

Introducción

Desde la primera edición de la norma ISO 9001, allá por el lejano año 1987 han transcurrido ya más de 25 años en los que el éxito de la norma ha traspasado todo lo imaginable.

En este tiempo, hemos sido testigos de la enorme difusión que la implementación de los sistemas de gestión ha tenido en todo el mundo, y en organizaciones de todo tipo: desde empresas del ámbito más industrial hasta organizaciones gubernamentales o entidades sin ánimo de lucro; todas ellas han mejorado sus resultados gracias al enfoque a procesos y al cliente, a las decisiones basados en datos y a la mejora continua.

Más de un millón de certificados de ISO 9001 avalan la eficacia de esta norma como estándar para el diseño de los sistemas de gestión de calidad —aunque no es la única, ahí está la ISO 13485 para la seguridad de los productos sanitarios, la ISO/TS 16949 para la calidad en el sector automoción o la EN 9100 para la calidad en el sector aeroespacial, entre otras—.

Una de las consecuencias de la proliferación de los sistemas de gestión es que, sean grandes empresas de ámbito internacional o pymes, todas ellas guardan algo en común: el requisito ineludible de que la organización pase una auditoría interna que avale el cumplimiento del estándar.

Así, las auditorías internas se han convertido en algo bastante común en nuestras empresas aunque por desgracia, en algunos casos se ha perdido el enfoque de la auditoría como una importantísima oportunidad de mejora de los sistemas y se ha convertido en un mero —y molesto— trámite necesario para mantener la certificación.

Uno de los objetivos de este libro es precisamente ese: rescatar el enfoque de la auditoría interna como herramienta para la mejora, que aporte valor a nuestras organizaciones y las ayude a crecer y hacerse más fuertes... para ello, y utilizando como base las recomendaciones de la norma ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*, se van describiendo todos los procesos que forman parte de la auditoría interna, desde la planificación de las auditorías hasta la realización de las mismas, revisando actividades claves como son la selección de auditores o la elaboración de los informes de auditoría.

El segundo objetivo de este libro es ser una guía sencilla y clara, alejada en lo posible de tecnicismos —pero manteniendo todo el rigor de los estándares y del propio proceso— de forma que pueda ser manejado por personas que están involucradas en la gestión de la calidad pero que no necesariamente son expertos en las normas. Para ello, se han incluido multitud de ejemplos y situaciones reales de auditoría que pretenden dar la visión práctica de los contenidos teóricos más *ásperos*.

Como complemento imprescindible, se ofrecen en forma de anexos un ejemplo de los documentos que una organización necesita para implementar el proceso de auditoría de forma eficaz y eficiente.

CAPÍTULO 1.

LA AUDITORÍA INTERNA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

1.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

Para obtener una primera definición de auditoría, basta consultar la Real Academia Española (RAE) para encontrarnos lo siguiente:

auditoría.

1. f. Empleo de auditor.
2. f. Tribunal o despacho del auditor.
3. f. **auditoría contable.**

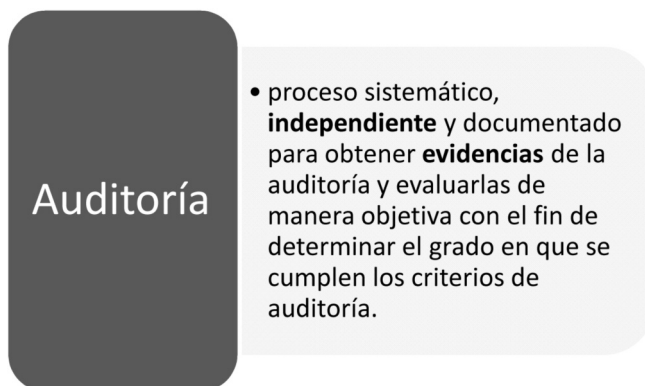
~ contable.

1. f. Revisión de la contabilidad de una empresa, de una sociedad, etc., realizada por un auditor.

Definición de “auditoría” según la RAE

Como se puede ver, la definición de la RAE no contempla otro tipo de auditorías que las de origen contable, y una búsqueda rápida en otros diccionarios nos dará resultados similares.

Por tanto, y a efectos de conocer el significado del término auditoría en el ámbito de la calidad y los sistemas de gestión de calidad, lo mejor es consultar la norma **ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”** en su versión vigente.



Apartado 3.9.1, ISO 9000:2005

Esta definición es prácticamente idéntica que la que ofrece la norma **ISO 19011:2011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.**

3.1

auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** (3.3) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (3.2).

ISO 19011:2011 apartado 3.1

Destacan sobre manera algunos conceptos de esta definición de auditoría, como son los adjetivos de **sistemática** e **independiente**, así como el empleo del término **evidencias**.

Los primeros nos indican que la auditoría es un proceso que debe responder a una intención **planificada y sistemática** por parte de la organización, y no a un hecho puntual dentro del proceso de gestión.

Habitualmente, las entidades certificadas en alguna norma de gestión de calidad suelen pasar como mínimo un par de auditorías anuales (una de carácter interno y otra por parte del organismo de certificación que hayan elegido).

El tercer concepto, **evidencias**, nos lleva a pensar que la auditoría es una herramienta fundamentada en **hechos objetivos e irrefutables** y por tanto, de gran valor para la organización.

Buscando apoyo en la misma norma, encontramos esta definición que también es interesante tener a mano:



ISO 9000:2005, Apartado 3.9.4

Una **auditoría de calidad** es un proceso en el cual se evalúa el estado del sistema de gestión de calidad. Son, por tanto, una importante **herramienta de mejora** pues permiten a la organización auditada conocer cuál es su grado de implementación del sistema, cuáles son sus **puntos fuertes** y cuáles son las **áreas de mejora** que puede abordar para mejorar sus resultados y alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, el proceso de auditoría interna es un requisito en la práctica mayoría de sistemas de gestión de calidad que se diseñan acorde a

estándares internacionales, como **ISO 9001** (Calidad general), **ISO/IEC 17025** (Calidad en laboratorios de inspección, ensayo y calibración), **ISO/TS 16949** (Calidad en el sector automotriz) o **EN 9100** (Calidad en el sector aeroespacial).

1.2. TIPOS DE AUDITORÍA

En función de los criterios de auditoría, se pueden clasificar las auditorías como auditorías internas y externas, o también de 1ª, 2ª y 3ª parte:

- **Auditorías de primera parte:** son las comúnmente llamadas auditorías internas. Se realizan por, o en nombre de, la propia organización, como un proceso más del sistema de gestión siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001. Eso no quiere decir que necesariamente tenga que ser realizada por personal de la propia empresa.

En organizaciones pequeñas —pymes y micropymes— es habitual contar con **personal externo** para realizar las auditorías, como único medio de asegurar la **independencia y objetividad**.

“La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

a) las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la organización y

b) se ha implementado y se mantiene de forma eficaz”

Apartado 8.2.2, ISO
9001:2008

- **Auditorías de segunda parte:** son auditorías que se llevan a cabo por entidades que tienen algún interés en la organización, como puede ser un gran distribuidor a sus **empresas proveedoras**.

Es muy frecuente en determinados sectores como la alimentación o el sector automovilístico o aeronáutico que los grandes fabricantes impongan la realización de este tipo de auditorías a sus proveedores de materias primas o de componentes para asegurar la calidad de los productos suministrados.

En muchas ocasiones, esta situación se acaba traduciendo en la implementación de sistemas de gestión por parte de la empresa proveedora, bien acorde a algún estándar internacional o directamente, acorde a los requisitos que le impone el fabricante.

Walmart (gran cadena de distribución americana), los grandes fabricantes de automóviles (FORD, CHEVROLET...) o las grandes empresas de aviación (AIRBUS, BOEING...) son buen ejemplo de organizaciones con grandes programas de evaluación a sus proveedores mediante auditorías de 2ª parte.

- **Auditorías de tercera parte:** también llamadas auditorías de certificación. Se llevan a cabo por entidades de certificación acreditadas por un organismo de acreditación y tienen por objeto la emisión de una certificación que avale la conformidad con las normas de la organización auditada. AENOR, SGS, TÜV, Bureau Veritas, Lloyd's... son ejemplos de algunas de estas entidades.

Auditoría interna	Auditoría externa	
Auditoría de 1ª parte	Auditoría de 2ª parte o auditoría a proveedores	Auditoría de 3ª parte o auditoría de certificación

Las auditorías pueden ser también simples o integradas (o combinadas). Las primeras obedecen a la necesidad de una organización de auditar un sistema de gestión conforme a una única norma mientras que en las segundas, se aborda la auditoría simultánea de varias normas integradas dentro de un mismo sistema de gestión.

Estas últimas son cada vez más habituales pues son frecuentes los sistemas de gestión que integran dos o más normas.

Los más frecuentes son los sistemas integrados de calidad y medio ambiente (ISO 9001 + ISO 14001) o los sistemas triple integrados de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral (ISO 9001 + ISO 14001 + OHSAS 18001).

En cualquier caso, los procesos de auditoría son los mismos; las propias normas suelen tener **requisitos similares** que se auditan de forma simultánea.



1.3. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

Es fundamental que la auditoría sea la herramienta eficaz y fiable que los sistemas de gestión necesitan en su camino hacia la mejora, proporcionando información útil sobre la cual la organización pueda tomar decisiones y emprender acciones.

Para ello, la auditoría de los sistemas de gestión debe estar construida sobre unos **valores** o principios básicos que se muestran a continuación, que afectan tanto al auditor como al propio proceso de auditoría.

De lo contrario, los resultados de la auditoría se degradan y las conclusiones obtenidas no podrán ser tenidas en cuenta por las organizaciones.

1.3.1. Integridad

Las personas que compongan el equipo auditor, sean personal interno de la compañía o personal externo contratado ex profeso para ello, deben ser personas íntegras, rectas, confiables.

Íntegro, dicho de una persona: recta, proba, intachable

Real Academia Española

Esta integridad debe observarse a través de los siguientes comportamientos:

- Llevar a cabo el trabajo con **honestidad, diligencia y responsabilidad**.

- **Cumplir escrupulosamente la ley** y cualquier requisito legal.
- Demostrar la **competencia** durante el desarrollo de la auditoría.
- Llevar a cabo la auditoría de forma **imparcial**, siendo justo con todas las partes.
- Ser sensible a cualquier **influencia** ejercida sobre su juicio durante el curso de la auditoría.

1.3.2. Ecuanimidad

El equipo auditor es responsable de realizar una presentación ecuánime, esto es, con **veracidad y exactitud**.

Es importante que las conclusiones de la auditoría reflejen con exactitud cuáles fueron las actividades de la auditoría y, sobre todo, cuáles fueron los hallazgos encontrados.

Ecuanimidad,

1 Igualdad y constancia de ánimo

2 Imparcialidad de juicio

Real Academia Española

El equipo auditor debe informar sobre cualquier incidente u obstáculo que se haya encontrado —si ese ha sido el caso— y si hay opiniones encontradas sin resolver entre el auditado y el equipo auditor.

La comunicación debe ser clara, completa, sincera, exacta y, sobre todo, objetiva.

1.3.3. Profesionalidad

Los auditores deben llevar a cabo su trabajo con el debido cuidado y atención, acorde a la importancia de la tarea que se les ha asignado y a la confianza que sobre ellos se deposita, tanto por el auditado como por el resto de la organización o grupos de interés.

La habilidad de formular juicios razonables sea cual sea la situación de la auditoría —y algunas pueden llegar a ser muy delicadas— es un factor clave en el desempeño de la labor de auditoría.

Profesionalidad,

Cualidad de una persona u organismo que ejerce su actividad con relevante capacidad y aplicación

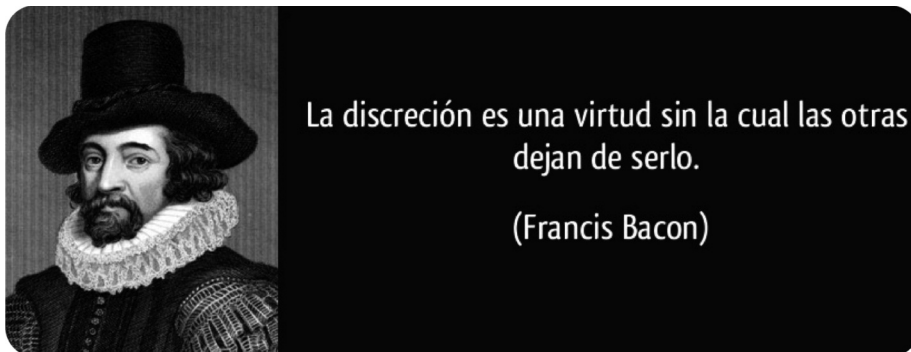
Real Academia Española

1.3.4. Confidencialidad

Los auditores deben llevar a cabo su trabajo con el cuidado y **discreción** necesarios teniendo en cuenta que acceden a información sensible de la organización, muchas veces de elevado carácter confidencial.

La información y los datos obtenidos en el marco de una auditoría no deben ser usados bajo ningún concepto para **beneficio personal del auditor** o de otra tercera parte; tampoco debe emplearse de forma que pueda perjudicar o vaya en contra de los intereses —legítimos— del auditado.

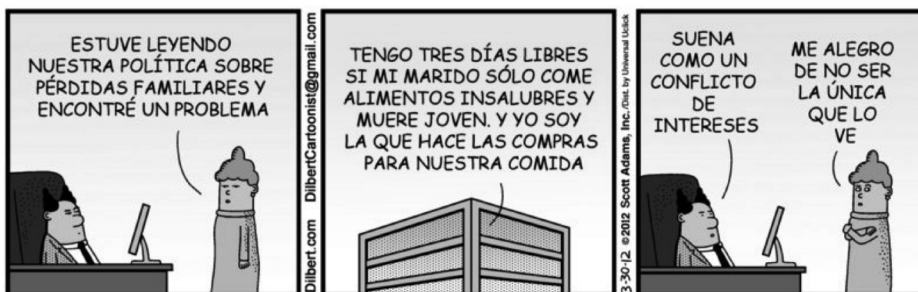
Estas precauciones deben ser máximas en lo que se refiere a los **datos personales** de las personas, cuya seguridad está protegida por la ley en la mayoría de los países.



1.3.5. Independencia

La independencia es la base para la imparcialidad de la auditoría y para la objetividad de las conclusiones de la misma.

Por ello los auditores deben ser **independientes** de la actividad auditada, y actuarán libres de sesgo y **conflictos de intereses**.



Fuente: Dilbert.com DilbertCartoonist@gmail.com
3-30-12 © 2012 Scott Adams, Inc. / Dist. by Universal Uclick

Como mínimo, en auditorías internas que se llevan a cabo por personal interno a la organización, los auditores deben ser independientes de los responsables de la actividad o proceso auditado.

Este grado de independencia es difícil de conseguir en organizaciones de pequeño tamaño... no obstante debe hacerse un esfuerzo para eliminar los sesgos y animar a la objetividad.

La **actitud objetiva** debe mantenerse a lo largo de todo el proceso de auditoría y asegurar que los resultados que se incluyan en el informe están basados únicamente en los hallazgos y evidencias recogidas en la propia auditoría.

1.3.6. Enfoque basado en la evidencia

No existe otra forma de presentar conclusiones de auditoría fiables que basarlas en las evidencias encontradas en el proceso de auditoría.

La evidencia de la auditoría debe ser verificable. Esto quiere decir que debe estar fundamentada en muestras de la información disponibles para el auditor o el auditado.

Dado que los tiempos de auditoría son limitados es evidente que la auditoría debe ser un proceso basado en el muestreo, ahora bien, este debe ser adecuado y coherente con la actividad desarrollada por la organización. Debe recordarse que la bondad de los resultados de la auditoría depende en gran medida de un muestreo **adecuado y razonable**.

1.4. CALIDAD DE LA AUDITORÍA

¿Cómo medir la **calidad** de una auditoría interna? ¿Es suficiente con que **el auditor demuestre su competencia** en base a formación teórica y experiencia en auditorías?

Ya hemos visto cómo los **principios de auditoría** sientan las bases para que los auditados puedan disponer de informes de auditoría **confiables**, que puedan ser empleados como herramienta para la toma de decisiones.

Es pues responsabilidad de los auditores aplicar los procedimientos necesarios para salvaguardar la calidad del proceso de auditoría. Además de seguir los principios de auditoría reflejados en el apartado anterior, los auditores deben observar las siguientes actitudes:

- Establecer un ambiente de trabajo de confianza mutua, entre auditor y auditado, que permita una buena comunicación y libre acceso a la información pertinente.
- Asegurar la libertad de **comunicación y opinión** entre los componentes del equipo auditor que permita escuchar todos los puntos de vista y todas las opiniones de sus miembros.
- **Preparación exhaustiva de la auditoría:** revisión de la documentación del sistema, preparación de las preguntas a realizar...

Las entidades de certificación o las empresas de consultoría que prestan servicios de auditoría interna o de segunda parte, suelen desarrollar **procedimientos de aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría**, que contemplan cuestiones y actividades como:

- Criterios de selección y asignación de auditores.
- Evaluación de competencias de los auditores.
- Coordinación y gestión de las auditorías.
- Supervisión de las auditorías por parte de un comité técnico.
- Metodología de auditoría.