



Curso de Auditorías

Unidad 6. Preparación de las actividades de auditoría.

Objetivos

- I. Obtener las competencias para ejecutar una auditoría.
- II. Identificar los elementos indispensables para ejecutar una auditoría.
- III. Definir la importancia y relevancia de responsabilidades asignadas para la ejecución de una auditoría.

Contenidos

1. Realización de la revisión de la información documentada.
2. Planificación de la auditoría.
3. Asignación de las tareas al equipo auditor.
4. Preparación de la información documentada para la auditoría.
5. Resumen.



1. REALIZACIÓN DE LA REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada a la cual se refiere este apartado es aquella perteneciente al auditado y que será sometida a revisión con el fin de obtener evidencias objetivas y compararlas contra los criterios de auditoría.

A todos los efectos relacionados con este curso y las normas ISO, se define información documentada como:

“Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene” ISO 9000:2015 Req. 3.8.6

Las palabras clave de este proceso son: INFORMACIÓN DOCUMENTADA, VERIFICACIÓN, PRESENTACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Una de las áreas claves en la ejecución de auditorías es la revisión de información documentada. Resulta de vital importancia que el auditor pueda ser capaz de confiar en el contenido que se revisa para establecer conformidad general contra el criterio que se compara. La información documentada debe cumplir con una serie de características de están destinadas garantizar su confiabilidad:

- Información completa: que el contenido sea el esperado, es decir que cumpla con la totalidad de los datos que debe contener.
- Información correcta: El contenido es conforme con el contexto de la auditoría, otras fuentes, normas y/o reglamentos.
- Información coherente: Debe ser coherente con el resto de la información documentada que está bajo revisión.
- Información actualizada: no solo que esta actualizada, sino que sea válida y vigente de acuerdo con los requisitos establecidos con la organización. Es importante verificar especialmente este punto en la información documentada que está relacionada con los requisitos legales.

Existen áreas a observar con detenimiento que pudiesen presentarse durante la ejecución en sí de la auditoría. Son puntos en los que el equipo auditor debe prestar especial atención:

1. Cuando se proporcione información de una manera o fuente distinta a la esperada, por medios alternativos o personas que no estaban contempladas. Resulta de suma importancia evaluar la integridad y veracidad de información de este tipo.
2. Cuando se trate de información de carácter sensible por temas de seguridad de la información, reglamentos o leyes de protección de datos o información que requería de permisos especiales para su revisión.

En términos generales la información documentada a auditar debe poder facilitar claramente la comprensión las operaciones del auditado, con el fin de facilitar una visión de la extensión de esta. De igual forma debe ser la base para que el equipo auditor pueda preparar los documentos de trabajo de la auditoría.



Curso de Auditorías

Algunos ejemplos de información documentada:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
INTERNA	EXTERNA
Procedimientos, fichas de proceso, instructivos de trabajo, procedimiento de trabajo seguro.	Normas de referencia.
Documentos internos, políticas, objetivos documentados, manuales.	Instructivos técnicos de maquinarias y/o equipos.
Protocolos de ejecución, protocolos de validación, informes varios.	Bases de licitación / Cotización.
Fotografías o videos.	Documentos de otras partes interesadas.
Matriz, listas de chequeo, formatos varios.	Facturas, órdenes de compra, registros de despacho.

Para las recientes versiones de las normas ISO, el concepto de Información Documentada se ha ampliado y ahora son aceptadas formatos y formas que anteriormente no estaban contemplados, por lo que el auditor debe concentrarse en que es la organización quien define como da conformidad con sus requisitos. Por supuesto, sea la información documentada que sea, debe ser igualmente conforme con los requisitos de control.

Conviene destacar que todas las referencias ISO contienen criterios que solicitan el control de la información documentada. Esto es una constante y contribuye a mantener el orden del sistema de gestión. Para efectos prácticos, el equipo auditor debe evaluar como la organización controla su información documentada y si efectivamente aplica estos controles.

2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

- Si bien la responsabilidad de planificar las auditorías recae sobre el líder del equipo auditor, esta tarea debería considerar diversas opiniones, así como diferentes aristas y puntos de vista del resto del equipo auditor. Recordemos que los integrantes de este equipo fueron definidos de acuerdo con sus competencias y experiencias y este es un elemento valioso para considerar a la hora de planificar.
- Existe una relación directa entre un enfoque basado en riesgos para la planificación de la auditoría y la planificación en sí. En otras palabras, la planificación final debe contemplar los riesgos para garantizar la viabilidad global del proceso de auditoría. El fin último es que, una vez ejecutado el plan, los resultados sean coherentes con los planificados. Puntualizamos que, como



Curso de Auditorías

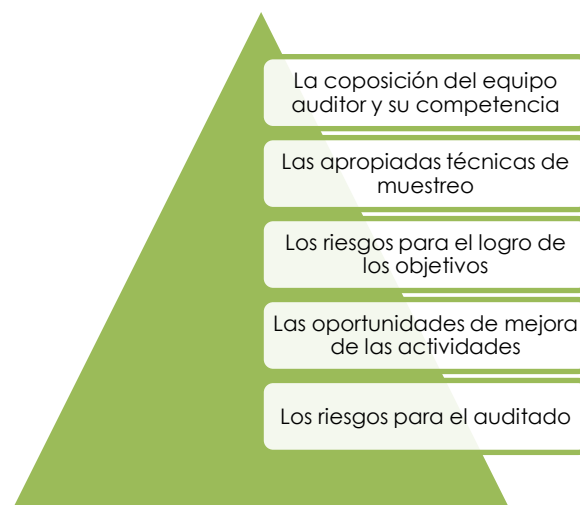
todo proceso, este será evaluado para obtener información para mejoras. Veamos los dos aspectos base para la planificación.

- Este enfoque basado en riesgo definido dentro de la norma ISO 19011:2018 no contempla la aplicación de un modelo predeterminado, deja la aplicación a libre ejecución de los miembros del equipo auditor y su líder. Lo más importante es que se determinen las situaciones donde puede ponerse en riesgo el proceso de auditoría y evaluar su posible ocurrencia, luego se planificaran medidas para su mitigación.

2.1 ENFOQUE BASADO EN RIESGOS PARA LA PLANIFICACIÓN

El líder del equipo auditor debe considerar diferentes riesgos que pudieran influir o tener impacto sobre los resultados esperados u objetivos de la auditoría. El enfoque debe estar sobre todos aquellos elementos que podría atentar contra la ejecución conforme de la actividad.

Con este hecho ya claro, el nivel de detalle que proporcionara el plan de auditoria debe contemplar múltiples aristas de no lograr los objetivos de la auditoria como:



Un ejercicio ideal podría ser el ubicar la actividad de auditoria en el contexto donde se ejecutará y comenzar la visualización de su desempeño, paso a paso. Considerar la visualización en tres grandes bloques, todo lo requerido y previo a la actividad como equipo auditor, traslados, logísticas entre otras. El segundo gran bloque la actividad en sí, interacciones entre el auditado y el auditor, formas de comunicación, estado y ubicación de la información documentada, disposiciones de seguridad, medio ambiente, calidad, infraestructura, traslados internos, revisión de procesos operativos sin intervención. El último gran bloque se refiere a las actividades posteriores a la auditoría como la generación de los informes y la entrega de resultados.



Curso de Auditorías

2.2 DETALLES DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

El registro de conformidad más difundido tanto por las organizaciones como por los entes certificadores es el plan de auditoría. Este registro debe contemplar:

- Objetivos de la auditoría
- El alcance de la auditoría
- Los criterios bajo la cual se basa la auditoría
- Ubicación física de o los sitios a auditar
- Necesidad del equipo auditor de familiarizarse con las instalaciones
- El o los métodos de auditoría

Existen muchos modelos y formatos para elaborar un plan de auditoría, unos más completos que otros, sin embargo, todos deben contener la información que es solicitada por la Norma ISO 19011:2018 y seguramente por los criterios que establece la organización en este sentido. El equipo auditor debe verificar que estos criterios se cumplen. Veremos dos ejemplos:

Auditoría N°	01 dentro de programa de auditoría año 2019.	Fecha Elaboración Plan	29 de enero 2019
Auditores	Auditor AM (AM, Auditor Líder) Auditor DS (DS).	Fecha Auditoría	5 y 6 marzo 2019
Criterio (Normas a Auditar)	Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y documentación del SGI La auditoría interna se ejecuta de acuerdo con las directrices establecidas en ISO 19011:2018		
Alcance (procesos a Auditar)	Venta de Energía y procesos de apoyo.		
Objetivo	Evaluar la conformidad del sistema de gestión de integrado de acuerdo con el estándar ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 y la documentación de la organización en la PFV El Sol.		
Dirección de ejecución	Planta fotovoltaica El Sol. Localidad 2, zonas de valle solar.		
Representante de la Organización	Pedro Pérez email: pp@elsol.com telf.: +346699887744		
Idioma en la que se ejecuta la actividad // Método de auditoría	Castellano tanto procesos de comunicación verbal como información documentada. // Se ejecutará la actividad a través de entrevistas y revisión documental in situ.		
Aspectos logísticos	✓ Los miembros del equipo auditor deben contar con permiso previo para el ingreso. ✓ La organización proporciona transporte desde el sitio de pernocta hasta las instalaciones. ✓ Los miembros del equipo auditor deben contar los sus propios EPI.		



Curso de Auditorías

En esta segunda parte podemos observar un extracto del detalle de la planificación:

Fecha / Hora	Requisito Normativo	Proceso / Área / Documento	Participantes Auditados	Auditor Iniciales
05 marzo 2019				
9:00 a 9:30	Reunión de Inicio	✓ Reunión de Inicio ✓ Presentación del equipo Auditor ✓ Revisión de plan de auditoría	Personal que la organización considere necesario	AM, DS
9:30 a 10:00	ISO 9001 7.1.3	✓ Recorrido por las instalaciones	Recurso Preventivo PRL	AM, DS
10:00 a 13:00	ISO 9001 Req 7.1.3 - 7.1.4 ISO 45001:2018 ISO 9001 / 14001 Req 8.7 - 10.2 - 9.2	✓ Programa de prevención de riesgos laborales ✓ Evaluación de riesgo laboral ✓ Metodología para la identificación y evaluación de riesgos laborales ✓ Alertas de QSE ✓ Instrucciones técnicas de seguridad ✓ Combustibles líquidos ✓ Ambiente para la operación de los procesos ✓ Actuaciones en caso de emergencia ✓ Preparación y respuesta a emergencias ✓ Plan de emergencias ✓ No Conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora y sus criterios de valoración ✓ Investigación de Incidentes ✓ Metodología para la investigación de causas ✓ Clasificación de incidentes ✓ Maniobra segura de celdas de alta tensión ✓ Acceso seguro a centro	Recurso Preventivo PRL	DS
10:00 a 13:00	ISO 9001 / 14001 Req 5.1 - 5.2 - 6.2 - 6.2.1-9.3 - 7.4 ISO 45001:2018	✓ Revisión por la Dirección. ✓ Procesos de mejora continua ✓ Política de Calidad ✓ Política de Medio Ambiente ✓ Política de Recursos Humanos y Prevención de riesgo laboral ✓ Programa anual de mejoras / Objetivos QSE ✓ Comunicación Interna / Externa. ✓ Herramientas de comunicación Participación y consulta.	Director de unidad / responsable del parque	AM
13:00 a 14:00 Almuerzo				
14:00 a 16:30	ISO 9001 / 14001 Req 7.5 ISO 45001:2018 ISO 9001 Req 9.1.2 - 8.1 - 8.2 -8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.5	✓ Celdas de AT ✓ Centros de transformación de potencia ✓ Granes correctivos: organización y ejecución ✓ Protocolos de actuación ✓ Instrucciones técnicas de seguridad	Responsable de Alta Tensión	DS



Curso de Auditorías

En todos los casos, los planes de auditoría deberían presentarse al auditado. Cualquier elemento que requiera de revisión o que cause dudas, debe resolverse entre el líder del equipo auditor y el representante del auditado. Si fuese necesario deben intervenir otras partes interesadas. Es básico que parta el proceso con la mayor claridad posible, no solo sobre el mismo, sino sobre cualquier disposición relacionada.

3. ASIGNACIÓN DE LAS TAREAS DEL EQUIPO AUDITOR

Debemos tener absoluta claridad en que la asignación de las tareas del equipo auditor es responsabilidad del líder del equipo o del Auditor líder. Aquí es donde se asignan tareas específicas a personas específicas, estas se deben seguir hasta el final del proceso o hasta que por alguna circunstancia que priorice los objetivos de la auditoría se cambien.

El líder del equipo debe tener mucho detalle en las asignaciones y tomar en cuenta aspectos importantes en dicha asignación a cada miembro:

- Autoridad para tomar decisiones
- Procesos y lugares específicos
- Imparcialidad del auditor
- Objetividad del auditor
- Competencias del auditor

Si algunos de estos aspectos puede poner en riesgo la ejecución de la actividad, el líder del equipo debe tomar medidas para garantizar que no ocurra. Obviamente la primera debe estar relacionada con la planificación basada en riesgos que identificamos en el capítulo anterior.

El líder del equipo auditor no solo asigna responsabilidades a sus compañeros auditores, recordemos que existen otros miembros del equipo auditor como los expertos técnicos, auditores en formación u observadores.

Cabe destacar la importancia de la responsabilidad del líder del equipo auditor en la administración y gestión de los recursos de auditoría definidos en apartados anteriores. De igual forma indicamos que las asignaciones o cambios en los mismos puede efectuarse durante el proceso de auditoría según corresponda o sea necesario con fin de garantizar el alcanzar los resultados previstos.

Existe un aspecto relevante relacionado con este punto. A fin de que las auditorías tengan un carácter independiente, los auditores deben ser capaces de ejercer sin ningún tipo de conflictos de interés su labor. Es importante conocer el eterno donde se va a desenvolver un auditor y determinar que efectivamente estará libre de conflictos de interés. Esto se debe tener en cuenta sobre todo en las auditorías de primera parte, que son las que ejecuta la organización a su propio sistema de gestión y específicamente cuando intervienen auditores que pertenecen a la organización. Es conveniente revisar riesgos en los casos de relaciones jerárquicas, relaciones personales, temas idiomáticos, políticos o incluso por eventos previos que impidan un desarrollo armónico e independiente del proceso.



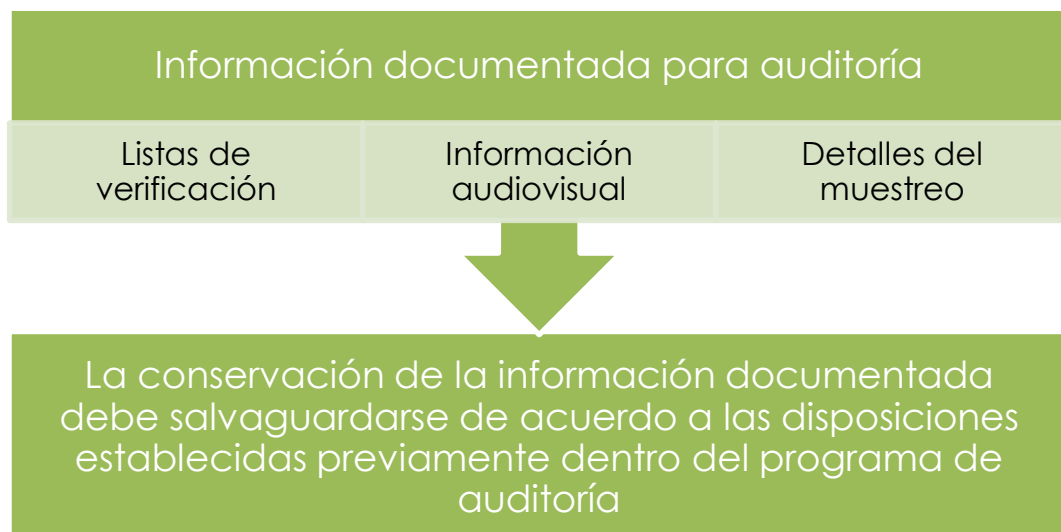
Curso de Auditorías

Los auditores deben estar en la posición ideal para ejecutar la auditoría. La independencia es la base para lograr la imparcialidad y la objetividad. Esto solo traer como consecuencia que los resultados del proceso de auditoría sea los reales y no estén afectados ni influenciados por algún conflicto de interés entre auditados y auditores que no tienen relación alguna con la evaluación del desempeño y conformidad que se pretende hacer. Podemos considerar entonces estos tres elementos como prioritarios en la asignación de las tareas del equipo auditor.



4. PREPARACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA PARA LA AUDITORIA

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.



Para preparar los documentos de trabajo identificados arriba, los miembros del equipo auditor pueden considerar elementos adicionales y apoyo como, por ejemplo, que utilidad puede aportar un documento o a quien será dirigido, los diferentes usuarios y el contenido necesario.

La preparación de la información documentada debe estar alineada con el plan de auditoría. Cada miembro del equipo auditor debe contemplar de acuerdo con su rol, responsabilidad y asignación que documentación debe prepara.



Curso de Auditorías

No confíe en su memoria, prepare tanta documentación como sea necesario y que le permita alcanzar los resultados previstos. Definamos un poco los conceptos de cada forma:

1. Listas de verificación. Si bien no es requisito de esta norma internacional generar listas de verificación, si es un apoyo muy valioso para el auditor, sobre todo para el auditor que no posee mucha experiencia. Cada norma de referencia tiene su propia lista, ya que es un punteo de los requisitos a revisar, posibles registros, documentos y evidencias a revisar y posibles preguntas a formular durante entrevistas.
2. Información audiovisual. Puede apoyarse en tutoriales que indican la manera de ejecutar ciertas labores y normas. La oferta de esta herramienta hoy en día en medios electrónicos es abundante.
3. Detalles del muestreo. En la próxima unidad observaremos los tipos de muestreo que pueden ejecutarse en una auditoría, sin embargo, como información a preparar puede darse el caso que se quiera contar con los detalles del método de muestreo escogido y el cómo ejecutarlo con la finalidad de hacerlo al pie de la letra.

4. RESUMEN

En esta unidad pasamos de la planificación y gestión del programa de auditoría a la ejecución de auditorías individuales, es decir a la gestión del programa en sí. En esta unidad generamos los documentos que están relacionados con cada auditoría individual, comenzando por el plan de auditoría. En él está toda la información necesaria para ejecutar la actividad. Contiene horarios, sitios, entrevistados, criterios, objetivos y más. Incluimos la asignación del equipo auditor y como no podemos dejar todo a nuestra memoria, los miembros del equipo auditor deben coordinar la generación tanto de la información documentada para dar soporte a la auditoría, como los elementos de gestión.

Esta etapa será tan extensa y compleja como la organización que será auditada. Ya hemos hecho esta aseveración con anterioridad ya que aplica para todo el proceso. Como dato relevante mencionamos que los miembros del equipo auditor deben poner especial detalle en la realización del plan de auditoría, ya que este es el documento que se presentará al cliente de la auditoría, al auditado y a cualquier otra parte interesada, por ende, debe reflejar la seriedad y conformidad del proceso. No hay un formato preestablecido para la presentación de este plan, así que queda sujeto a la organización que le corresponda generarlo. Lo más importante es que contenga la información que es requerida para poder ejecutar la tarea.

Para concluir, reafirmamos la importancia tanto operativa como estratégica, la asignación de responsabilidades del equipo auditor es una tarea que debe ser bien revisada.