

“Claves de la ISO 19011 para la realización de Auditorías- Parte II”

Autora: Yesica Elizabeth Saravia

Licenciada en Contaduría Pública, Inscripción No.3086
Tesorera Ad Honorem Junta Directiva 2018-2019

Todas las organizaciones que cuentan con un Sistema de Gestión han de someterse a auditorías periódicas. El fin de estas auditorías de Sistemas de Gestión no es otro que evaluar que, en la actividad cotidiana de la empresa, se están cumpliendo correctamente todos los requisitos que solicita una de las múltiples normas ISO existentes.



Los 7 principios de la auditoría

La normativa ISO 19011 establece una serie de 7 principios que ha de cumplir toda auditoría, lo que permitirá que la auditoría sea una herramienta eficaz y proporcione información útil para que una organización sepa dónde actuar para mejorar su desempeño:

- 1) **Integridad:** los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían desempeñar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad, han de emprender actividades de auditoría “sólo si son competentes para hacerlo.
- 2) **Presentación imparcial:** Establece la obligación de informar con veracidad y exactitud. De esta forma los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría “deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría”, según señala la propia ISO 19011. Este principio trata de garantizar una correcta comunicación entre auditor y auditado durante todo el proceso de la auditoría.
- 3) **Debido cuidado profesional:** La finalidad de este principio es que los auditores procedan con el debido

cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas.

- 4) **Confidencialidad:** Según la ISO 19011, los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. De esta forma, la información recopilada en la auditoría no debe usarse para perjudicar los intereses del auditado ni usarse en contra de ningún trabajador de la compañía.
- 5) **Independencia:** Además de ser imparciales, los auditores “deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses.”, En el caso de que se trata de auditorías internas, “los auditores deberían ser independientes de la función que se audita, si es posible”, y mantener en todo momento la objetividad.
- 6) **Enfoque basado en la evidencia:** Hace referencia a que el resultado y las conclusiones de la auditoría han de ser verificables. Deberían basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.
- 7) **Enfoque basado en riesgos:** Debería influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de la auditoría “a fin de asegurar que las auditorías se centran en asuntos que son importantes para el cliente de la auditoría y para alcanzar los objetivos del programa de auditoría”.

Realización de las actividades de la auditoría:

Esta es la **fase central de la auditoría**, donde se comienza el trabajo de campo, se puede dividir en los siguientes pasos:

▪ **Realización de la reunión de apertura:**

En ella se confirma el acuerdo de todos los participantes (por ejemplo, auditado, equipo auditor) sobre el plan de auditoría y se presenta al equipo auditor con sus respectivos roles, entre otros aspectos. Según la ISO 19011, esta reunión debería estar presidida por el líder del equipo auditor.



requisitos del sistema de gestión que la empresa auditada está implantando. En esta fase **deberían registrarse las no conformidades** (se llama así cuando no se cumple correctamente un requisito) y la evidencia de la auditoría que las apoya.

▪ **Determinación de las conclusiones de la auditoría:**

En esta fase se establece una conclusión consensuada por parte del equipo auditor y se realiza una **reunión de cierre**, en la que está presente el equipo auditor y representantes de la empresa auditada. En ella se presentan los hallazgos y las conclusiones de la auditoría.

▪ **Preparación y distribución del informe de la auditoría**

El informe de la auditoría debería proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría. Debe recoger, entre otros múltiples aspectos, **las fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de la auditoría, los hallazgos de la misma, así como los criterios utilizados durante la auditoría.** Una vez revisado y aceptado, el informe de la auditoría debería “distribuirse a las partes interesadas pertinentes definidas en el programa de auditoría o en el plan de auditoría”, según el texto de la ISO 19011.

▪ **Finalización de la auditoría**

La auditoría se da por finalizada cuando se han realizado **las actividades planificadas** con el cliente de la auditoría, y cuando se ha emitido el informe con todas las conclusiones de la misma.

▪ **Actividades de seguimiento de la auditoría**

Esta fase será necesaria cuando los resultados de la auditoría indiquen la necesidad de realizar correcciones o detecte oportunidades para la mejora. En este caso, la idea es que **el auditado emprenda acciones en un tiempo determinado para subsanar las no conformidades** y, tras ello, sea evaluado de nuevo por parte del auditor.

No obstante, como indica la ISO 19011 en su capítulo 6, “el grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende de los objetivos y del alcance de la auditoría específica”, por lo que las distintas fases no han de seguirse estrictamente.

- **Comunicación durante la auditoría:**
Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente los progresos de la misma al resto de su equipo. Por otro lado, cuando las evidencias de auditoría disponibles **indiquen que los objetivos no son alcanzables**, el líder del equipo auditor debería informar de las razones al cliente de la auditoría y al auditado para determinar las acciones de corrección apropiadas.
- **Recopilación y verificación de la información:**
La documentación de la auditoría ha de recopilarse mediante un muestreo apropiado. Esta información se puede **recopilar mediante entrevistas, observación directa de procesos en la compañía** o mediante la revisión de la información documentada.
- **Generación de hallazgos de la auditoría:**
Es el proceso en el que se establece si los aspectos analizados en la auditoría cumplen o no con los