



Curso de Auditorías

Unidad 12. Desarrollo de actividades de auditoría. Parte 2

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. Auditoría de riesgos y oportunidades.
3. Ciclo de vida.
4. Auditoría de la cadena de suministro.
5. Preparación de documentos de trabajo de auditoría.
6. Selección de fuentes de información.
7. Visita al emplazamiento de la auditoría.
 - 7.1. Planificación de la visita.
 - 7.2. Actividades in situ.
 - 7.3. Actividades virtuales de la auditoría.
8. Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales.
9. Realizar entrevistas.
10. Hallazgos de auditoría.



Curso de Auditorías

- 10.1. Determinación de los hallazgos de auditoría.
 - 10.2. Registros de conformidades.
 - 10.3. Registro de no conformidades.
 - 10.4. Tratar los hallazgos relacionados con criterios múltiples.
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. AUDITORÍA DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Como parte de la asignación de una auditoría individual, se puede incluir la determinación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización. Los objetivos básicos de esta tarea de auditoría son los siguientes:

- **garantizar la credibilidad de los procesos de identificación de riesgos y oportunidades;**
- **garantizar que los riesgos y las oportunidades se determinen y gestionen correctamente;**
- **Revisar la manera en que la organización aborda sus riesgos y oportunidades determinados.**

Una auditoría del enfoque de una organización para la determinación de riesgos y oportunidades no debe realizarse como una actividad independiente. Debe estar implícito durante toda la auditoría de un sistema de gestión, incluso al entrevistar a la alta dirección. Un auditor debe actuar de acuerdo con los siguientes pasos y recopilar evidencia objetiva de la siguiente manera:

a) Las aportaciones utilizadas por la organización para determinar sus riesgos y oportunidades, que pueden incluir:

- Análisis de cuestiones externas e internas;
- La dirección estratégica de la organización;
- las partes interesadas, en relación con su sistema de gestión específico de la disciplina y sus
- requisitos, también;
- las fuentes potenciales de riesgo, como los aspectos medioambientales, los riesgos para la seguridad, etc.

b) método mediante el cual se evalúan los riesgos y oportunidades, que pueden diferir de una disciplina a otra, y sectores.

El tratamiento que la organización dé a sus riesgos y oportunidades, incluido el nivel de riesgo que desea aceptar y la forma en que se controla, requerirá la aplicación de un criterio profesional por parte del auditor.



3. CICLO DE VIDA

Algunos sistemas de gestión de disciplinas específicas requieren la aplicación de una perspectiva de ciclo de vida a sus productos y servicios.

Una perspectiva de ciclo de vida implica la consideración del control e influencia que la organización tiene sobre las etapas de su ciclo de vida de producto y servicio.

Las etapas de un ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al final de la vida útil y la disposición final.

Este enfoque permite a la organización identificar aquellas áreas en las que, al considerar su alcance, puede minimizar su impacto en el medio ambiente a la vez que añade valor a la organización.

El auditor debe utilizar su juicio profesional en cuanto a cómo la organización ha aplicado una perspectiva de ciclo de vida en términos de su estrategia y la estrategia:

- a) vida útil del producto o servicio;**
- b) la influencia de la organización en la cadena de suministro;**
- c) la longitud de la cadena de suministro;**
- d) 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 examinar cuidadosamente cualquier superposición relativa a la consideración del ciclo de vida

4. AUDITORÍA DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La auditoría de la cadena de suministro puede ser requerida a requisitos específicos. El programa de auditoría de proveedores debe desarrollarse con criterios de auditoría aplicables para el tipo de proveedores de que se trate y proveedores externos.

El alcance de la auditoría de la cadena de suministro puede ser diferente, por ejemplo, auditoría de sistemas de gestión completos, auditoría de proceso único, auditoría de producto, auditoría de configuración



5. PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO DE AUDITORÍA

Al preparar los documentos de trabajo de auditoría, el equipo auditor debe considerar las siguientes preguntas para cada documento.

- a) **¿Qué registro de auditoría se creará utilizando este documento de trabajo?**
- b) **¿Qué actividad de auditoría está vinculada a este documento de trabajo en particular?**
- c) **¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?**
- d) **¿Qué información se necesita para preparar este documento de trabajo?**

En el caso de las auditorías combinadas, deben elaborarse documentos de trabajo para evitar la duplicación de las actividades de auditoría:

- **Agrupando los requisitos similares a partir de criterios diferentes;**
- **Coordinar el contenido de los checklists y cuestionarios.**

Los documentos de trabajo de auditoría deben ser adecuados para tratar todos los elementos del sistema de gestión dentro del alcance de la auditoría y pueden ser proporcionados en cualquier medio



Curso de Auditorías

6. SELECCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información seleccionadas pueden variar según el alcance y la complejidad de la auditoría y pueden incluir las siguientes:

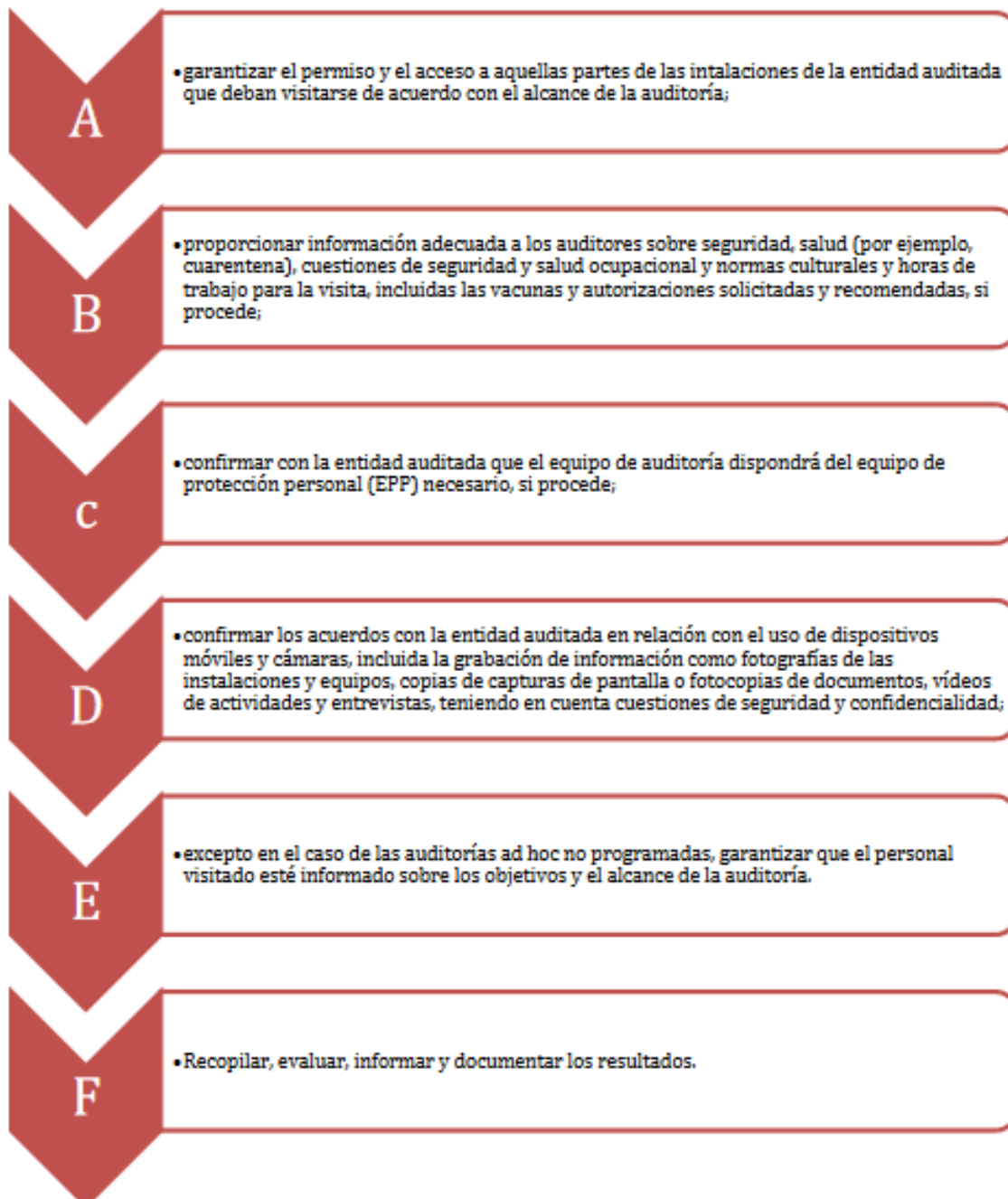
- entrevistas con empleados y otras personas;
- observaciones de las actividades y del entorno y condiciones de trabajo circundantes;
- información documentada, como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, dibujos, contratos y pedidos;
- registros, tales como registros de inspección, actas de reuniones, informes de auditoría, registros del programa de seguimiento y los resultados de las mediciones;
- resúmenes de datos, análisis e indicadores de rendimiento;
- información sobre los planes de muestreo de la entidad auditada y sobre cualquier procedimiento para el control de los procesos de muestreo y medición;
- informes de otras fuentes, por ejemplo, feedback de los clientes, encuestas y mediciones externas, otra información pertinente de partes externas y calificaciones de proveedores externos;
- bases de datos y sitios web;
- simulación y modelización.



7. VISITA AL EMPLAZAMIENTO DE LA AUDITORÍA







Para minimizar la interferencia entre las actividades de auditoría y los procesos de trabajo de la entidad auditada y para garantizar la salud y la seguridad del equipo de auditoría durante una visita, debe considerarse lo siguiente:

7.1. Planificación de la visita










Curso de Auditorías

-  evitar cualquier perturbación innecesaria de los procesos operativos;
-  asegurarse de que el equipo de auditoría utiliza correctamente el EPP (si procede);
-  programar la comunicación para minimizar las interrupciones;
-  adaptar el tamaño del equipo de auditoría y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, con el fin de evitar interferencias en los procesos operativos en la medida de lo posible;
-  no tocar ni manipular ningún equipo, a menos que esté explícitamente permitido, incluso cuando sea competente o tenga licencia;
-  si se produce un incidente durante la visita in situ, el líder del equipo de auditoría debe revisar la situación con la entidad auditada y, si es necesario, con el cliente de la auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe interrumpirse, reprogramarse o continuar;
-  si se toma copias de documentos en cualquier formato, pedir permiso por adelantado y considerar asuntos de confidencialidad y seguridad;
-  cuando se tome notas, evitar recopilar información personal a menos que lo exijan los objetivos o criterios de la auditoría.

7.3. Actividades virtuales de la auditoría

-  asegurarse de que el equipo de auditoría utiliza los protocolos de acceso a distancia acordados, incluidos los dispositivos, el software, etc. solicitados;
-  si se hacen capturas de pantalla de documentos de cualquier tipo, pedir permiso por adelantado y considerar asuntos de confidencialidad y seguridad y evitar grabar a individuos sin su permiso;
-  si se produce un incidente durante el acceso a distancia, el líder del equipo de auditoría debe revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de la auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe interrumpirse, reprogramarse o continuar;
-  usar planos/diagramas de la ubicación a distancia como referencia;
-  mantener el respeto por la privacidad durante las pausas de auditoría.



Curso de Auditorías

Se debe considerar la disposición de la información y las pruebas de auditoría, independientemente del tipo de medio de comunicación, en una fecha posterior, una vez que haya caducado la necesidad de su retención.

8. AUDITORÍA DE ACTIVIDADES Y UBICACIONES VIRTUALES

Las auditorías virtuales se llevan a cabo cuando una organización realiza un trabajo o proporciona un servicio utilizando un entorno online que permite a las personas, independientemente de su ubicación física, ejecutar procesos (por ejemplo, intranet de la empresa, una "nube informática").

La auditoría de una ubicación virtual a veces se denomina auditoría virtual. Las auditorías remotas se refieren al uso de la tecnología para recopilar información, entrevistar a una entidad auditada, etc.,

cuando los métodos "cara a cara" no son posibles o deseados.

Una auditoría virtual sigue el proceso de auditoría estándar y utiliza la tecnología para verificar la evidencia objetiva. La entidad fiscalizada y el equipo de auditoría deben garantizar los requisitos tecnológicos adecuados para las auditorías virtuales, que pueden incluir:

- **asegurarse de que el equipo de auditoría utiliza los protocolos de acceso a distancia acordados, incluidos los dispositivos, el software, etc. solicitados;**
- **realizar comprobaciones técnicas antes de la auditoría para resolver problemas técnicos;**
- **garantizar la disponibilidad y comunicación de planes de contingencia (por ejemplo, interrupción del acceso, uso de tecnología alternativa), incluida la previsión de tiempo adicional de auditoría en caso necesario.**

Las competencias del auditor deben incluir:

- **habilidades técnicas para usar el equipo electrónico apropiado y otra tecnología mientras se realiza la auditoría;**
- **experiencia en facilitar reuniones virtualmente para llevar a cabo la auditoría a distancia.**

Al llevar a cabo la reunión de apertura o la auditoría virtualmente, el auditor debe considerar los siguientes puntos:

- **riesgos asociados a las auditorías virtuales o a distancia;**
- **usar planos/diagramas de ubicaciones remotas para referencia o mapeo de información electrónica;**
- **facilitar la prevención de las perturbaciones e interrupciones del ruido de fondo;**
- **pedir permiso por adelantado para hacer capturas de pantalla de documentos o cualquier tipo de grabaciones, y considerar cuestiones de confidencialidad y seguridad;**
- **garantizar la confidencialidad y la privacidad durante las pausas de la auditoría, por ejemplo, silenciando micrófonos o poniendo en pausa las cámaras.**



Curso de Auditorías



Curso de Auditorías

9. REALIZAR ENTREVISTAS

Las entrevistas son un medio importante para recopilar información y deben llevarse a cabo de manera adaptada a la situación y a la persona entrevistada, ya sea cara a cara o a través de otros

medios de comunicación. Sin embargo, el auditor debe considerar lo siguiente:



10. AUDITORÍA DEL LIDERAZGO Y COMPROMISO

10.1. Determinación de los hallazgos de auditoría

Al determinar los hallazgos de la auditoría, se debe considerar lo siguiente:

- a) seguimiento de los registros y conclusiones de auditorías anteriores;
- b) los requisitos del cliente de auditoría;



Curso de Auditorías

- c) la exactitud, suficiencia e idoneidad de las pruebas objetivas para apoyar los hallazgos de la auditoría;
- d) la medida en que se realizan las actividades de auditoría previstas y se logran los resultados previstos;
- e) hallazgos que exceden las prácticas normales u oportunidades de mejora;
- f) tamaño de la muestra;
- g) la clasificación (si la hubiere) de los hallazgos de la auditoría

10.2. Registro de conformidades

Para los registros de conformidad, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) descripción o referencia de los criterios de auditoría según los cuales se ha demostrado conformidad;
- b) pruebas de auditoría que respalden la conformidad y la eficacia, si procede;
- c) declaración de conformidad, si procede.

10.3. Registro de no conformidades

Para los registros de no conformidad, se debe considerar lo siguiente:

- a) descripción o referencia de los criterios de auditoría;
- b) pruebas de auditoría;
- c) declaración de no conformidad;
- d) los hallazgos de las auditorías correspondientes, si procede.

10.4. Tratar con los hallazgos relacionados con los criterios múltiples

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

Dependiendo de los acuerdos con el cliente de la auditoría, el auditor puede plantear tanto:

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

Dependiendo de los acuerdos con el cliente de la auditoría, el auditor puede orientar a la entidad auditada sobre cómo responder a esos hallazgos.

11 RESUMEN



Curso de Auditorías

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:

- Introducción
- Auditoría de riesgos y oportunidades
- Ciclo de vida
- Auditoría de la cadena de suministro
- Preparación de documentos de trabajo de auditoría
- Selección de fuentes de información
- Visita al emplazamiento de la auditoría
 - Planificación de la visita
 - Actividades in situ
 - Actividades virtuales de la auditoría
- Auditoría de actividades y ubicaciones virtuales
- Realizar entrevistas
- Hallazgos de auditoría
 - Determinación de los hallazgos de auditoría
 - Registros de conformidades
 - Registro de no conformidades
 - Tratar los hallazgos relacionados con criterios múltiples