



# INSTITUTO PROVINCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (IPAP)

---

2022



# AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Docente: Lic. Ana Hirsch

# Clase 2

# Contenidos de esta clase

## ¡Bienvenidas y bienvenidos a la Clase 2!

En esta segunda clase, completaremos el Módulo 1 y desarrollaremos el Módulo 2, que se ocupa de la Planificación de las auditorías internas. Los contenidos de la clase se organizan así:

- La norma ISO 9001:2015: la documentación y su control. Cambios que introdujo para auditores internos y auditados. Qué documentar, la cuestión de la evidencia objetiva en auditoría.
- Lineamientos de la norma ISO 19011:2018. Concepto de auditoría. Principios de auditoría.
- Gestión de un programa de auditoría. El proceso de auditoría. Qué debe tener en cuenta el auditor a fin de comprender el contexto del auditado.
- El programa de auditoría. Objetivos, alcance, duración de la auditoría y análisis de riesgos enfocados a su ejecución. Roles.

En la siguiente clase comenzaremos a tratar el tercer Módulo y nos ocuparemos de la realización de la auditoría interna.

### *Nota:*

*Recuerden que los textos que encuentren “entre comillas” son transcripciones literales de una norma.*

# Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los Términos y su implicancia

En la clase anterior, comenzamos a tratar cambios introducidos por la versión 2015 de la norma ISO 9001: encontramos nuevos conceptos y también nuevos términos.

Continuaremos ahora citando algunos que requieren especial atención a un auditor.

Por ejemplo:

La versión 2008 usaba el término “producto” para incluir todas las categorías de salidas. La versión 2015 utiliza “**productos y servicios**”.



**A qué debe estar atento el/la auditor/a:**

*En servicios, al menos parte de las salidas se realiza en la interfaz con el destinatario. La conformidad con los requisitos no siempre puede confirmarse antes de la entrega del servicio.*

En la versión 2015, no hay referencia a “exclusiones”. La organización revisará la no aplicabilidad de algún requisito.



*“Un requisito no es aplicable sólo si ello no implicara el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad de los productos y servicios”.*

Uds **tendrán** que revisar la “no aplicabilidad” de requisitos que hubiere determinado la organización, a la luz del eventual impacto que dicha no aplicabilidad tuviere sobre los servicios a los destinatarios.

# Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los Términos y su implicancia

Continuamos presentando algunos casos que requieren especial atención a un auditor.

Por ejemplo:

En la versión 2015 ya no hay referencia a “acciones preventivas”. La organización debe gestionar riesgos.



A qué debe estar atento el/la auditor/a:

*“Esta Norma (...) especifica requisitos para que la organización entienda su contexto y determine los riesgos como base para la planificación”.*

La versión 2008 usaba los términos “Manual de la Calidad”, “documentación”, “procedimiento”, “registro”.



*En la versión 2015 se los engloba como “información documentada”.*

El Manual de la Calidad ya no es exigible. No obstante, muchas organizaciones deciden mantenerlo, en cuyo caso Uds deberán verificar que se encuentre actualizado, aprobado y disponible para todos los involucrados.

Ejemplos de otros cambios: “control de producto no conforme” ahora es “control de salidas no conformes”, “productos comprados” ahora son “productos y servicios suministrados externamente”, etc.

# Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los Términos y su implicancia

Como auditoras/es, tengan presente que la norma ISO 9001:2015 establece:

- Respecto a la **NO OBLIGACIÓN** de uso de los términos:

“No hay ningún requisito para que los términos utilizados por una organización se reemplacen por los términos utilizados en esta Norma (...) para especificar requisitos del SGC. Las organizaciones **pueden elegir utilizar términos que se adecuen a sus operaciones** (por ej. utilizar “registros”, “documentación” o “protocolos” en lugar de “información documentada”; o “proveedor”, “socio” o “vendedor” en lugar de “proveedor externo”).”

- Respecto a la **IMPLICANCIA** de estos términos usados por la norma: “debe”, “debería”, “puede”:

“En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

Las “NOTAS” proveen orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.”

*Por lo tanto, siempre que la norma diga “debe” tiene que cumplirse ese requisito (excepto cuando la organización lo declare no aplicable). **ATENCIÓN: ¡En la auditoría, Uds deberán verificar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables !***

# La cuestión de la evidencia objetiva en la demostración de conformidad con la norma ISO 9001:2015

Al momento de la auditoría, los auditados deben proveer “evidencias objetivas” sobre el desempeño de sus procesos según el alcance de su SGC. Las evidencias a presentar por la organización deben demostrar la eficacia de su SGC.

A partir de la versión 2015 de la ISO 9001, se ha aligerado la exigencia en cuanto a disponer de información documentada. Sólo es obligatorio mantener información documentada cuando la norma lo requiere explícitamente. La organización determina qué información documentada adicional requiere para la eficacia de su SGC.

Se puede demostrar conformidad sin necesidad de mantener una sobrecarga de información documentada.

“La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos, medición, ensayos (...) información verificable”.

*Recordemos que (ya lo dijimos en la clase anterior), la norma ISO 9000:2015 define la “evidencia objetiva” como “datos que respaldan la existencia o veracidad de algo”.*

*La norma ISO 9001:2015 explicita cuando es mandatorio mantener información documentada.*

*Ejemplos:*

*“El alcance (...) debe (...)mantenerse como información documentada”.*

*“La política de la calidad debe (...) mantenerse como información documentada”.*”

*“(...) debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad”, etc.*


*Dice la ISO 19011:2018: “La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios”. Por lo tanto, “la evidencia objetiva no necesariamente depende de la existencia de información documentada, excepto cuando es requerido específicamente por alguna cláusula.”*



# Lineamientos de la norma ISO 19011:2018. Principios de auditoría

*En la clase anterior, introdujimos el concepto de auditoría de la norma ISO 19011:2018.*

*Sugerimos que repasen ese concepto antes de analizar los siguientes principios.*



¡No confundir  
auditoría con  
inspección !

La norma ISO 19011:2018 establece los siguientes principios a los cuales los auditores deben adherir (esto es un requisito a cumplir por los auditores):

- **Integridad:** los auditores deben ser competentes y desempeñarse éticamente, con honestidad, responsabilidad e imparcialidad.
- **Presentación imparcial:** los hallazgos, conclusiones e informes deben informar con veracidad y exactitud los resultados de la auditoría.
- **Debido cuidado profesional:** de acuerdo con la importancia de la tarea y la confianza que se deposita en los auditores.
- **Independencia:** ser independientes de la función que se audita y libres de conflictos de interés.
- **Enfoque basado en la evidencia:** la evidencia de la auditoría debe ser verificable.
- **Enfoque basado en riesgos:** para que la auditoría se centre en asuntos relevantes para la organización.

*Uds, en su carácter de auditores internos, tienen que estar dispuestos a cumplir con estos principios. Si ello no fuera posible, deberían eximirse de la responsabilidad de auditar.*

# Qué más establece la norma ISO 9001:2015 sobre las auditorías

*Antes de iniciar el tratamiento del proceso de auditoría interna según la norma 19011:2018, conviene que completemos el repaso de lo que establece la norma ISO 9001:2015 sobre las auditorías, en la cláusula 9. Evaluación del Desempeño (en la clase anterior vimos el punto 9.2.1., veamos ahora 9.2.2).*

## “9.2.2 La organización debe:

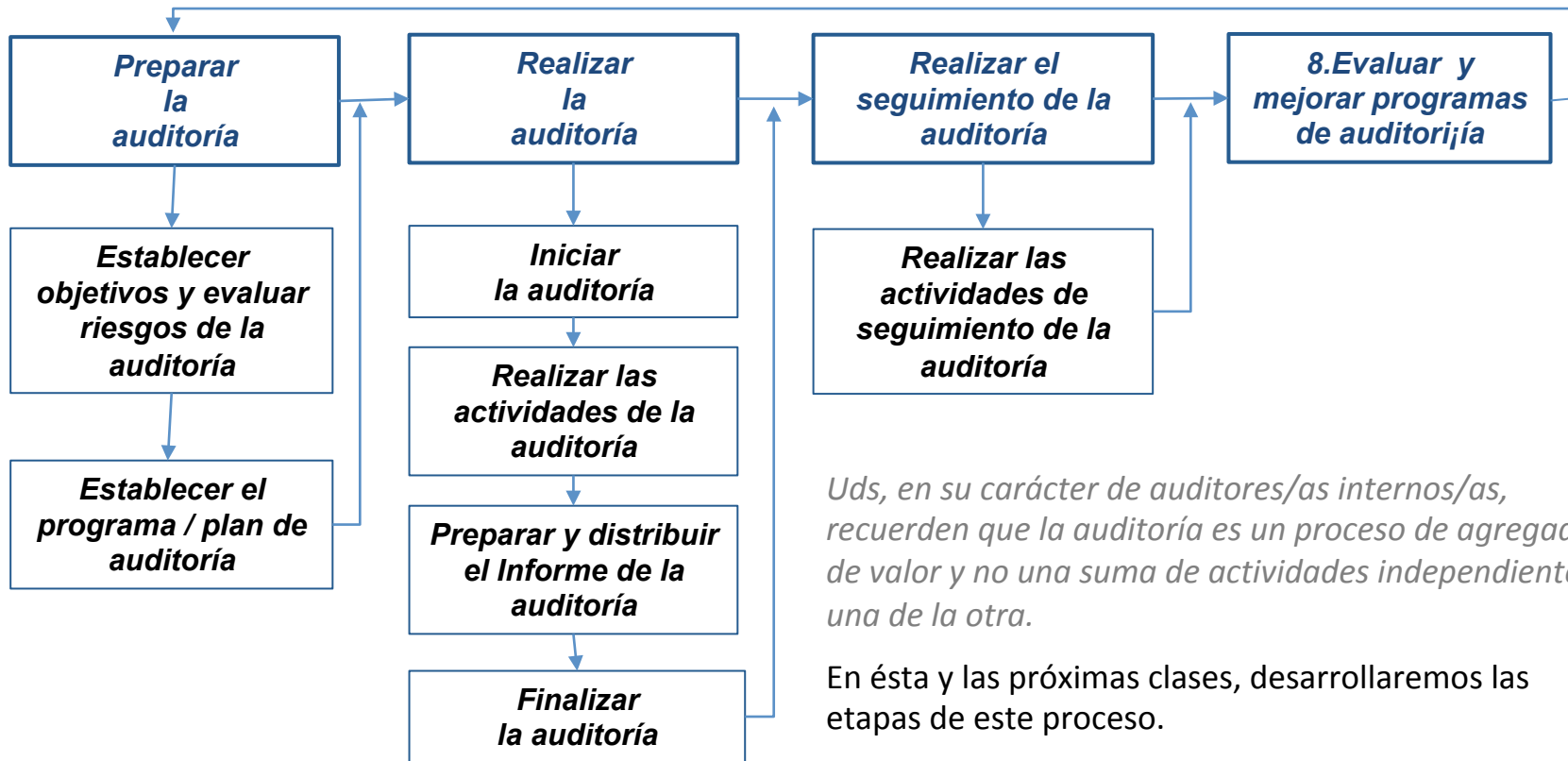
- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.”

*Los/las auditores/as internos/as que reúnen el perfil establecido por cada organización son convocados conforme a los planes de auditoría que cada organización confecciona anualmente según el requisito transcripto más arriba.*

*Ahora sí, ya estamos en condiciones de empezar a desarrollar el proceso de auditoría interna.*

# Gestión de un programa de auditoría interna



*Uds, en su carácter de auditores/as internos/as, recuerden que la auditoría es un proceso de agregado de valor y no una suma de actividades independientes una de la otra.*

En ésta y las próximas clases, desarrollaremos las etapas de este proceso.

# Preparar la auditoría

## Establecer los objetivos del programa de auditoría

Para ello, se requiere analizar documentación al auditado, que permita comprender:

- Necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes
- Alcance del SGC, requisitos y características del SGC, de los procesos y de los servicios
- Contexto del auditado, política y objetivos de la calidad
- Eventual necesidad de auditar proveedores externos
- Niveles de desempeño del auditado (en función de los datos de resultados disponibles)
- Riesgos y oportunidades identificados
- Resultados de auditorías previas

*Uds, en su carácter de auditoras/es internas/os, tienen que solicitar al auditado la documentación preliminar cuyo análisis les permitirá definir los objetivos, analizar los riesgos y oportunidades del programa de auditoría y preparar el plan.*

*Atención: ¡Uds deberán validar el alcance y la no aplicabilidad que declare la organización !*

*Algunos ejemplos de posibles objetivos de un programa de auditoría:*

- ✓ *Confirmar que el SGC cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015;*
- ✓ *Confirmar que la organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas;*
- ✓ *Evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto (o su capacidad para identificar sus riesgos, etc);*
- ✓ *Etc.*

***¡No confundir “auditoría” con inspección!***

# Preparar la auditoría

Evaluar riesgos y oportunidades del programa de auditoría. Cuando se prepara un programa de auditoría conviene estar alerta ante riesgos tales como los siguientes:

- En la planificación, por ej.: un riesgo podría ser establecer una extensión insuficiente de la auditoría, no requerir toda la información previa relevante a efectos de la comprensión del contexto del auditado, etc.
- En la comunicación con el auditado. Por ej.: un riesgo habitual es utilizar canales inadecuados o canales internos ineficaces.
- En la realización. Por ej.: el riesgo de descuidar la confidencialidad de la información.
- En el seguimiento. Por ej.: el riesgo de incumplir o hacer un seguimiento ineficaz de los resultados de la auditoría.
- Etc.

*Uds. solicitarán al auditado la documentación preliminar cuyo análisis les permitirá realizar la preparación de la auditoría.*

*También habrá que identificar las oportunidades, por ejemplo:*

- *Alinear las fechas de la auditoría con la disponibilidad de personal clave*
- *Optimizar uso de tecnología y minimizar contactos haciendo entrevistas remotas*

# Preparar la auditoría

Establecer el programa de auditoría; roles del/la auditor/a

- Establecer duración: conforme a objetivos, restricciones y oportunidades.
- Asegurar la competencia del/los/las auditor/es/as.
- Preparar los registros (información documentada) de la auditoría.
- Preparar el plan detallado de la auditoría.
- Validar el plan de auditoría con el/la referente del organismo auditado.
- Asegurar los tiempos, costos de traslado y recursos a usar durante la auditoría (*notebook*, etc.).

*Determinar la extensión de la auditoría considerando:*

- ✓ *Objetivos y alcance de la auditoría*
- ✓ *Cantidad de sitios a auditar*
- ✓ *Comprensión previa lograda del contexto del auditado*
- ✓ *Requisitos legales y reglamentarios aplicables*
- ✓ *Resultados de auditorías previas*
- ✓ *Inquietudes de partes interesadas, por ej.: quejas de destinatarios o conflictos con la comunidad o barreras interáreas o con otros organismos*
- ✓ *Etc.*

*Uds tienen que solicitar al auditado la documentación preliminar cuyo análisis les permitirá definir los objetivos, analizar los riesgos y oportunidades del programa de auditoría y elaborar el cronograma o plan detallado y la lista de verificación (ver págs. siguientes).*

*Es fundamental que logren la mejor comprensión previa del contexto del auditado.*

# Preparar la auditoría

## Establecer el programa de auditoría; roles del/la auditor/a

*Como queda dicho, los/las auditores/as convocados/as realizan actividades previas al inicio de la auditoría interna a efectos de una eficaz preparación de la misma y de sí mismos para el cumplimiento acabado de su rol.*

*Repasaremos ahora una secuencia de estas actividades de preparación.*

- Una vez convocados/as, uds tomarán conocimiento del plan de auditoría elaborado por el organismo.
- Uds tomarán contacto con el auditado para requerir la documentación preliminar cuyo análisis les permitirá definir los objetivos, analizar los riesgos y oportunidades del programa de auditoría, la extensión y elaborar la agenda o el plan detallado. La lectura atenta del material de esta clase les permite identificar la documentación preliminar a requerir para una eficaz preparación de la auditoría.
- Uds analizarán la información recibida y prepararán los elementos que usarán para el registro de la información documentada de la auditoría (el plan o cronograma de auditoría y una lista de verificación, el modelo de Informe) (en la próxima clase ampliaremos la información sobre el plan detallado y la lista de verificación. El informe se tratará en la clase 4).
- Este análisis de la documentación les permitirá validar el alcance del SGC y llegar a la auditoría habiendo identificado puntos críticos a verificar (que podrán ir ajustando durante la realización de la auditoría).
- Una vez validada la agenda o cronograma con el auditado, podrán preparar la reunión inicial de apertura.

*Seguramente previo a ser auditores/as responsables de una auditoría, uds se desempeñarán como auditores/as acompañantes, lo que les permitirá observar todo el ciclo o proceso de una o más auditorías.*

# Preparar la auditoría

Establecer el programa de auditoría; roles del/la auditor/a

*Como queda dicho, los/as auditores/as convocados/as realizan actividades previas al inicio de la auditoría interna para una eficaz preparación de la misma y de sí mismos para el cumplimiento acabado de su rol. Aquí les proporcionamos una lista básica de chequeo para no olvidar nada (Uds podrán completarla y ajustarla a sus necesidades.)*

*Cómo se prepara el/la auditor/a (lista de chequeo):*

- ✓ *Verifica su capacidad para cumplimentar los principios que debe cumplir un auditor (según lo expresado antes en esta misma clase)*
- ✓ *Establece las necesidades y los medios para la comunicación con el auditado previa al inicio*
- ✓ *Requiere al auditado la información preliminar*
- ✓ *Se asegura de tener conocimiento técnico sobre el alcance del SGC que va a auditar*
- ✓ *Revisa y entiende los elementos críticos del SGC a auditar*
- ✓ *Identifica riesgos y oportunidades en función de evolución de indicadores clave del SGC a auditar*
- ✓ *Obtiene conocimiento actualizado del contexto de la organización a auditar y su organigrama, relacionado con el alcance del SGC.*
- ✓ *Comprende especificaciones del/los servicio/s y los requisitos legales y reglamentarios aplicables*
- ✓ *Identifica puntos críticos sobre los que obtener evidencias objetivas*
- ✓ *Elabora y valida la agenda o cronograma con el auditado*

*Continuamos en la próxima clase.*





[ipap.gba.gob.ar](http://ipap.gba.gob.ar)

