



Curso de Auditorías

Unidad 0. Auditorías. Introducción. Términos y definiciones.

Objetivos

- I. Facilitar la comprensión del concepto de auditoría.
- II. Introducir los aspectos de la auditoría definidos en la nueva 19011:2018.
- III. Enumerar los términos más comunes empleados en auditorías.

Contenidos

1. Introducción
2. Historia
3. Términos y definiciones
4. Resumen



Curso de Auditorías

1. INTRODUCCIÓN

La palabra Auditoría viene del latín “AUDITORIUS”, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera *revisor de cuentas colegiado*, pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de estos.

La norma **ISO 19011:2018** “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión” es la guía y referencia internacional para la realización eficaz de auditorías de sistemas de gestión de todo tipo y por tanto de vital importancia no solo para auditores sino también para empresas auditadas.

A los efectos del presente curso, debe de tenerse en cuenta la consideración de Sistema de Gestión a toda la documentación: Programa de Cumplimiento, Procedimientos, Políticas, textos legales, plantillas, que se hayan definido en la organización para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y una evaluación objetiva y que determina si todos los criterios de la auditoría han sido completados”

Las palabras clave de este proceso son: **SISTEMÁTICO, OBJETIVO y COMPLETO.**

2. HISTORIA

Por lo que corresponde con las “Auditorías de Sistemas de Gestión” es difícil identificar cuando comenzaron a ejecutarse, el caso es que ya por el año 1875, la compañía alemana Krupp disponía de documentación que evidenciaba la realización de auditorías operativas.

En los años 20, una compañía de ferrocarriles estadounidenses realizó varias auditorías internas de su sistema de gestión, con relación a su servicio de coche-comedor. En el marco de estas auditorías se detectaron incumplimientos, despilfarros y fraudes que inmediatamente fueron corregidos.

En respuesta a las nuevas competencias globales de los años 80, los fabricantes tuvieron que cambiar su forma de hacer negocios. Tenían que **definir mejor los requisitos de los clientes**, tenían que controlar mejor **los procesos de fabricación** y



Curso de Auditorías

tenían que **recoger datos y tomar decisiones** en base a ellos...Se necesitaban Auditores.

En 1989 se publica la BS 7229 en el Reino Unido, sobre auditorías de sistemas de calidad. Esta fue reemplazada en **1991 por la ISO 10011** la cual fue publicada en tres partes y solo concierne a las auditorías de sistemas de calidad.

En 2002, ISO publicó ISO 19011, la cual muestra las guías para auditar sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión medioambientales. Este protocolo ofrece guías lo suficientemente genéricas para poder usarse para auditar otros sistemas, tales como, sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral.

En 2011 se realiza una revisión y surge la ISO 19011:2011, "Directrices para auditar sistemas de Gestión". Esta norma no es obligatoria, es un documento guía, que contiene consejos muy valiosos, para auditar todo tipo de sistemas de gestión: Calidad, medioambiente, Seguridad alimentaria, seguridad informática, seguridad de la información, protección de datos...

Desde la publicación de la **segunda edición de la ISO 19011 en 2011**, se han publicado varias normas nuevas de sistemas de gestión, muchas de las cuales tienen estructura común, requisitos esenciales idénticos y términos comunes y definiciones esenciales. Como resultado, parece necesario considerar un enfoque más amplio para la auditoría de los sistemas de gestión, así como de proporcionar una orientación más genérica. Por eso se ha realizado una actualización de la ISO 19011 en 2018 denominada: **ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**. Los resultados de las auditorías pueden proporcionar entradas para el aspecto de análisis de la planificación del negocio y pueden contribuir a la identificación de



necesidades y actividades de mejora.

Una auditoría puede realizarse con relación a una serie de criterios de auditoría, de manera separada o combinada incluyendo, pero sin limitarse:

- Los requisitos de **una o más normas** de sistemas de gestión. Comprobar cumplimiento de requisitos de normas.
- Las **políticas y los requisitos** de las partes interesadas pertinentes. Comprobar cumplimiento de requisitos específicos, por ejemplo, de clientes, administraciones públicas, etc.



Curso de Auditorías

- Los requisitos **legales y reglamentarios** (medioambientales, de producto, derivados de la actividad, etc.)
- **Uno o más procesos** de sistema de gestión **definidos por la organización o por otras partes**. Verificación del cumplimiento de procesos específicos de la empresa o de clientes, por ejemplo.
- Los **planes de sistemas de gestión** relacionados con la provisión de salidas específicas (por ejemplo, el plan de calidad, el plan de proyecto). Suelen ser auditorías referidas a trabajos específicos con un inicio y un fin esperado, que se plasman en planes y se auditan para controlar su correcta ejecución y el grado de cumplimiento de las especificaciones.

La norma **ISO 19011:2018** proporciona orientación para **todos los tamaños y tipos de organizaciones** y auditorías de distintos **alcances y escalas**, tanto para equipos de auditoría grandes para organizaciones grandes, como auditorías realizadas por un único auditor en empresas grandes o pequeñas. Debería poder adaptar su contenido al alcance, la complejidad y la escala del programa de auditoría.

La norma **ISO 19011: 2018** se concentra en las auditorías internas (auditorías de primera parte) y las realizadas por las empresas a sus proveedores externos y a otras partes interesadas externas (de segunda parte), aunque también puede ser útil para auditorías externas que no sean de certificación, cuyos requisitos están definidos en la **ISO/IEC 17021-1**.



Curso de Auditorías

Los distintos tipos de auditoría que existen son:

- Auditorías de primera parte
 - En esta categoría únicamente se encuentran las auditorías internas
- Auditorías de segunda parte
 - Auditoría externa de proveedor
 - Otra auditoría externa de parte interesada
- Auditoría de tercera parte
 - Auditoría de certificación y/o acreditación
 - Auditoría legal, reglamentaria o similar

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, comentamos una serie de términos y definiciones que son de utilidad para conocer los distintos conceptos de la norma.

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

Las auditorías internas, denominadas también auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la organización.

Las auditorías externas incluyen auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como los clientes o por otros en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, como las que conceden la certificación/registro de conformidad o agentes gubernamentales.

Auditoría combinada: La que se lleva a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión

Se conoce como sistema de gestión integrado cuando dos o más sistemas de gestión se integran en uno único.

Auditoría conjunta: La que se lleva a cabo a un único auditado por dos o más



organizaciones auditoras.



Curso de Auditorías

Programa de auditoría: Acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de la auditoría.

El alcance de la auditoría incluye una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales (lugares donde desempeñar un trabajo o prestar un servicio en un entorno en línea), las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Si los criterios de auditoría son requisitos legales y/o reglamentarios se utiliza "cumplimiento" o "incumplimiento" en los hallazgos de la auditoría.

Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

La evidencia objetiva puede obtenerse a través de la observación, medición, ensayo o por otros medios.

La evidencia objetiva con fines de auditoría se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente a los criterios de auditoría y verificable.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente a los criterios de la auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.

Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades de mejora o el registro de buenas prácticas.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

En las auditorías internas, el cliente también puede ser el auditado o las personas que gestionan el programa de auditoría. Las solicitudes de una auditoría externa pueden



Curso de Auditorías

provenir de autoridades reglamentarias, partes contratantes o clientes o clientes existentes o potenciales.

Auditado: Organización que es auditada en su totalidad o partes.

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder de este. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

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

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.



No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



Curso de Auditorías

Desempeño: Resultado medible. Se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4. RESUMEN

En esta unidad se pone al alumno en contacto con el conocimiento de lo que es una auditoría, la historia de la norma ISO 19011, los tipos de auditoría y términos y definiciones relacionados con el proceso de auditoría.