



# Curso de Auditorías

## *Unidad 11. Desarrollo de actividades de auditoría. Parte 1*

### Objetivos

- I. Conocer la forma de ejecución de situaciones particulares en el desarrollo de actividades de auditoría.
- II. Conocer métodos de auditoría en distintas situaciones durante la actividad de auditoría.

### Contenidos

1. Introducción.
2. Aplicación de los métodos de auditoría.
3. Enfoque por procesos en la auditoría.
4. Juicio profesional.
5. Resultados del rendimiento.
6. Verificación de la información.
7. Muestreo.
  - 7.1. General.
  - 7.2. Muestreo basado en juicios.
  - 7.3. Muestreo estadístico.



## Curso de Auditorías

8. Auditoría del cumplimiento dentro del sistema de gestión.
9. Auditoría del contexto.
10. Auditoría del liderazgo y compromiso.
11. Resumen.



# Curso de Auditorías

## 1. INTRODUCCIÓN

La norma ISO 19011 proporciona, adicionalmente, una orientación para los auditores que planifican y llevan a cabo auditorías. En esta parte de la norma, se desarrollan distintas situaciones que se pueden presentar durante la actividad de auditoría y cómo podemos auditar algunos aspectos particulares de los sistemas de gestión.

## 2. APLICACIÓN DE MÉTODOS DE AUDITORÍA

Una auditoría puede realizarse utilizando una serie de métodos de auditoría. Los métodos de auditoría elegidos para una auditoría dependen de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría definidos, así como de la duración y el emplazamiento.

También deben tenerse en cuenta la competencia disponible de los auditores y cualquier incertidumbre que surja de la aplicación de los métodos de auditoría.

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.

La realización de una auditoría implica una interacción entre los individuos dentro del sistema de gestión que se está auditando y la tecnología utilizada para llevar a cabo la auditoría.

A continuación, presentamos una tabla (Tabla 1) que proporciona ejemplos de métodos de auditoría que pueden utilizarse, por separado o en combinación, para alcanzar los objetivos de la auditoría. Si una auditoría implica el uso de un equipo de auditores con múltiples miembros, pueden utilizarse simultáneamente métodos in situ y remotos.

En la siguiente unidad se proporciona información adicional sobre las visitas a emplazamientos físicos.

Tabla 1

Grado de implicación entre el auditor y la entidad auditada	Localización del auditor	
	In situ	A distancia
Interacción humana	Realización de entrevistas Completar checklists y cuestionarios con la participación de la entidad auditada Llevar a cabo la revisión de documentos con la participación de la entidad auditada Muestreo	A través de medios de comunicación interactivos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar entrevistas;</li><li>• Observar el trabajo realizado con el guía a distancia</li><li>• Completar checklists y cuestionarios;</li><li>• Realizar revisión de documentos con la participación de la entidad auditada.</li></ul>



# Curso de Auditorías

No hay interacción humana	Llevar a cabo la revisión de documentos (p. ej. registros, análisis de datos) Observar el trabajo realizado Realizar visita in situ Completar checklists Muestreo (por ejemplo, productos)	Llevar a cabo la revisión de documentos (p. ej. registros, análisis de datos) Observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia, teniendo en cuenta los requisitos sociales, estatutarios y reglamentarios Análisis de datos
---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Las actividades de auditoría in situ se realizan en la sede de la entidad auditada. Las actividades de auditoría a distancia se realizan en cualquier lugar que no sea la ubicación de la entidad auditada, independientemente de la distancia.

Las actividades de auditoría interactivas implican la interacción entre el personal de la entidad auditada y el equipo de auditoría.

Las actividades de auditoría no interactivas no implican ninguna interacción humana con las personas que representan a la entidad auditada, pero sí implican una interacción con el equipo, las instalaciones y la documentación.

La responsabilidad de la aplicación efectiva de los métodos de auditoría para una auditoría determinada en la fase de planificación recae en la persona o personas que gestionan el programa de auditoría o en el líder del equipo de auditoría. El líder del equipo de auditoría tiene esta responsabilidad de llevar a cabo 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 alcanzar los objetivos de la auditoría, el nivel de confianza entre el auditor y el personal de la entidad auditada y los requisitos reglamentarios).

A nivel del programa de auditoría, debe garantizarse que el uso de la aplicación a distancia e in situ de los métodos de auditoría sea adecuado y equilibrado, a fin de garantizar el logro satisfactorio de los objetivos del programa de auditoría.

## 3. ENFOQUE POR PROCESO EN LA AUDITORÍA

El uso de un "enfoque por proceso" 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 auditar un sistema de gestión es auditar los procesos de una organización y sus interacciones en relación con una o más normas de sistemas de gestión.

Los resultados consistentes y predecibles se logran de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

## 4. JUICIO PROFESIONAL

Los auditores deben aplicar su criterio profesional durante el proceso de auditoría y evitar concentrarse en los requisitos específicos de cada cláusula de la norma a expensas de lograr los resultados previstos del sistema de gestión.



# Curso de Auditorías

Algunas cláusulas de las normas del sistema de gestión de la ISO no se prestan fácilmente a la auditoría en términos de comparación entre un conjunto de criterios y el contenido de un procedimiento o instrucción de trabajo.

En estas situaciones, los auditores deben utilizar su criterio profesional para determinar si la intención de la cláusula se ha cumplido.

## 5. RESULTADOS DEL RENDIMIENTO

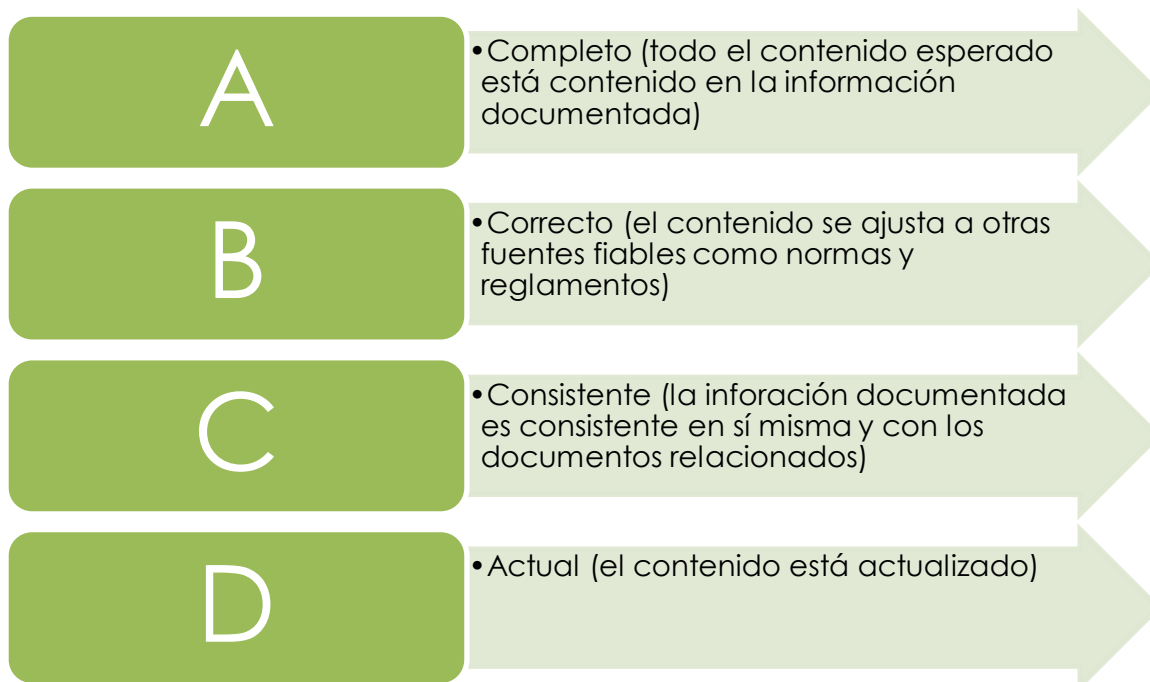
Los auditores deben centrarse en el resultado previsto del sistema de gestión a lo largo de todo el proceso de auditoría.

Si bien los procesos y lo que logran son importantes, lo que cuenta es el resultado del sistema de gestión y su desempeño. También es importante considerar el nivel de integración de los diferentes sistemas de gestión y sus resultados previstos.

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

## 6. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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





# Curso de Auditorías

También debe considerarse si la información verificada proporciona suficientes pruebas objetivas para demostrar que se están cumpliendo los requisitos.

Si la información se proporciona de una manera distinta a la esperada (por ejemplo, a través de diferentes personas o medios de comunicación alternativos), debe evaluarse la integridad de las pruebas.

Es necesario prestar especial atención a la seguridad de la información debido a la normativa aplicable en materia de protección de datos (en particular, la información que se encuentra fuera del alcance de la auditoría, pero que también figura en el documento).

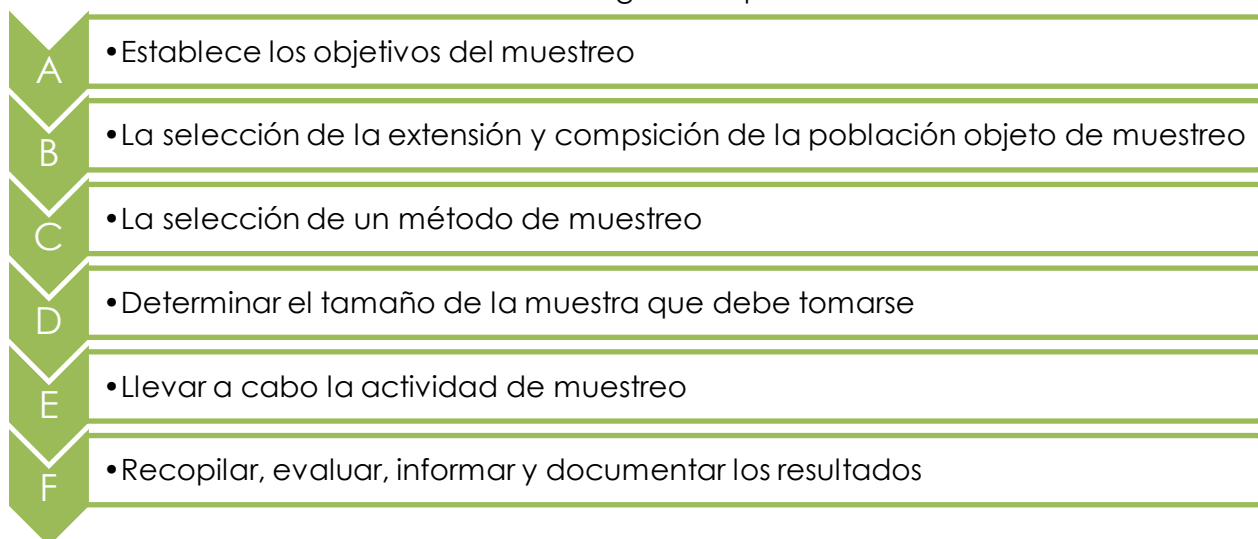
## 5. MUESTREO

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

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

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 imparcial y diferente de la que se alcanzaría si se examinara a toda la población. Puede haber otros riesgos dependiendo de la variabilidad dentro de la población a muestrear y del método elegido.

El muestreo de auditoría suele incluir los siguientes pasos:











# Curso de Auditorías

Cuando se realice el muestreo, deberá tenerse en cuenta la calidad de los datos disponibles, ya que el muestreo de datos insuficientes e inexactos no proporcionará un resultado útil. La selección de una muestra apropiada debe basarse tanto en el método de muestreo como en el tipo de datos requeridos, por ejemplo, para inferir un patrón de comportamiento particular o extraer inferencias a través de una población.

La información sobre la muestra seleccionada podría tener en cuenta el tamaño de la muestra, el método de selección y las estimaciones realizadas sobre la base de la muestra y el nivel de confianza.

Las auditorías pueden utilizar tanto el muestreo basado en juicios como el muestreo estadístico.

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

-  **experiencia previa en materia de auditoría dentro del alcance de la auditoría**
-  **la complejidad de los requisitos (incluidos los legales y reglamentarios) para alcanzar los objetivos de la auditoría;**
-  **la complejidad e interacción de los procesos de la organización y los elementos del sistema de gestión;**
-  **grado de cambio en la tecnología, el factor humano o el sistema de gestión;**
-  **los riesgos y oportunidades de mejora significativos previamente identificados;**
-  **los resultados del seguimiento de los sistemas de gestión.**

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

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

El diseño del muestreo estadístico utiliza un proceso de selección de muestras basado en la teoría de la probabilidad.



# Curso de Auditorías

El muestreo basado en atributos se utiliza cuando sólo hay dos posibles resultados de muestreo para cada muestra (por ejemplo, correcto/incorrecto o aprobado/suspense). El muestreo basado en variables se utiliza cuando los resultados de la muestra se producen en un rango continuo.

El plan de muestreo debe tener en cuenta si es probable que los resultados examinados se basen en atributos o en variables. Por ejemplo, al evaluar la conformidad de los formularios cumplimentados con los requisitos establecidos en un procedimiento, podría utilizarse un enfoque basado en atributos.

Al examinar la ocurrencia de incidentes relacionados con la inocuidad de los alimentos o el número de violaciones de la seguridad, probablemente sería más apropiado un enfoque basado en variables.

Los elementos que pueden afectar el plan de muestreo de auditoría son:

- a) el contexto, tamaño, naturaleza y complejidad de la organización;
- b) el número de auditores competentes;
- c) la frecuencia de las auditorías;
- d) el momento de la auditoría individual;
- e) cualquier nivel de confianza requerido externamente;
- f) la ocurrencia de eventos indeseables 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 a menudo se conoce como el nivel de confianza aceptable.

Por ejemplo, un riesgo de muestreo del 5 % corresponde a un nivel de confianza aceptable del 95 %. Un riesgo de muestreo del 5 % significa que el auditor está dispuesto a aceptar el riesgo de que 5 de cada 100 (o 1 de cada 20) muestras examinadas no reflejen los valores reales que se verían si se examinara a toda la población.

Cuando se utiliza el muestreo estadístico, los auditores deben documentar adecuadamente el trabajo realizado.

Esto debe incluir una descripción de la población que se pretendía muestrear, los criterios de muestreo utilizados para la evaluación (por ejemplo, qué es una muestra aceptable), los parámetros y métodos estadísticos que se utilizaron, el número de muestras evaluadas y los resultados obtenidos.

## 8. AUDITORIA DEL CUMPLIMIENTO DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El equipo auditor debe considerar si la entidad auditada cuenta con procesos efectivos para:

- a) identificar sus requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos a los que se ha comprometido;
- b) gestionar sus actividades, productos y servicios para lograr el cumplimiento de estos requisitos;



# Curso de Auditorías

c) evaluar su situación de cumplimiento.

Además de la orientación genérica que se ofrece en este documento, al evaluar los procesos que la entidad auditada ha implementado para asegurar el cumplimiento de los requisitos pertinentes, el equipo de auditoría debe considerar si la entidad auditada:

- 1) cuenta con un proceso eficaz para identificar los cambios en los requisitos de cumplimiento y para considerarlos como parte de la gestión del cambio;
- 2) cuenta con personas competentes para gestionar sus procesos de cumplimiento;
- 3) mantiene y proporciona información documentada apropiada sobre su estado de cumplimiento según lo requieran los reguladores u otras partes interesadas;
- 4) incluya requisitos de cumplimiento en su programa de auditoría interna;
- 5) aborda todos los casos de incumplimiento;
- 6) considera el desempeño de cumplimiento en sus revisiones de gestión.

## 9. AUDITORÍA DEL CONTEXTO

Muchas normas de sistemas de gestión requieren que una organización determine su contexto, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y las cuestiones externas e internas.

Para hacer esto, una organización puede utilizar varias técnicas para el análisis estratégico y la planificación.

Los auditores deben confirmar que se han desarrollado procesos adecuados para ello y que se utilizan eficazmente, de modo que sus resultados proporcionen una base fiable para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión. Para ello, los auditores deben considerar evidencia objetiva relacionada con lo siguiente:

- a) los procesos o métodos utilizados;
- b) la idoneidad y competencia de las personas que contribuyen a los procesos;
- c) los resultados del proceso o procesos;
- d) la aplicación de los resultados para determinar el alcance y desarrollo del sistema de gestión;
- e) revisiones periódicas del contexto, según proceda.

Los auditores deben tener conocimientos específicos de cada sector y comprender las herramientas de gestión que las organizaciones pueden utilizar para emitir un juicio sobre la eficacia de los procesos utilizados para determinar el contexto.

## 10. AUDITORÍA DEL LIDERAZGO Y COMPROMISO

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

Estos requisitos incluyen demostrar compromiso y liderazgo asumiendo la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión y cumpliendo una serie de responsabilidades. Entre ellas se incluyen las tareas que la alta dirección debe asumir por sí misma y otras que pueden ser delegadas.



# Curso de Auditorías

Los auditores deben obtener evidencia objetiva del grado de participación de la alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con el sistema de gestión y de cómo éste demuestra su compromiso para asegurar su efectividad.

Esto puede lograrse examinando los resultados de los procesos pertinentes (por ejemplo, las políticas, los objetivos, los recursos disponibles, las comunicaciones de la alta dirección) y entrevistando al 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 comprensión adecuada de los temas disciplinarios específicos relevantes para su sistema de gestión, junto con el contexto en el que opera su organización, de manera que puedan asegurarse de que el sistema de gestión logre los resultados deseados.

Los auditores no sólo deben centrarse en el liderazgo a nivel de la alta dirección, sino que también deben auditar el liderazgo y el compromiso en otros niveles de la dirección, según corresponda.

## 11. RESUMEN

En este capítulo analizamos cómo la norma ISO 19011:2018 nos proporciona una serie de indicaciones para resolver situaciones que se pueden presentar durante el desarrollo de la auditoría. Concretamente en esta unidad hablamos de:

- Aplicación de los métodos de auditoría
- Enfoque por procesos en la auditoría
- Juicio profesional
- Resultados del rendimiento
- Verificación de la información
- Muestreo
  - o General
  - o Muestreo basado en juicios
  - o Muestreo estadístico
- Auditoría del cumplimiento dentro del sistema de gestión
- Auditoría del contexto
- Auditoría del liderazgo y compromiso