



Unidad III: Proceso de auditoría en un Sistema de Gestión de Calidad

Gestión de los Sistemas de Calidad
M.I. Ytzelle Rosas Fonseca

3.1. Principios de auditoría

Las auditorías dependen de varios principios para ser herramientas eficaces y fiables en apoyo de las políticas y controles de gestión. Uno de los objetivos de estos principios es proporcionar información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

Adherirse a principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes y para permitir a los auditores, trabajando independientemente entre sí, alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios de auditoría sirven para dar validez y confianza a un sistema de gestión. Ellos figuran en la norma ISO 19011:2018. Los principios que deben regir al auditor son: integridad, imparcialidad, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, objetividad, enfoque basado en evidencias, enfoque de riesgos y oportunidades.

Tomando en cuenta el rol primordial del auditor, es fundamental que existan directrices bien definidas para modelar el desempeño del profesional que tiene en sus manos la última palabra acerca del cumplimiento de la organización en cuanto a requisitos de determinada norma, verificación de registros y acceso a información confidencial. Una conducta transparente por parte del auditor puede reportar a la empresa beneficios innumerables que conllevarían a la superación de dificultades y a la consecución de metas (ISOTools, 2020).

Una auditoría está caracterizada por acatar diversos principios. El objetivo de estos principios no es otro que colaborar a convertir la auditoría en una herramienta fiable y eficaz en soporte de las políticas y controles de gestión, suministrando información para poder tomar decisiones en mejora del desempeño.

Trabajar conforme a los principios de la auditoría, permite establecer conclusiones de las auditorías pertinentes. Además, es un modo de que los auditores puedan llevar a cabo la auditoría logrando conclusiones semejantes en condiciones similares.



En los capítulos 5 y 7 de la ISO 19011:2018, se da una orientación basada en los siete principios que detallaremos a continuación:

Integridad

Trata sobre el fundamento de la profesionalidad, en el que se indica cómo deberían ser los auditores y el personal que administra programas de auditoría. Estos deberían:

- Realizar su trabajo de un modo ético, siendo honestos y responsables.
- Desarrollar tareas relacionadas con la auditoría siempre que tengan las competencias para ello.
- Realizar su actividad imparcialmente, es decir, deben ser objetivos y sin desviarse en las actividades que lleva a cabo.
- Ser capaces de captar cualquier influencia que se quiera realizar sobre el juicio que se realice durante el proceso de auditoría.

Presentación imparcial

Este principio habla de la obligatoriedad de informar con veracidad y exactitud. Durante una auditoría, los hallazgos, conclusiones y los informes, deben mostrar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría.

Es importante que, durante la auditoría, se informe de cualquier inconveniente que tenga un carácter significativo. También es importante informar de las opiniones contrarias que se detecten en la auditoría entre los auditores y auditados. Es por ello que la comunicación deba ser veraz, objetiva, oportuna, clara y completa.

Debido cuidado profesional

Este principio trata de la aplicación de diligencia y juicio al llevar a cabo una auditoría de un sistema de gestión ISO.

Según este principio, los auditores deben realizar las auditorías con el cuidado correspondiente, teniendo en cuenta la importancia de la tarea a desarrollar y la confianza que el cliente o partes interesadas depositan en ellos. Es por ello que durante una auditoría, uno de los factores más relevantes sea aplicar juicios razonados.



Confidencialidad

Este principio habla de la seguridad de la información. En el proceso de auditoría, los auditores tendrían que comportarse con discreción en el uso y protección de la información que manejen durante su desempeño.

Con este principio, lo que se quiere determinar es que un auditor en ningún caso pueda usar la información de un modo inapropiado y para su propio beneficio o del cliente, o de una manera que dañe los intereses del auditado.

Independencia

El principio hace referencia a que el auditor tiene que tener la base suficiente para ser imparcial durante la auditoría y objetivo en las conclusiones logradas en el proceso.

Independientemente de la actividad que vaya a ser auditado, los auditores deben ser independientes en el mayor de los casos, y en todo momento deberían trabajar sin influencias. En el caso de las auditorías internas, los auditores deberían de llevar a cabo sus actividades de un modo independiente, sin que influya la función que se audite.

Es imprescindible que los auditores mantengan en todo momento la objetividad en un proceso de auditoría, esto es importante para garantizar que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estén basados en evidencias encontradas en dicha auditoría.

En el caso de pequeñas organizaciones, es posible que en muchas ocasiones los auditores internos no sean plenamente independientes de la actividad que vayan a auditar, pero en cualquier caso, es necesario que estos eliminen los elementos que le impida trabajar con la objetividad necesaria.

Enfoque basado en la evidencia

Este principio habla de que un auditor debe tener el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría que sean fiables y reproducibles durante un procedimiento de auditoría sistemático.

En todo momento, las evidencias de una auditoría deben ser verificables, de modo general deberían fundamentarse en muestras de la información que esté disponible en el momento de la auditoría, ya que esta tiene lugar en un momento concreto y con recursos limitados.



Enfoque basado en riesgos

Este último principio trata del enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades.

Este enfoque a riesgos debería influenciar en la planificación, ejecución y presentación de informes de auditoría con la finalidad de garantizar que las auditorías se concentran en temas de importancia para el cliente al que se le está desarrollando la auditoría y para lograr los objetivos del programa de auditoría (ISOTools Excellence, 2019).

3.2. Clasificación de las auditorías

La auditoría de calidad es una revisión para evaluar la conformidad con los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001. Existen diferentes tipos de auditoría de calidad, dependiendo de lo que se audite, de a quién se audite o incluso del lugar desde donde se practique la auditoría.

Dentro de los diferentes tipos de auditoría de calidad, encontramos las obligatorias y las que obedecen a una iniciativa de la organización. Hay también auditorías presenciales, a distancia y remotas, de acuerdo con la ubicación del auditor y sus auditados.

Pero aún existen otros tipos de auditoría de calidad que merecen ser examinados con mayor profundidad.

Tipos de auditoría de calidad de acuerdo con el auditor

Profesionales del área de calidad y de otras áreas relacionadas con los estándares ISO, escuchan con frecuencia hablar de auditorías de primera parte, de segunda y de tercera. Es sin duda, una de las clasificaciones en cuanto a tipos de auditoría de calidad más popular. Por tanto, iniciemos con ella:

1. Auditoría de primera parte

Auditoría propia o auditoría interna, son otras denominaciones de este tipo de evaluación. Generalmente, se realizan dentro de una organización para medir fortalezas, debilidades y rendimiento en general de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001.



Las auditorías de primera parte, o internas, se clasifican como auditorías voluntarias, aunque, a la luz de los requisitos de ISO 9001, resultan obligatorias como factor determinante de la mejora continua.

Usualmente, el profesional que emprende esta tarea es un empleado de la organización, aunque debería gozar de la independencia que la auditoría requiere. Las auditorías de primera parte, forman parte de un programa de auditorías y sus beneficios son evidentes para la organización y para el sistema.

2. Auditoría de segunda parte

La auditoría de segunda parte es una evaluación externa que se realiza a solicitud de un cliente o un organismo regulador. La auditoría de segunda parte verifica que la organización auditada hace lo que se espera, de acuerdo con una obligación contractual contraída.

Este tipo de auditoría es recurrente en el caso de organizaciones certificadas para ISO 9001, que solo contratan con otras organizaciones igualmente certificadas. La auditoría de segunda parte suele ser realizada por una organización consultora especializada, aunque en también podría ser adelantada por empleados de la organización interesada en verificar la conformidad.

Por supuesto, una organización que se somete a una auditoría de segunda parte, bien puede aprovechar los resultados como si fuese auditoría interna o de primera parte.

3. Auditoría de tercera parte

Es la auditoría de certificación. Solo puede ser realizada por auditores que pertenecen a un organismo certificador acreditado por ISO. Una organización se enfrenta a este tipo de auditoría cuando ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001, y espera certificarlo, o, regularmente, cada tres años, para validar la certificación.

Los resultados de esta auditoría de tercera parte no son inobjetables, pero sí es importante entender que, dada la importancia de esta evaluación y del evaluador, la preparación y el esmero deben ser especialmente minuciosos.



Tipos de auditoría de calidad de acuerdo con el objetivo

ISO 19011:2018 es el estándar internacional que ofrece directrices y orientaciones para la realización de auditorías. Este estándar, de acuerdo con el objetivo de la auditoría, define tres tipos diferentes:

1. Auditoría de procesos

La auditoría de procesos comprueba que los procesos de una organización alcanzan la conformidad con los requisitos de ISO 9001. Como parte de este proceso el auditor puede:

Comprobar la conformidad con los requisitos de la norma, y específicamente con requerimientos técnicos, como temperatura, amperaje, mezcla de componentes, presión, por ejemplo.

Revisar y evaluar recursos físicos, que pueden ser maquinaria, materiales o persona, que se aplican en el proceso de producción, así como los procedimientos e instrucciones que se aplican a los procesos de producción.

Verificar que se implementen y adecuen los controles a los procesos, y que se imparta la capacitación necesaria, y se compruebe la efectividad de los controles y de las capacitaciones.

El enfoque, en cualquiera de estas tres opciones, siempre será en los procesos, y no en el producto o en el sistema en general. De eso se ocupan otros tipos de auditoría de calidad, como el siguiente.

2. Auditoría de producto

La auditoría de producto, como su nombre lo indica, comprueba la calidad del producto o servicio, para determinar si cumple con las especificaciones o necesidades del cliente. Así, las especificaciones, los requerimientos de los clientes y sus reclamaciones, son el foco de atención del auditor.

3. Auditoría de sistema

Una auditoría de sistema examina el Sistema de Gestión de la Calidad. El auditor busca evidencia comprobatoria, objetiva, de que los elementos del Sistema y los documentos, han sido desarrollados e implementado de acuerdo con los requisitos del estándar.

Pero la auditoría de sistema también evalúa la conformidad del Sistema con las políticas de la organización y con su estrategia de negocios, los compromisos contractuales y otros requisitos reglamentarios.



4. Otros tipos de auditoría de calidad

De acuerdo con el propósito, encontramos otros tipos de auditoría de calidad, que no necesariamente tratan de medir la conformidad y el cumplimiento:

- Auditoría de valor agregado: trata de identificar los beneficios, especialmente financieros, que aporta la gestión de la calidad.
- Auditoría de gestión: se enfoca en identificar fallas de gestión que, aunque no representan una no conformidad, son susceptibles de ser corregidas.
- Auditoría de desempeño: mide la eficacia, eficiencia y economía de la gestión.
- Auditoría de mejora continua: establece un comparativo entre la última auditoría y la actual, para determinar los elementos de mejora evidentes.
- Auditoría de seguimiento: la que se practica cuando se ha determinado la necesidad de implementar acciones correctivas, para verificar su adopción y su eficacia (Escuela Europea de Excelencia, 2021).

3.3. Proceso para la gestión de un programa de auditoría conforme a la Norma ISO

La práctica de cualquier tipo de auditoría requiere seguir un proceso que se lleva a cabo, básicamente, en cinco etapas:

- a) Planificación y preparación.
- b) Ejecución de la auditoría.
- c) Presentación de informes.
- d) Cierre de la auditoría.
- e) Seguimiento.

Tanto la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como su auditoría, requieren contar con profesionales expertos y debidamente formados (Escuela Europea de Excelencia, 2021).

3.4. Competencias de auditores de SGC

La rigurosidad en un proceso de auditoría, así como la capacidad de alcanzar sus objetivos, depende de la competencia de las personas que participen en la realización de dichas auditorías, incluyendo los auditores y líderes de equipos de auditoría.



La competencia del personal auditor debería evaluarse regularmente a través de un proceso que considere su comportamiento y la capacidad para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos a través de su educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías previas. Este proceso debería tener en cuenta tanto las necesidades del programa de auditoría como sus objetivos.

No hace falta que cada auditor en el equipo tenga la misma competencia. Sin embargo, la competencia global del equipo auditor necesita ser suficiente para alcanzar los objetivos planteados en la auditoría.

Según establece ISO 19011, la evaluación de la competencia del auditor debería planificarse, implementarse y documentarse para proporcionar un resultado que es objetivo, coherente, imparcial y fiable. El proceso de evaluación debería incluir los siguientes cuatro pasos principales:

- Determinar la competencia requerida para cumplir las necesidades del programa de auditoría
- Establecer los criterios de evaluación
- Seleccionar el método de evaluación apropiado
- Realizar la evaluación

Por su parte, el resultado del proceso de evaluación debería proporcionar la base para tres cuestiones clave:

- Seleccionar a los miembros del equipo auditor
- Determinar la necesidad de mejorar la competencia
- Evaluar de manera continua el desempeño de los auditores

Los auditores deberán mejorar su competencia mediante el desarrollo profesional y continuo, así como a través de la participación regular en auditorías.

Ahora, a la hora de establecer las competencias necesarias para llevar a cabo una auditoría, se debería considerar el conocimiento y las habilidades de un auditor relacionados con lo siguiente:

- El tamaño, la naturaleza, la complejidad, los productos, los servicios y los procesos de los auditados.
- Los métodos de auditoría establecidos.
- Las disciplinas del sistema de gestión que va a ser auditado.
- La complejidad y los procesos del sistema de gestión que se va a auditar.
- Los tipos y niveles de riesgos y oportunidades que aborda el sistema de gestión.



- Los objetivos y extensión del programa de auditoría.
- La incertidumbre en el logro de los objetivos de auditoría.
- Otros requisitos, que imponga el cliente de la auditoría u otras partes interesadas pertinentes, cuando sea apropiado.

Por supuesto, e independientemente de sus conocimientos y habilidades (que serán analizadas próximamente) los auditores deberían demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las actividades de auditoría. En la norma este aspecto no pasa inadvertido y se establecen algunos comportamientos profesionales que todo auditor debería de llevar a cabo:

1. Ser ético, imparcial, sincero, honesto y discreto.
2. Tener la mentalidad abierta y estar dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
3. Ser diplomático, es decir, tener tacto en las relaciones con las personas de la organización en la que va a llevar a cabo su labor profesional.
4. Ser un observador activo del entorno físico y las actividades que se lleven a cabo.
5. Ser consciente y capaz de entender las situaciones en la compañía.
6. Tener versatilidad, es decir, ser capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones.
7. Poseer tenacidad, resistencia y orientación hacia el logro de los objetivos establecidos
8. Ser decidido y capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y el razonamiento lógico.
9. Estar seguro de sí mismo, siendo capaz de actuar y funcionar independientemente a la vez que interactuar eficazmente con otros compañeros.
10. Poseer la capacidad de actuar con firmeza, es decir, ser capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones puedan no ser siempre populares y en alguna ocasión puedan causar desacuerdos o confrontaciones.
11. Estar abierto a la mejora y dispuesto a aprender de las situaciones anteriores, con el fin de superarlas.
12. Ser una persona abierta a las diferencias culturales, es decir, observador y respetuoso con la cultura del personal de la organización auditada, así como con sus propios compañeros.
13. Colaborar e interactuar eficazmente con los demás, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado (ISOTools Excellence, 2019).



Bibliografía

Escuela Europea de Excelencia. (28 de Junio de 2021). Escuela Europea de Excelencia.

Obtenido de Escuela Europea de Excelencia:

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/06/tipos-de-auditoria-de-calidad-procesos-producto-y-sistema/>

ISOTools. (22 de Agosto de 2020). ISOTools. Obtenido de ISOTools:

<https://www.isotools.org/evento/webinar-isotools-principios-de-auditoria-de-sistema-de-gestion/>

ISOTools Excellence. (17 de Abril de 2019). ISOTools Excellence. Obtenido de ISOTools

Excellence: <https://www.isotools.org/2019/04/17/el-comportamiento-de-un-auditor-segun-iso-19011/>

ISOTools Excellence. (13 de Febrero de 2019). ISOTools Excellence. Obtenido de ISOTools

Excellence: <https://www.isotools.org/2019/02/13/iso-19011-2018-7-principios-de-auditoria/>