoría.

Para los observadores, los arreglos para el acceso, la salud y la seguridad, el medio ambiente, la seguridad y la confidencialidad deben ser manejados entre el cliente de auditoría y el auditado.

ISO 19011:2018(E)

Guías, designados por el auditado, deben ayudar al equipo de auditoría y actuar sobre la petición del líder del equipo de auditoría o el auditor al que han sido asignados. Sus responsabilidades deben incluir lo siguiente:

- a) asistirlos auditores en la identificación de las personas para participar en las entrevistas y que confirman los tiempos y lugares;
- b) disponiendo el acceso a lugares específicos del auditado;
- c) garantizar que las normas relativas a los arreglos específicos de la ubicación para el acceso, la salud y la seguridad, el medio ambiente, la seguridad, la confidencialidad y otros problemas son conocidos y respetados por los miembros y observadores del equipo de auditoría y se abordan los riesgos;
- d) testigos de la auditoría en nombre del auditado, cuando sea apropiado;
- e) proporcionar aclaraciones o ayudar en la recogida de información, cuando sea necesario.

6.4.3 La realización sesión de apertura

El propósito de la reunión de apertura es:

- a) confirmar el acuerdo de todos los participantes (por ejemplo auditado, el equipo de auditoría) para el plan de auditoría;
- b) presentar al equipo de auditoría y sus funciones;
- c) asegurar que todas las actividades de auditoría planeados pueden llevarse a cabo.

Una reunión de apertura debe mantenerse con la dirección del auditado y, en su caso, a los responsables de las funciones o procesos a ser auditados. Durante la reunión, debe proporcionar la oportunidad de hacer preguntas.

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

Para otras situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y registros de asistencia debe ser conservado. La reunión debería estar presidido por el jefe del equipo de auditoría.

La introducción de la siguiente debe ser considerado, según el caso:

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

La confirmación de los siguientes elementos se debe considerar, según proceda:

- la auditoría objetivos, el alcance y los criterios;
- el plan de auditoría y otros arreglos pertinentes con el auditado, tales como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión intermedia entre el equipo auditor y la dirección del auditado, y cualquier cambio (s) que se necesita;
- canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado;
- el idioma que se utilizará durante la auditoría;
- el auditado se mantiene informado del progreso de auditoría durante la auditoría;
- la disponibilidad de los recursos e instalaciones que necesita el equipo de auditoría;
- asuntos relacionados con la seguridad y confidencialidad de la información;

- un acceso apropiado, salud y seguridad, seguridad, emergencias y otras disposiciones para el equipo de auditoría;
- ocupaciones en el sitio que puede afectar a la realización de la auditoría.

La presentación de la información sobre los siguientes puntos deben considerarse, según proceda:

- el método de la presentación de informes resultados de la auditoría incluidos los criterios para la clasificación, en su caso;
- condiciones en las que la auditoría puede ser terminado;
- cómo hacer frente a posibles hallazgos durante la auditoría;
- cualquier sistema de retroalimentación del auditado en los resultados o conclusiones de la auditoría, incluyendo las quejas o apelaciones.

6.4.4 La 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 la auditoría y, potencialmente, con partes externas interesadas (reguladores), especialmente cuando los requisitos legales y reglamentarios requieren notificación obligatoria de las no conformidades.

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

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente los avances, cualquier dato significativo y cualquier inquietud al auditado y el cliente, según el caso. La evidencia recopilada durante la auditoría que sugiere un riesgo inmediato y significativo se debe informar sin demora al auditado y, en su caso, al cliente de auditoría. Cualquier preocupación acerca de un tema fuera del alcance de la auditoría debe observarse e informarse al jefe del equipo de auditoría, para su posible comunicación al cliente de la auditoría y el auditado.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indica que los objetivos de la auditoría son inalcanzables, el líder del equipo auditor debería informar de las razones al cliente de la auditoría y el auditado para determinar las medidas apropiadas. Tal acción puede incluir cambios planificación de las auditorías, los objetivos de la auditoría o alcance de la auditoría, o la terminación de la auditoría.

Cualquier necesidad de cambios en el plan de auditoría que puede llegar a ser evidente a medida que avanzan las actividades de auditoría debe ser revisado y aceptado, en su caso, tanto por el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría y el cliente de auditoría, y presentado al auditado.

6.4.5 Auditoría disponibilidad de información y el acceso

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

Dónde, cuándo y cómo acceder a la información de auditoría es crucial a la auditoría. Esto es independiente de donde se crea la información, utilizar y / o almacenado. En base a estos problemas, los métodos de auditoría necesitan ser determinados (ver [Mesa A.1](#)). La auditoría puede utilizar una mezcla de métodos. Además, las circunstancias de auditoría pueden indicar que los métodos deben cambiar durante la auditoría.

6.4.6 Revisión de la información documentada mientras que la realización de auditoría

Información documentada relevante del auditado debería ser revisada para:

- determinar la conformidad del sistema, en la medida tal como se documenta, con criterios de auditoría;
- recopilar información para apoyar las actividades de auditoría.

Nota de orientación sobre cómo verificar la información se proporciona en [A.5](#).

La revisión se puede combinar con las otras actividades de auditoría y puede continuar durante toda la auditoría, siempre que esto no va en detrimento de la eficacia de la realización de la auditoría.

Si la información documentada adecuada no puede ser proporcionada dentro del marco de tiempo dado en el plan de auditoría, el líder del equipo de auditoría debe informar tanto al individuo (s) que gestiona el programa de auditoría y el auditado. Dependiendo de los objetivos de la auditoría y el alcance, debe tomarse una decisión en cuanto a si la auditoría debe continuarse o suspenderse hasta que se resuelvan las preocupaciones de información documentados.

6.4.7 Recolección y verificación de la información

Durante la auditoría, la información pertinente a los objetivos de la auditoría, el alcance y los criterios, incluyendo información relativa a las interfaces entre las funciones, actividades y procesos debe recogerse por medio de **muestreo apropiado y debe ser verificada, en la medida de lo posible.**

NOTA 1 por verificando ver información [A.5](#).

NOTA 2 Orientación en el muestreo se da en [A.6](#).

Única información que puede ser objeto de un cierto grado de verificación debe ser aceptada como evidencia de auditoría. Cuando el grado de verificación es bajo el auditor debe usar su juicio profesional para determinar el grado de confianza que se puede colocar en él como prueba. La evidencia de auditoría que lleva a resultados de la auditoría debe ser registrada. Si, durante la **recolección de pruebas objetivas, el equipo de auditoría tenga conocimiento de cualquier circunstancia nuevos o modificados, o los riesgos u oportunidades, estos deben ser tratados por el equipo en consecuencia.**

[Figura 2](#) proporciona una visión general de un proceso típico, desde la recopilación de la información hasta llegara a conclusiones de auditoría.

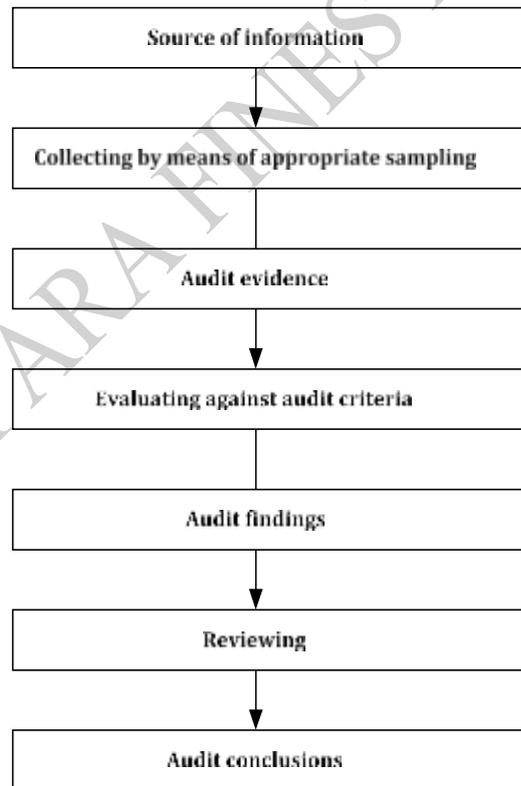


Figura 2 - Vista general de un proceso típico de recolección y comprobación de la información

Métodos de recolección de información incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:

- entrevistas;

- observaciones;
- revisión de la información documentada.

NOTA 3 Dirección en la selección de fuentes de información y de observación se da en [A.14](#).

NOTA 4 Dirección en visitar la ubicación del auditado se da en [A.15](#).

NOTA 5 Dirección en la realización de entrevistas se da en [A.17](#).

6.4.8 Resultados de la auditoría

La evidencia de auditoría debe ser evaluada respecto de los criterios de auditoría con el fin de determinar resultados de la auditoría. Los resultados de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría. Cuando se especifica por el plan de auditoría, los hallazgos de auditoría individuales deben incluir la conformidad y buenas prácticas, junto con su evidencia de apoyo, oportunidades de mejora y recomendaciones a la entidad auditada.

Las **no** Conformidades y su soporte a la evidencia de auditoría deben ser registradas.

Las **no** Conformidades pueden ser clasificadas en función del contexto de la organización y sus riesgos. Esta clasificación puede ser cuantitativa (por ejemplo, 1 a 5) y cualitativa (por ejemplo, menor, mayor). Estas deben ser revisadas con el auditado con el fin de obtener el reconocimiento de que la evidencia de auditoría es exacta y que las no conformidades se entienden. debe hacerse todo lo posible para resolver cualquier divergencia de opiniones acerca de la evidencia de auditoría o de las pruebas. **problemas no resueltos deben ser registrados en el informe de auditoría.**

El equipo auditor debería reunirse cuando sea necesario para revisar los resultados de la auditoría en etapas apropiadas durante la auditoría.

NOTA 1 Adicional orientación sobre la identificación y evaluación de los resultados de la auditoría se da en [A.18](#).

NOTA 2 **Conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría relacionados con los requisitos legales o reglamentarias u otros requisitos, se refiere a veces como el cumplimiento o no cumplimiento.**

6.4.9 La determinación de las conclusiones de auditoría

6.4.9.1 Preparación para la reunión de cierre

El equipo de auditoría debe **conferir** antes de la reunión de cierre con el fin de:

- a) revisar los resultados de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría, en contra de los objetivos de la auditoría;
- b) de acuerdo en las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente en el proceso de auditoría;
- c) preparar recomendaciones, si se especifica por el plan de auditoría;
- d) discutir auditoría de seguimiento, según sea el caso.

6.4.9.2 Contenido de conclusiones de la auditoría

Conclusiones de la auditoría **deben** abordar cuestiones como las siguientes:

- a) el grado de conformidad con los criterios de auditoría y robustez del sistema de gestión, incluida la eficacia del sistema de gestión para lograr los resultados esperados, **la identificación de riesgos y eficacia de las acciones adoptadas por el auditado para hacer frente a los riesgos;**
- b) la efectiva implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión;
- c) logro de los objetivos de la auditoría, la cobertura del alcance de la auditoría y el cumplimiento de los criterios de auditoría;

ISO 19011:2018(E)

- d) hallazgos similares realizados en diferentes áreas que fueron auditados o de una auditoría conjunta o anterior con el propósito de identificar tendencias.

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

6.4.10 La realización de la reunión de cierre

La reunión de cierre se llevará a cabo para presentar los resultados de la auditoría y las conclusiones.

La reunión de cierre debe estar presidido por el jefe del equipo de auditoría y la asistencia de la dirección de la entidad auditada e incluir, según corresponda:

- los responsables de las funciones o procesos que han sido auditada;
- el cliente de la auditoría;
- otros miembros del equipo de auditoría;
- otras partes interesadas pertinentes según lo determinado por el cliente de la auditoría y / o auditado.

En su caso, el líder del equipo de auditoría debe prevenir al auditado de situaciones encontradas durante la auditoría que pueden disminuir la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría. Si se define en el sistema de gestión o mediante acuerdo con el cliente de auditoría, los participantes deben ponerse de acuerdo sobre el marco de tiempo para un plan de acción para hacer frente a los hallazgos de auditoría.

El grado de detalle debe tener en cuenta la eficacia del sistema de gestión en el logro de los objetivos del auditado, incluyendo la consideración de su contexto y los riesgos y oportunidades.

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

Por algunas situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y **minutos**, incluyendo los registros de asistencia, deben mantenerse. En otros casos, por ejemplo, auditorías internas, la reunión de cierre puede ser menos formal y consistir únicamente en la comunicación de los resultados de la auditoría y las conclusiones de la auditoría.

En su caso, **el** siguiente debe ser explicado al auditado en la reunión de cierre:

- a) el consejo de que la evidencia de auditoría recogido se basa en una muestra de la información disponible y no es necesariamente totalmente representativa de la eficacia global de los procesos del auditado;
- b) el método de presentación de informes;
- c) cómo el hallazgo de auditoría debe ser abordado en base al proceso acordado;
- d) posibles consecuencias de no abordar adecuadamente los resultados de la auditoría;
- e) presentación de los resultados de la auditoría y las conclusiones de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por la dirección del auditado;
- f) cualquier actividad posterior a la auditoría relacionados (por ejemplo, aplicación y revisión de las acciones correctivas, atender las quejas de auditoría, el proceso de apelación).

Cualquier opinión divergente relativa a los resultados de la auditoría o conclusiones entre el equipo auditor y el auditado deben ser discutidos y, si es posible, resuelta. Si no se resuelve, esto se debe registrar.

Si está especificado en los objetivos de la auditoría, se pueden presentar oportunidades para las recomendaciones de mejora. Debe hacerse hincapié en que las recomendaciones no son **vinculantes**.

6.5 Preparación y distribución de informe de auditoría

6.5.1 Preparación de informe de auditoría

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

- a) objetivos de la auditoría;
- b) alcance de la auditoría, en particular la identificación de la organización (el auditado) y las funciones o procesos auditados;
- c) identificación del cliente de auditoría;
- d) identificación del equipo auditor y auditado de los participantes en la auditoría;
- e) fechas y lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;
- f) criterios de auditoría;
- g) resultados de la auditoría y la evidencia relacionada;
- h) **auditar** conclusiones;
- i) una declaración sobre el grado en que se han cumplido los criterios de auditoría;
- j) las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;
- k) auditorías, por naturaleza, son un ejercicio de muestreo; como tal, existe el riesgo de que los elementos probatorios examinados **no es representativo**.

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

- el plan de auditoría que incluya el calendario;
- un resumen del proceso de auditoría, incluyendo cualquier obstáculo encontrado que puede disminuir la fiabilidad de las conclusiones de la auditoría;
- la confirmación de que los objetivos de 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 cubiertas incluidas las cuestiones de disponibilidad de pruebas, los recursos o la confidencialidad, con las justificaciones relacionadas;
- un resumen que cubre las conclusiones de la auditoría y los principales resultados de la auditoría que los apoyan;
- buenas prácticas identificadas;
- convenido plan de acción de seguimiento, en su caso;
- una declaración de la naturaleza confidencial de los contenidos;
- ninguna incidencia en el programa de auditoría o las auditorías posteriores.

6.5.2 La distribución de informe de auditoría

El informe de auditoría debe ser emitido dentro de un período de tiempo acordado. Si se retrasa, las razones deben ser comunicados al auditado y el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría.

El informe de auditoría debe estar fechado, revisado y aceptado, en su caso, de acuerdo con el programa de auditoría.

El informe de auditoría debe entonces ser distribuido a las partes interesadas pertinentes definidos en el programa de auditoría o plan de auditoría.

Al distribuir el informe de auditoría, las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad debe ser considerado.

6.6 Completando la auditoría

La auditoría se completa cuando todas las actividades de auditoría previstos se han llevado a cabo, o según sea acordado con el cliente de auditoría (por ejemplo, puede haber una situación inesperada que impide que la auditoría se completó de acuerdo con el plan de auditoría).

Información documentada perteneciente a la auditoría debe mantenerse o eliminarse por acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con el programa de auditoría y requisitos aplicables.

A menos que lo requiera la ley, el equipo de auditoría y el individuo (s) que gestiona el programa de auditoría no debe revelar cualquier información obtenida durante la auditoría o el informe de auditoría, a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del cliente de la auditoría y, en su caso, la aprobación de la entidad auditada. Si se requiere la divulgación del contenido de un documento de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deben ser informados tan pronto como sea 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 para acciones correctivas, o las oportunidades de mejora. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado dentro de un plazo acordado. En su caso, el auditado debe mantener a la persona (s) que gestiona el programa de auditoría y / o el equipo de auditoría informado de la situación de estas acciones.

La finalización y la eficacia de estas acciones deben ser verificadas. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. Los resultados deben ser reportados a la persona la gestión del programa de auditoría e informaron al cliente de auditoría para la revisión por la dirección.

7. Competencia y evaluación de auditores

7.1 General

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad de alcanzar sus objetivos depende de la competencia de las personas que están involucradas en la realización de auditorías, incluyendo los auditores y jefes de equipo de auditoría. La competencia será evaluada periódicamente, a través de un proceso que considera el comportamiento personal y la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a través de la educación, la experiencia laboral, formación y experiencia como auditor. Este proceso debe tomar en consideración las necesidades del programa de auditoría y sus objetivos. Algunos de los conocimientos y habilidades descritos en el 7.2.3 son comunes a los auditores de cualquier disciplina 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 tiene la misma competencia. Sin embargo, la competencia global del equipo auditor debe ser suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría.

La evaluación de la competencia del auditor debe ser planificado, implementado y documentado para proporcionar un resultado objetivo, coherente, justo y confiable. El proceso de evaluación debe incluir cuatro pasos principales, como sigue:

- a) determinar la competencia necesaria para cumplir con las necesidades del programa de auditoría;
- b) establecer los criterios de evaluación;
- c) seleccionar el método de evaluación apropiado;
- d) realizar la evaluación.

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

- selección de los miembros del equipo de auditoría (como se describe en [5.5.4](#));
- la determinación de la necesidad de mejorar la competencia (por ejemplo, formación adicional);
- Evaluación continua del rendimiento de los auditores.

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

Procedimiento para la evaluación de los auditores y jefes de equipo de auditoría se describe en [7.3](#), [7.4](#) y [7.5](#).

Auditores y jefes de equipo de auditoría deben ser evaluados en relación con los criterios establecidos en el [7.2.2](#) y [7.2.3](#) así como los criterios establecidos en [7.1](#).

La competencia requerida del individuo (s) que gestiona el programa de auditoría se describe en [5.4.2](#).

7.2 Determinar la competencia del auditor

7.2.1 General

Al decidir la competencia necesaria para una auditoría, el conocimiento y las habilidades de un auditor relacionados con el debe considerarse lo siguiente:

- a) el tamaño, la naturaleza, la complejidad, productos, servicios y procesos de los auditados;
- b) los métodos para la auditoría;
- c) las disciplinas del sistema de gestión a auditar;
- 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 objetivos de auditoría;
- h) otros requisitos, tales como las impuestas por el cliente de auditoría o de otras partes interesadas pertinentes, en su caso.

Esta información debe ser comparada contra la que figura en [7.2.3](#).

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deben poseer las cualidades necesarias para que puedan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría como se describe en [cláusula 4](#). Los auditores deben mostrar un comportamiento profesional durante la realización de las actividades de auditoría. Comportamientos deseados profesionales incluyen ser:

- a) ético, es decir, imparcial, veraz, sincero, honesto y discreto;
- b) De mente abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c) diplomático, es decir, tacto en las relaciones con los individuos;
- d) observador, es decir, observando activamente entorno físico y actividades;
- e) perceptiva, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones;
- f) versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;
- g) tenaz, es decir, persistente y centrado en el logro de objetivos;
- h) decisiva, es decir, capaces de llegar a conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógico;

ISO 19011:2018(E)

- i) autosuficiente, es decir, capaz de actuar y funcionar independientemente al interactuar eficazmente con los demás;
- j) capaz de actuar con fortaleza, es decir, capaz de actuar de forma responsable y ética, a pesar de que estas acciones no siempre pueden ser populares y, a veces puede resultar en desacuerdo o la confrontación;
- k) susceptibles de mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones;
- l) culturalmentesensible, es decir observador y respetuoso con la cultura de la auditado;
- m) colaboración, es decir, interactuando efectivamente con otros, incluyendo a los miembros del equipo de auditoría y personal del auditado.

7.2.3 Conocimientos y habilidades

7.2.3.1 General

Los auditores deben poseer:

- a) el conocimiento y las habilidades necesarias para alcanzar los resultados previstos de las auditorías que se espera que realicen;
- b) competencia genérica y un nivel de disciplina y el conocimiento específico del sector y habilidades.

Los líderes del equipo de auditoría deben tener los conocimientos y habilidades adicionales necesarias para liderar al equipo de auditoría.

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades de auditores de sistemas de gestión genérica

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las áreas descritas a continuación.

- a) principios de auditoría, procesos y métodos: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor para garantizar auditorías se realizan de una manera coherente y sistemática.

Un auditor debe ser capaz de:

- entender los tipos de riesgos y oportunidades asociados con la auditoría y los principios del enfoque basado en el riesgo de auditoría;
- planificar y organizar el trabajo de manera eficaz;
- realizar la auditoría dentro del calendario acordado;
- priorizar y centrarse en asuntos de importancia;
- comunicarse de manera efectiva, por vía oral y por escrito (ya sea personalmente, o mediante el uso de intérpretes);
- recoger información a través de entrevistas eficaces, escuchar, observar y revisar la información documentada, incluyendo registros y datos;
- entender la conveniencia y las consecuencias de la utilización de técnicas de muestreo para la auditoría;
- entender y considerar la opinión de expertos técnicos;
- auditar un proceso de principio a fin, incluyendo las interrelaciones con otros procesos y funciones diferentes, en su caso;
- verificarla pertinencia y la precisión de la información recogida;
- confirmar la suficiencia y propiedad de la evidencia de auditoría para soportar las observaciones y conclusiones;

- evaluar los factores que pueden afectar a la fiabilidad de los resultados de la auditoría y conclusiones;
 - actividades de auditoría documento y resultados de la auditoría, y preparar informes;
 - mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- b) normas de sistemas de gestión y otras referencias: conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor a entender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría, y deben cubrir los siguientes:
- normas de sistemas de gestión u otra normativa o directrices / documentos de apoyo utilizados para establecer criterios o métodos de auditoría;
 - la aplicación de las normas de sistemas de gestión de la entidad auditada y otras organizaciones;
 - relaciones e interacciones entre el sistema de gestión (s) procesos;
 - la comprensión de la importancia y la prioridad de múltiples estándares o referencias;
 - aplicación de normas o referencias a diferentes situaciones de auditoría.
- c) La organización y su contexto: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor a entender la estructura, las prácticas de uso y gestión del auditado y deben cubrir los siguientes:
- necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes que impactan en el sistema de gestión;
 - tipode organización, gobierno, tamaño, estructura, funciones y relaciones;
 - comerciales y de gestión conceptos generales, los procesos y la terminología relacionada, incluyendo la planificación, el presupuesto y la gestión de los individuos;
 - cultural y los aspectos sociales de la entidad auditada.
- d) Aplicables requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos: conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor a ser consciente de, y trabajan dentro, los requisitos de la organización. Conocimientos y habilidades específicas a la jurisdicción o de las actividades, procesos, productos y servicios del auditado deberían abarcar los siguientes:
- estatutario y los requisitos reglamentarios y sus organismos rectores;
 - terminología jurídica básica;
 - contratación y de responsabilidad.

NOTA Conciencia de estatutario y los requisitos reglamentarios no implica conocimientos jurídicos y una auditoría del sistema de gestión no deben ser tratados como una auditoría de cumplimiento legal.

7.2.3.3 La disciplina y la competencia específica del sector de los auditores

Los equipos de auditoría deben tener la disciplina colectiva y adecuada competencia específica del sector de la auditoría de los tipos particulares de sistemas de gestión y sectores.

La disciplina y la competencia específica del sector de los auditores incluyen los siguientes:

- a) requisitos del sistema de gestión y principios, y su aplicación;
- b) fundamentos de la disciplina (s) y el sector (s) en relación con las normas de sistemas de gestión aplicados por el auditado;
- c) aplicación de la disciplina y sectoriales métodos, técnicas, procesos y prácticas para que el equipo de auditoría para evaluar la conformidad dentro del alcance de la auditoría definido y generar resultados y conclusiones de auditoría apropiados;

- d) principios, métodos y técnicas pertinentes a la disciplina y el sector, de tal manera que el auditor puede determinar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados con los objetivos de la auditoría.

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo auditor

Con el fin de facilitar la realización eficiente y eficaz de la auditoría líder del equipo auditor debe tener la competencia para:

- a) planificar la auditoría y asignar las tareas de auditoría de acuerdo con la competencia específica de los miembros individuales del equipo de auditoría;
- b) discutir temas estratégicos con la alta dirección de la entidad auditada para determinar si se han tenido en cuenta estas cuestiones al evaluar sus riesgos y oportunidades;
- c) desarrollar y mantener una relación de colaboración entre los miembros del equipo auditor;
- d) gestionar el proceso de auditoría, incluyendo:
- hacer efectiva uso de los recursos durante la auditoría;
 - la gestión de la incertidumbre de la consecución de objetivos de la auditoría;
 - protector la salud y la seguridad de los miembros del equipo auditor durante la auditoría, incluida la garantía de cumplimiento de los auditores con las medidas de seguridad sanitaria correspondiente y la seguridad, y;
 - dirigir los miembros del equipo auditor;
 - la dirección y orientación a los auditores en formación;
 - prevención y resolución de conflictos y problemas que pueden ocurrir durante la auditoría, incluyendo aquellos dentro del equipo de auditoría, según sea necesario.
- e) representar al equipo auditor en las comunicaciones con el individuo (s) la gestión del programa de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado;
- f) dirigir el equipo de auditoría para llegar a las conclusiones de la auditoría;
- g) preparar y completar el informe de auditoría.

7.2.3.5 Los conocimientos y habilidades para la auditoría múltiples disciplinas

En el control de varios sistemas de gestión de la disciplina, el miembro del equipo de auditoría debe tener una comprensión de las interacciones y la sinergia entre los diferentes sistemas de gestión.

Los líderes del equipo de auditoría deben entender los requisitos de cada una de las normas de sistemas de gestión de ser auditados y reconocer los límites de su competencia en cada una de las disciplinas.

NOTA Auditorías de múltiples disciplinas hecho simultáneamente se puede hacer como una auditoría combinada o como una auditoría de un sistema de gestión integrado, que cubre múltiples disciplinas.

7.2.4 El logro de la competencia del auditor

Competencia del auditor puede ser adquirida mediante una combinación de los siguientes:

- a) completar con éxito los programas de capacitación que cubren el conocimiento y las habilidades auditor genérica;
- b) experiencia en un puesto técnico, directivo o profesional relevante que incluya el ejercicio del juicio, la toma de decisiones, resolución de problemas y la comunicación con los gerentes, profesionales, compañeros, clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- c) educación / formación y experiencia en una disciplina específica y sistema de gestión del sector que contribuyen al desarrollo de la competencia global;

d) la experiencia adquirida de auditoría bajo la supervisión de un auditor competente en la misma disciplina.

NOTA La conclusión con éxito de un curso de formación dependerá del tipo de curso. Para los cursos con un componente de examen que puede significar éxito de pasar el examen. Para otros cursos, puede significar participar y completar el curso.

7.2.5 El logro de la competencia líder del equipo de auditoría

Un líder del equipo auditor debería haber adquirido experiencia en auditoría adicional para desarrollar la competencia se describe en 7.2.3.4. Esta experiencia adicional debería haber sido adquirida por trabajar bajo la dirección y supervisión de un líder del equipo auditor diferente.

7.3 El establecimiento de criterios de evaluación de auditores

Los criterios deben ser cualitativos (como haber demostrado comportamiento deseado, el conocimiento o la realización de las competencias, en el entrenamiento o en el lugar de trabajo) y cuantitativo (como los años de experiencia de trabajo y la educación, el número de auditorías realizadas, horas de formación de auditoría).

7.4 Selección de método de evaluación apropiado auditor

La evaluación debe llevarse a cabo usando dos o más de los métodos dados en [Mesa2](#). en el uso de [Mesa2](#), la siguiente hay que señalar:

- los métodos señalados representan una gama de opciones y no se apliquen en todas las situaciones;
- los diversos métodos descritos pueden diferir en su fiabilidad;
- una combinación de métodos se debe utilizar para asegurar un resultado objetivo, coherente, justo y confiable.

Tabla 2 - métodos de evaluación Auditor

Método de evaluación	objetivos	Ejemplos
Revisión de los registros	Para verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de la educación, la formación, el empleo, las credenciales profesionales y experiencia en auditoría
Realimentación	Para proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, las referencias personales, testimonios, quejas, evaluación DESEMPEÑO, revisión por pares
Entrevista	Para evaluar las habilidades de comunicación y conductistas profesional que desee, para verificar la información y la prueba de conocimientos y adquirir información adicional	entrevistas personales
Observación	Aevaluar deseada comportamiento profesional y la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades	Juegos de rol, las auditorías testigo, en el puesto de trabajo de rendimiento
Pruebas	Para evaluar el comportamiento deseado y El conocimiento y las habilidades y su aplicación	exámenes orales y escritos, psicométrica pruebas
opinión-auditoría posterior	Para proporcionar información sobre el desempeño de los auditores durante las actividades de auditoría, identificar las fortalezas y oportunidades de mejora	Revisión del informe de auditoría, entrevistas con el líder del equipo de auditoría, el equipo auditor y, en su caso, la retroalimentación del auditado

7.5 La realización de la evaluación del auditor

La información recopilada sobre el auditor bajo evaluación debe compararse con los criterios establecer en 7.2.3. Cuando un auditor en proceso de evaluación que se espera que participe en el programa de auditoria no cumple con los criterios, entonces el entrenamiento adicional, el trabajo o la experiencia en auditorías deben llevarse a cabo y una posterior re-evaluación se deben realizar.

7.6 Mantener y mejorar la competencia del auditor

Audidores y jefes de equipo de auditoría deben mejorar continuamente su competencia. Los auditores deben mantener su competencia auditoría mediante la participación regular en auditorías de sistemas de gestión y el desarrollo profesional continuo. Esto puede lograrse a través de medios tales como experiencia adicional de trabajo, formación, estudios particulares, entrenamiento, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades relevantes.

El individuo (s) la gestión del programa de auditoría debe establecer mecanismos adecuados para la evaluación continua de los resultados de los auditores y jefes de equipo de auditoría.

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

- a) los cambios en las necesidades del individuo y la organización responsable de la realización de la auditoría;
- b) la evolución de la práctica de la auditoría, incluyendo el uso de la tecnología;
- c) normas pertinentes, incluyendo orientación / documentos de apoyo y otros requisitos;
- d) cambios en sectores o disciplinas.

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS

Anexo A (informativo)

Orientación adicional para los auditores que planifican y realizan las auditorías

A.1 La aplicación de los métodos de auditoría

Una auditoría se puede realizar utilizando una variedad de métodos de auditoría. Una explicación de los métodos de auditoría de uso común se puede encontrar en este anexo. Los métodos de auditoría elegidos para una auditoría dependen de los objetivos de auditoría definidos, el alcance y criterios, así como la duración y la ubicación. Disponible competencia del auditor y cualquier incertidumbre derivada de la aplicación de los métodos de auditoría también deben ser considerados. La aplicación de una variedad y combinación de diferentes métodos de auditoría puede optimizar la eficiencia y eficacia del proceso de auditoría y sus resultados.

Realización de una auditoría implica una interacción entre los individuos dentro del sistema de gestión que está siendo auditada y la tecnología utilizada para realizar la auditoría. [Mesa A.1](#) proporciona ejemplos de métodos de auditoría que pueden ser utilizados, solos o en combinación, con el fin de alcanzar los objetivos de la auditoría. Si una auditoría implica el uso de un equipo de auditoría con múltiples miembros, tanto en el lugar y métodos remotos se pueden utilizar simultáneamente.

NOTA Adicional información sobre visitas a lugares físicos se da en [A.15](#).

Tabla A.1 - Métodos de control

Grado de participación entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	En el sitio	Remoto
Interacción humana	La realización de entrevistas Completar listas de verificación y cuestionarios con participación auditado La realización de la revisión de documentos con la participación del auditado Muestreo	A través de los medios de comunicación interactiva: — la realización de entrevistas; — observar el trabajo realizado con la guía remota; — completando listas de verificación y cuestionarios; — realización de revisión de documentos con participación del auditado .
No hay interacción humana	Realización de revisión de documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos) Observando el trabajo realizado Conduciendo en la visita al sitio 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 y legales y reglamentarios; Análisis de datos
En el lugar de las actividades de auditoría se realizan en el lugar del auditado, las actividades de auditoría remotas se llevan a cabo en cualquier lugar que no sea la ubicación del auditado, independientemente de la distancia. Interactivo las actividades de auditoría relacionados con la interacción entre el personal del auditado y el equipo de auditoría, las actividades de auditoría no interactivos implican ninguna interacción humana con los individuos que representan el auditado, pero no implican la interacción con los equipos, instalaciones y documentación.		

La responsabilidad de la aplicación efectiva de los métodos de auditoría para cualquier auditoría dada en la etapa de planificación se mantiene, ya sea con la persona (s) la gestión del programa de auditoría o el líder del equipo de auditoría. El líder del equipo de auditoría tiene esta responsabilidad para la realización de las actividades de auditoría.

La viabilidad de las actividades de auditoría a distancia puede depender de varios factores (por ejemplo, el nivel de riesgo para la consecución de los objetivos de la auditoría, el nivel de confianza entre el auditor y el personal del auditado y exigencias de regulación).

A nivel del programa de auditoría, se debe asegurar que el uso de aplicación remota y en el lugar de los métodos de auditoría es adecuado y equilibrado, con el fin de asegurar el logro satisfactorio de los objetivos del programa de auditoría.

A.2 Enfoque basado en procesos de auditoría

El uso de un “enfoque basado en procesos” es un requisito para todas las normas de sistemas de gestión ISO de acuerdo con las Directivas ISO / IEC, Parte 1, Anexo SL. Los auditores deben entender que la auditoría de un sistema de gestión está realizando la auditoría de procesos de una organización y sus interacciones en relación con uno o más estándar (s) sistema de gestión. resultados consistentes y predecibles se consiguen de manera más eficaz y eficientemente cuando las actividades se entienden y se gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

A.3 El juicio profesional

Los auditores deben aplicar el juicio profesional durante el proceso de auditoría y evitar la concentración de los requisitos específicos de cada cláusula de la norma, a expensas de lograr el resultado deseado del sistema de gestión. Algún sistema de gestión ISO cláusulas estándar 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 deben utilizar su criterio profesional para determinar si se ha cumplido la intención de la cláusula.

A.4 Los resultados de rentabilidad

Los auditores deben centrarse en el resultado previsto del sistema de gestión de todo el proceso de auditoría. Si bien los procesos y lo que consiguen son importantes, el resultado del sistema de gestión y su rendimiento son lo que cuenta. También es importante tener en cuenta el nivel de la integración de los diferentes sistemas de gestión y sus resultados previstos.

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

A.5 Verificando información

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

- a) completa (todo el contenido esperado está contenida en la información documentada);
- b) correcta (el contenido se ajusta a otras fuentes fiables como las normas y reglamentos);
- c) consistente (la información documentada es coherente en sí mismo y con los documentos relacionados);
- d) actual (el contenido es hasta la fecha).

También se debe considerar si la información objeto de la verificación proporciona suficiente evidencia objetiva para demostrar que se cumplen los requisitos.

Si se proporciona información de una manera distinta de lo esperado (por ejemplo, por diferentes individuos, medios alternativos), la integridad de las pruebas debe evaluarse.

Es necesario tener cuidado específico para seguridad de la información, debido a la normativa aplicable en materia de protección de datos (en particular para la información que se encuentra fuera del alcance de la auditoría, pero que también está contenida en el documento).

A.6 Muestreo

A.6.1 General

Muestreo de auditoría se lleva a cabo cuando no es práctico o rentable para examinar toda la información disponible durante una auditoría, por ejemplo, los registros son demasiado numerosos o demasiado dispersos geográficamente para justificar el examen de todos los elementos de la población. Muestreo de auditoría de una población grande es el proceso de selección de menos de 100% de los elementos dentro del total conjunto de datos disponibles (población) para obtener y evaluar la evidencia acerca de alguna característica de esa población, con el fin de formar una conclusión sobre la población.

El objetivo del muestreo de auditoría es proporcionar información para que el auditor tiene la confianza de que los objetivos de la auditoría pueden o serán alcanzados.

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 ser sesgada y ser diferente de la que se alcanzaría si toda la población fue examinada. Puede haber otros riesgos dependiendo de la variabilidad dentro de la población a ser muestreado y el método elegido.

Muestreo de auditoría típicamente implica las siguientes etapas:

- a) el establecimiento de los objetivos de muestreo;
- b) la selección de la extensión y la composición de la población a ser muestreado;
- c) la selección de un método de muestreo;
- d) determinar el tamaño de la muestra a ser tomada;
- e) la realización de la actividad de muestreo;
- f) recopilar, evaluar, informar y documentar los resultados.

Cuando se toman muestras, se debe considerar a la calidad de los datos disponibles, como el muestreo de datos insuficientes e inexactos no proporcionarán un resultado útil. La selección de una muestra apropiada debe basarse tanto en el método de muestreo y el tipo de datos requerido, por ejemplo para inferir un patrón de comportamiento particular o sacar conclusiones a través de una población.

Al informar sobre la muestra seleccionada podría tener en cuenta el tamaño de la muestra, método de selección y estimaciones realizadas basadas en la muestra y el nivel de confianza.

Las auditorías pueden utilizar cualquiera de muestreo basado en el juicio (ver [A.6.2](#)) o muestreo estadístico (véase [A.6.3](#)).

A.6.2 El 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, la siguiente puede ser considerado:

- 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 y la interacción de los procesos de la organización y los elementos del sistema de gestión;
- d) grado de cambio en la tecnología, el factor humano o sistema de gestión;
- e) previamente identificado riesgos y oportunidades significativas para la mejora;
- f) salida de monitorización de sistemas de gestión.

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

A.6.3 El muestreo estadístico

Si se toma la decisión de utilizar el muestreo estadístico, el programa de muestreo se basa en los objetivos de la auditoría y lo que se sabe acerca de las características de la población en general a partir del cual las muestras se van a tomar.

Estadístico diseño de muestreo utiliza un proceso de selección de la muestra basado en la teoría de probabilidades. Atributo-muestreo basado se utiliza cuando sólo hay dos posibles resultados de muestra para cada muestra (por ejemplo correcta / incorrecta o pasa / no pasa). muestreo basado en Variable se utiliza cuando los resultados de la muestra se producen en un rango continuo.

El plan de muestreo debe tener en cuenta si los resultados que se examinan son propensos a ser a base variable basada en atributos o. Por ejemplo, cuando la evaluación de la conformidad de las formas completas a los requisitos establecidos en un procedimiento, un enfoque basado en atributo podría ser utilizado. Al examinar la ocurrencia de incidentes de seguridad alimentaria o el número de violaciones de la seguridad, un enfoque basado en la variable probablemente sería más apropiado.

Elementos que pueden afectar el plan de muestreo de auditoría son:

- a) el contexto, el tamaño, la 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 aparición de acontecimientos adversos y / 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 se refiere a menudo como el nivel de confianza aceptable. Por ejemplo, un riesgo de muestreo de 5% corresponde a un nivel de confianza aceptable de 95%. Un riesgo de muestreo de 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 reflejará los valores reales que se verían si toda la población se examinó.

Cuando se utiliza el muestreo estadístico, los auditores deben documentar apropiadamente el trabajo realizado. Esto debe incluir una descripción de la población que estaba destinado a ser muestreada, los criterios de muestreo utilizado para la evaluación (por ejemplo, lo que 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 de cumplimiento dentro de un sistema de gestión

El equipo de auditoría debe considerar si el auditado tiene procesos eficaces para:

- a) la identificación de sus requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que se ha comprometido a;
- b) la gestión de sus actividades, productos y servicios para lograr el cumplimiento de estos requisitos;
- c) la evaluación de su situación de cumplimiento.

Además de la orientación de naturaleza 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 debe considerar si el auditado:

- 1) tiene un proceso efectivo para la identificación de los cambios en los requisitos de cumplimiento y para considerarlos como parte de la gestión del cambio;
- 2) tiene individuos competentes para gestionar sus procesos de cumplimiento;

- 3) mantiene y proporciona información documentada apropiado en su situación de cumplimiento como se requiere por los reguladores u otras partes interesadas;
- 4) incluye los requisitos de cumplimiento en su programa de auditoría interna;
- 5) aborda cualquier caso de incumplimiento;
- 6) considera el rendimiento del cumplimiento de sus revisiones por la dirección.

A.8 Contexto de auditoría

Muchas normas de sistemas de gestión requieren una organización para determinar su contexto, incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y los problemas externos e internos. Para ello, una organización puede utilizar diversas técnicas para el análisis estratégico y la planificación.

Los auditores deben confirmar que los procesos adecuados se han desarrollado para esto y se utiliza con eficacia, por lo que sus resultados proporcionan una base fiable para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión. Para ello, los auditores deben considerar pruebas objetivas en relación con lo siguiente:

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

Los auditores deben poseer los conocimientos adecuados específica del sector y la comprensión de las herramientas de gestión que las organizaciones pueden utilizar con el fin de hacer un juicio sobre la eficacia de los procesos utilizados para determinar el contexto.

A.9 El liderazgo y el compromiso de auditoría

Muchas normas de sistemas de gestión han aumentado los requisitos para la alta dirección.

Estos requisitos incluyen el compromiso y el liderazgo que demuestra tomando la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión y el cumplimiento de una serie de responsabilidades. Estos incluyen tareas que la alta dirección debe realizar por su cuenta y otros que se pueden delegar.

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

Los auditores también deben tratar de entrevistar a la alta dirección para confirmar que tienen una adecuada comprensión de las cuestiones específicas de la disciplina relevantes para su sistema de gestión, junto con el contexto de su organización opera dentro, de modo que puedan asegurarse de que el sistema de gestión logra los resultados deseados .

Los auditores no deben centrarse únicamente en el liderazgo a nivel de gestión superior, pero también deben auditar liderazgo y compromiso en otros niveles de gestión, según el caso.

A.10 Riesgos y oportunidades de auditoría

Como parte de la asignación de una auditoría en particular la determinación y la gestión de riesgos y oportunidades de la organización pueden ser incluidos. Los objetivos principales para tal asignación de auditoría son:

- dar garantías sobre la credibilidad del proceso de identificación de riesgos y oportunidades (ES);
- dar seguridad de que los riesgos y las oportunidades se determinan y gestionan correctamente;
- revisar cómo la organización se ocupa de sus determinados riesgos y oportunidades.

Un auditoría del enfoque de una organización para la determinación de los riesgos y las oportunidades no debe realizarse como una actividad independiente. Debe ser implícita durante toda la auditoría de un sistema de gestión, incluyendo al entrevistar a la alta dirección. Un auditor debe actuar de acuerdo con los siguientes pasos y recoger evidencias objetivas de la siguiente manera:

- a) insumos utilizados por la organización para determinar sus riesgos y oportunidades, que pueden incluir:
 - análisis de las cuestiones externas e internas;
 - la dirección estratégica de la organización;
 - las partes interesadas, en relación con su disciplina específica sistema de gestión y sus requisitos, también;
 - posibles fuentes de riesgo, tales como los aspectos ambientales y los riesgos de seguridad, etc.
- b) método por el que los riesgos y se evalúan oportunidades, que puede diferir entre disciplinas y sectores.

El tratamiento de la organización de sus riesgos y oportunidades, incluyendo el nivel de riesgo y deseo de aceptar y cómo se controla, requerirá la aplicación del juicio profesional del auditor.

A.11 Ciclo de vida

Algunos sistemas de gestión específicas de la disciplina requieren la aplicación de un ciclo perspectiva de vida a sus productos y servicios. Los auditores no deben considerar esto como un requisito para adoptar un enfoque de ciclo de vida. Una perspectiva del ciclo de vida implica la consideración del control e influencia que la organización tiene más de las etapas de su ciclo de vida del producto y servicio. Etapas de un ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, diseño, producción, transporte / entrega, uso, final de la vida de tratamiento y disposición final. Este enfoque permite a la organización identificar aquellas áreas en las que, en la consideración de su alcance, se puede minimizar su impacto sobre el medio ambiente al tiempo que añade valor a la organización. El auditor debe usar su juicio profesional en cuanto a cómo la organización ha aplicado una perspectiva del ciclo de vida en términos de su estrategia y de la:

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

Si una organización ha combinado varios sistemas de gestión en un único sistema de gestión para satisfacer sus propias necesidades, el auditor debe considerar cuidadosamente cualquier superposición relativa al examen del ciclo de vida.

A.12 Auditoría de la cadena de suministro

La auditoría de la cadena de suministro para requisitos específicos puede ser necesaria. El programa de auditoría proveedor debe desarrollarse con criterios de auditoría aplicables para el tipo de proveedores y suministradores externos. El alcance de la auditoría cadena de suministro puede variar, por ejemplo: completo de auditoría del sistema de gestión, auditoría de proceso individual, auditoría producto, auditoría de configuración.

A.13 Preparación de los documentos de trabajo de auditoría

En la preparación de los documentos de trabajo de auditoría, el equipo auditor debería considerar las siguientes preguntas para cada documento.

- a) ¿Cual registro de auditoría se creará mediante el uso de este documento de trabajo?
- b) ¿Cual actividad de auditoría está vinculado a este documento de trabajo en particular?
- c) ¿Quié es el usuario de este documento de trabajo?
- d) ¿Qué información es necesaria para preparar este documento de trabajo?

Para las auditorías combinado, documentos de trabajo deben ser desarrollados para evitar la duplicación de las actividades de auditoría por:

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

Los documentos de trabajo de auditoría deben ser adecuados para hacer frente a todos los elementos del sistema de gestión dentro del alcance de la auditoría y se pueden proporcionar en cualquier medio de comunicación.

A.14 La selección de fuentes de información

Las fuentes de información seleccionada puede variar de acuerdo con el alcance y la complejidad de la auditoría y pueden incluir los siguientes:

- a) entrevistas con los empleados y otros individuos;
- b) observación de las actividades y el medio ambiente y las condiciones de trabajo circundante;
- c) documentada información, tales como las políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, planos, contratos y órdenes;
- d) registros, tales como los registros de inspección, actas de las reuniones, informes de auditoría, los registros de programa de seguimiento y los resultados de las mediciones;
- e) resúmenes de datos, análisis e indicadores de rendimiento;
- f) información sobre planes de muestreo del auditado y sobre cualquier procedimientos para el control de los procesos de muestreo y medición;
- g) informes de otras fuentes, por ejemplo, la retroalimentación del cliente, encuestas y mediciones externas, otros datos pertinentes de las partes externas y la calificación 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 para garantizar la salud y la seguridad del equipo de auditoría durante una visita, el siguiente debe ser considerado:

- a) La planificación de la visita:
 - garantizar el permiso y el acceso a aquellas partes de la ubicación del auditado, para ser visitado de acuerdo con el alcance de la auditoría;

- proporcionar información adecuada a los auditores en la seguridad, la salud (por ejemplo, cuarentena), cuestiones de salud y seguridad en el trabajo y las normas culturales y las horas de trabajo para la visita, incluyendo solicitado y vacunación y espacios libres necesarios, en su caso;
- Confirmar con el auditado que cualquier equipo de protección personal (EPP) estará disponible para el equipo de auditoría, si es aplicable;
- confirmar los arreglos con el auditado en relación con el uso de dispositivos móviles y cámaras, incluyendo el registro de información, tales como fotografías de lugares y equipos, copias o photocopies of documents, captura de pantalla, videos of activities and interviews, seguridad taking into consideration y asuntos de confidencialidad;
- a excepción de las auditorías no programadas, ad hoc, aseguran que serán informados al personal de ser visitados por los objetivos de la auditoría y el alcance.

b) actividades in situ:

- evitar cualquier perturbación innecesaria de los procesos operacionales;
- asegúrese de que el equipo de auditoría es el uso de PPE adecuadamente (si es aplicable);
- asegurar los procedimientos de emergencia se comunican (por ejemplo, salidas de emergencia, puntos de montaje);
- comunicación horario para minimizar la interrupción;
- adaptar el tamaño del equipo de auditoría y el número de guías y observadores de conformidad con el alcance de la auditoría, con el fin de evitar la interferencia con los procesos operativos medida de lo posible;
- no toque o manipular cualquier equipo, a menos que explícitamente permitido, incluso cuando competente o licencia;
- si se produce un incidente durante la visita in situ, el líder del equipo de auditoría debe revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe ser interrumpido, reprogramada o continuado;
- si toma copias de documentos en cualquier medio, pedir permiso por adelantado y examinar las cuestiones de confidencialidad y seguridad;
- la hora de tomar notas, evitar la recopilación de información personal a no ser requerido por los objetivos de la auditoría o los criterios de auditoría.

c) virtual las actividades de auditoría:

- asegúrese de que el equipo de auditoría está utilizando acordó protocolos de acceso remoto, incluyendo dispositivos solicitados, software, etc .;
- si toma copias captura de pantalla del documento de cualquier tipo, pedir permiso por adelantado y examinar las cuestiones de confidencialidad y seguridad y evitar la grabación de individuos sin su permiso;
- si se produce un incidente durante el acceso remoto, el líder del equipo de auditoría debe revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe ser interrumpido, reprogramada o continuado;
- utilizar planos / diagramas de la ubicación remota de referencia;
- mantener el respeto por la privacidad durante las pausas de auditoría.

Es necesario considerar que debe darse a disposición de la información y la evidencia de auditoría, con independencia del tipo de medios de comunicación, en una fecha posterior, una vez que la necesidad de su retención ha caducado.

A.16 Auditoría actividades y ubicaciones virtuales

Virtual auditorías se llevan a cabo cuando una organización realiza un trabajo o preste un servicio usando un entorno de línea situ permitiendo que las personas independientemente de ubicaciones físicas para ejecutar procesos (por ejemplo, intranet de la empresa, una “nube de computación”). La auditoría de una ubicación virtual se refiere a veces como auditoría virtual. auditorías remotas se refieren a usar la tecnología para reunir información, entrevistar a un auditado, etc., cuando los métodos “cara a cara” no son posibles o deseado.

Una auditoría virtuales sigue el proceso de auditoría estándar, mientras que el uso de la tecnología para verificar la evidencia objetiva. El equipo auditado y debe garantizar los requisitos tecnológicos apropiados para las auditorías virtual que puede incluir:

- asegurando el equipo de auditoría está usando de acuerdo en protocolos de acceso remoto, incluyendo los dispositivos solicitados, software, etc .;
- la realización de controles técnicos por delante de la auditoría para resolver problemas técnicos;
- asegurando los planes de contingencia están disponibles y comunicado (por ejemplo, interrupción del acceso, utilización de tecnologías alternativas), incluyendo la provisión de tiempo de auditoría adicional si es necesario.

Competencia del auditor debe incluir:

- habilidades técnicas para utilizar el equipo electrónico apropiado y otras tecnologías tanto que la auditoría;
- experiencia en la facilitación de reuniones prácticamente para realizar la auditoría de forma remota.

Al llevar a cabo la sesión de apertura o auditoría prácticamente, el auditor deberá considerar y la siguientes elementos:

- riesgos asociado con auditorías virtual o remota;
- usando planes / diagramas de ubicaciones remotas para referencia o mapeo de la información electrónica de suelo;
- facilitadorpara la prevención de fondo perturbaciones de ruido e interrupciones;
- preguntandopermisos con antelación para hacer copias imagen de las cámaras de documentos o cualquier tipo de grabaciones, y considerando las cuestiones de confidencialidad y seguridad;
- garantizar la confidencialidad y la privacidad durante las pausas de auditoría, por ejemplo, silenciando micrófonos, cámaras haciendo una pausa.

A.17 La realización de entrevistas

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

- a) entrevistas deben mantenerse con individuos de los niveles y funciones que realizan actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría apropiados;
- b) entrevistas normalmente deben llevarse a cabo durante las horas normales de trabajo y, cuando sea posible, en el lugar de trabajo normal de la persona que está siendo entrevistada;
- c) se debe intentar poner el individuo que está siendo entrevistado en la facilidad antes de y durante la entrevista;
- d) el motivo de la entrevista y de cualquier nota debe ser explicada;
- e) entrevistas pueden ser iniciadas por pedir a las personas para describir su trabajo;
- f) el tipo de pregunta utilizado debe ser cuidadosamente seleccionado (por ejemplo, abierto, cerrado, lo que lleva preguntas, indagación apreciativa);

- g) el conocimiento de la comunicación no verbal limitada en los entornos virtuales; en cambio atención debe centrarse en el tipo de preguntas a utilizar en la búsqueda de pruebas objetivas;
- h) los resultados de la entrevista deben ser resumidos y revisados con el individuo entrevistado;
- i) las personas entrevistadas se debería agradecer su participación y cooperación.

A.18 Resultados de la fiscalización

A.18.1 La determinación de resultados de la auditoría

Cuando la determinación de resultados de la auditoría, el siguiente debe ser considerado:

- a) el seguimiento de los anteriores registros de auditoría y las conclusiones;
- b) requisitos del cliente de auditoría;
- c) exactitud, suficiencia y propiedad de la evidencia objetiva para apoyar los hallazgos de auditoría;
- d) medida en que planea actividades de auditoría se realizan y los resultados previstos alcanzados;
- e) resultados superiores a la práctica habitual, u oportunidades de mejora;
- f) tamaño de la muestra;
- g) categorización (si corresponde) de los hallazgos de la auditoría.

A.18.2 Conformidades de grabación

Para los registros de conformidad, el siguiente debe ser considerado:

- a) Descripción de o referencia a los criterios de auditoría contra los que se muestra la conformidad;
- b) la evidencia de auditoría para apoyar la conformidad y la eficacia, en su caso;
- c) declaración de conformidad, en su caso.

A.18.3 Conformidades de grabación

Para los registros de la no conformidad, el siguiente debe ser considerado:

- a) Descripción de o referencia a los criterios de auditoría;
- b) pruebas de auditoría;
- c) declaración de no conformidad;
- d) resultados de la auditoría relacionadas, en su caso.

A.18.4 Tratar con los hallazgos relacionados con múltiples criterios

Durante una auditoría, es posible identificar los hallazgos relacionados con múltiples criterios. Cuando un auditor identifica un hallazgo relacionado con uno de los criterios en una auditoría combinada, el auditor deberá considerar el posible impacto en los criterios correspondientes o similares de los otros sistemas de gestión.

En función de los acuerdos con el cliente de la auditoría, el auditor puede aumentar ya sea:

- a) hallazgos separados para cada criterio; o
- b) un único hallazgo, que combina las referencias a varios criterios.

En función de los acuerdos con el cliente de la auditoría, el auditor puede guiar al auditado sobre cómo responder a esos hallazgos.

Bibliografía

- [1] ISO 9000: 2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario
- [2] ISO 9001, sistemas de gestión de calidad - Requirements¹⁾
- [3] Guía ISO 73: 2009, Gestión de riesgos - Vocabulario
- [4] ISO / IEC 17021-1, Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS

1) Ver www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup.

SOLO PARA FINES EDUCATIVOS

ICS 03.120.20; 03.100.70

Precio basado en 46 páginas