

ISO 19011:2018. DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Por : José Edilberto Pinzón Quiroga
Jefe del Servicio de Educación
ICONTEC internacional.

REVISIÓN ISO 19011:2018

Mensajes importantes para el auditor

Enfoques claves que el auditor debería considerar

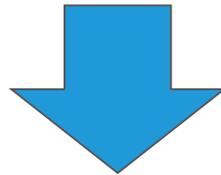
Principales Cambios de la NTC ISO19011:2018

Contextualización y especificaciones de diseño.



Norma ISO 19011

ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental



ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión



ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

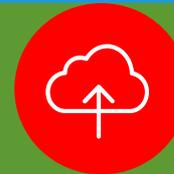
Esta tercera edición cancela y reemplaza la segunda edición (ISO 19011:2011), la cual ha sido técnicamente revisada.

COMITÉ ISO/PC 302

- **1a Reunión:** Noviembre, 2016 (Orlando, FL., USA)
- **2a Reunión:** Abril, 2017, Milan, Italy.
- **3a Reunión:** Noviembre, 2017, Ciudad de Mexico.
- **Publicación:** Julio -2018



Cumplimiento



Evaluar la competencia de los responsables del proceso de auditoria.



Identificación de riesgos y oportunidades

Público Objetivo de la norma:

- Auditores de sistemas de gestión
- Personas que gestionan programas de auditoría
- Auditados
- Organizaciones que suministran servicios de formación.

Aquellos que usan y se relacionan con el estándar.

- La alta dirección de las organizaciones
- Los usuarios de los resultados de auditoría / información
- Las agencias reguladoras
- Grupos gubernamentales, empresariales e industriales, incluidas las pequeñas, medianas y grandes empresas
- Observadores, guías y expertos técnicos
- Organizaciones de consumidores, sindicatos
- Organismos de acreditación
- Organismos de certificación.

Alcance del documento

- Este documento proporciona orientación sobre los principios de auditoría, gestión de programas de auditoría, realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la competencia de los responsables en el proceso de auditoría, incluida la gestión del programa de auditoría, auditores en formación, auditores y equipos de auditoría.
- Es aplicable a todas las organizaciones que necesiten llevar a cabo auditorías internas o externas de sistemas de gestión o gestionar un programa de auditorías.

Tipo de documento

Es una norma que suministra lineamientos (guidelines), no es una norma de sistema de gestión **o de requisitos**.

Compatibilidad y consistencia

- ISO 19011 no estará en conflicto con la ISO 17021-1, documentos de series relacionados u otras normas ISO de gestión como ISO TS 22003, ISO 50003, etc. Además, según sea aplicable y factible, Intentar alinearse con estándares específicos del sector como AS9100 y TL9000.

Estructura propuesta

- Principios y conceptos,
- Terminología
- Gestión del programa de auditoría
- Actividades de auditoría
- Competencia.

Resumen General de los Cambios



PRINCIPALES CAMBIOS ISO 19011:2018

- ✓ Adición del enfoque basado en riesgos a los principios de auditoría.
- ✓ Se amplían los lineamientos relativos al programa de auditoría, incluyendo los riesgos del programa..
- ✓ Se amplía los lineamientos acerca de la realización de la auditoría, particularmente la sección de planificación de la auditoría.
- ✓ Se elimina el anexo que contiene los requisitos de competencia para auditar sistemas de gestión específicos. no sería práctico incluir competencias para todos los sistemas de gestión.
- ✓ Se amplía los lineamientos de los requisitos de competencia genéricos para los auditores.
- ✓ Ampliación del anexo A , para proveer lineamientos en conceptos como : contexto de la organización auditorías virtuales, ciclo de vida y cadena de suministro.

4. Principios de la auditoria

Relacionados con auditores	Relacionados con la auditoria
<ul style="list-style-type: none">• Integridad	<ul style="list-style-type: none">• Independencia
<ul style="list-style-type: none">• Presentación Imparcial.	<ul style="list-style-type: none">• Enfoque basado en evidencia.• Enfoque basado en riesgos : Un enfoque de auditoria que considera Riesgos y Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Confidencialidad – Seguridad de la información	
<ul style="list-style-type: none">• Debido Cuidado Profesional	

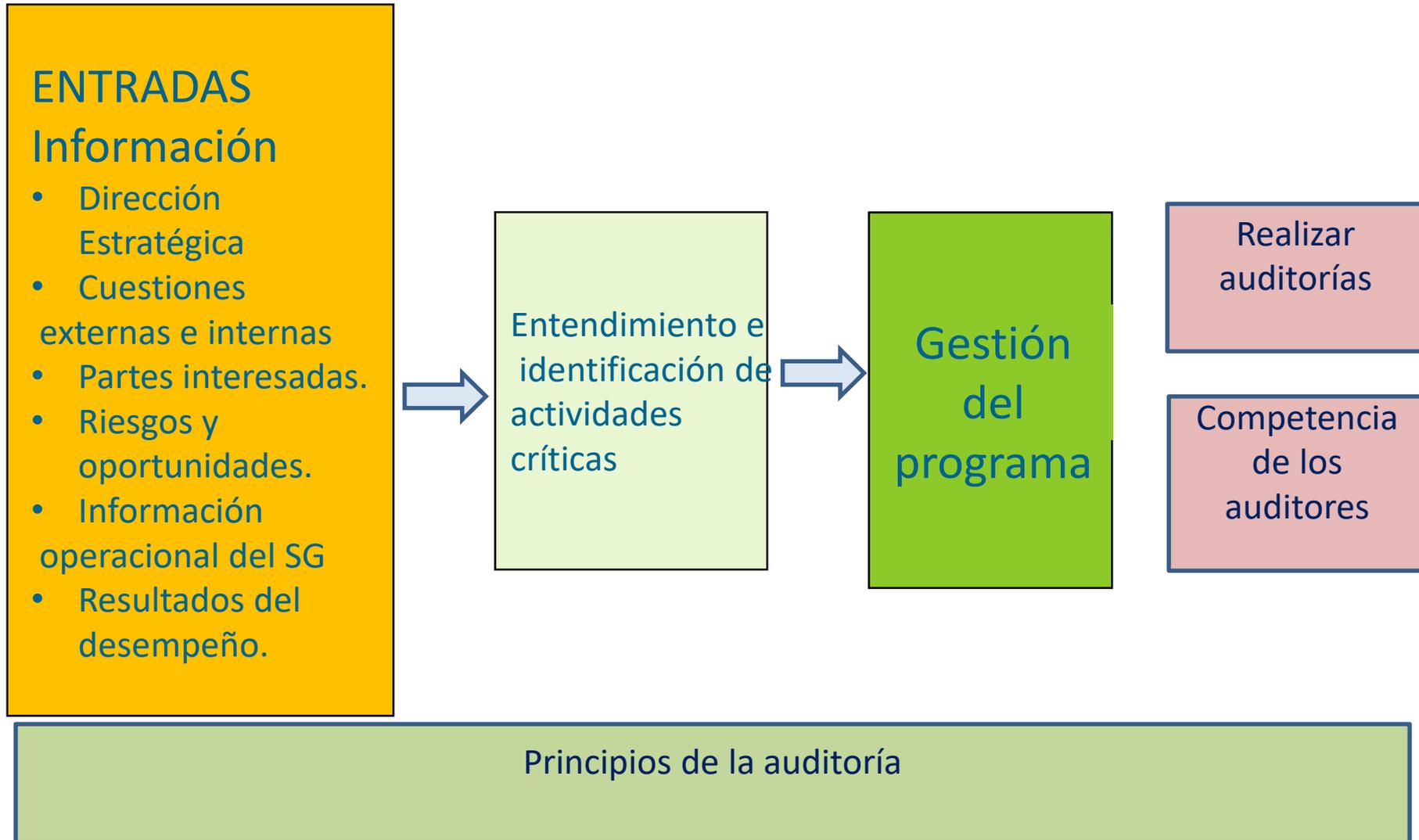


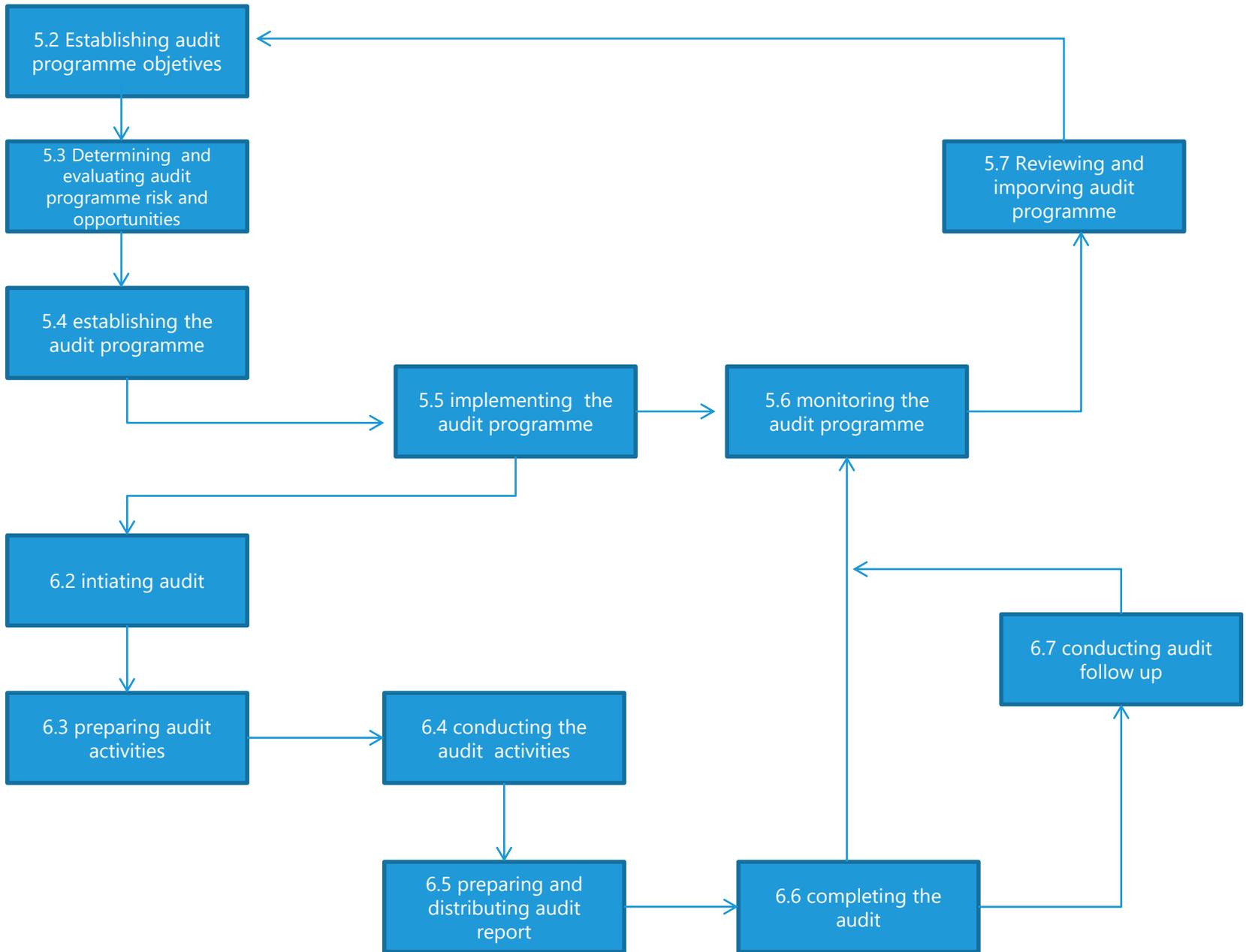
Nuevo !

Enfoque basado en riesgos : Un enfoque de auditoria que considera Riesgos y Oportunidades

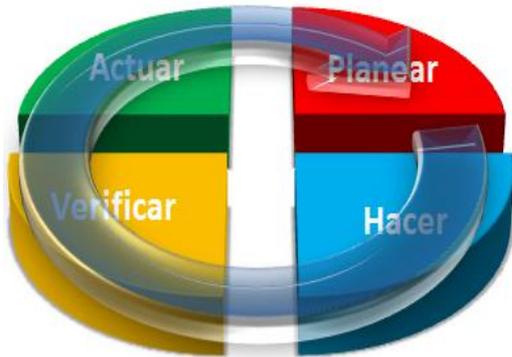
El enfoque basado en los riesgos debería influenciar sustancialmente la planeación, la realización y la información de las auditorías, con el fin de asegurar que estén enfocadas en asuntos relevantes para el cliente de la auditoría y en lograr los objetivos del programa de auditoría.

Enfoque y Componentes de ISO 19011:2018





5. GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA



5.2 Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría

5.3 Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría

5.4 Establecimiento del programa de auditoría

5.5 Implementación del programa de auditoría

5.6 Seguimiento del programa de auditoría

5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría

Realización de una auditoría. (Sección 6.)

Competencia y evaluación de los auditores (Sección 7.)

5. Gestión de Programa de Auditoría

5.1 – Generalidades

Un programa de auditorías que incluya auditorías de uno o más sistemas de gestión u otros requerimientos.



El alcance de un programa de auditorías debería basarse entre otros en el tipo de RIESGOS Y OPORTUNIDADES del auditado



“Auditoría con enfoque en riesgos”

5. Gestión de Programa de Auditoria

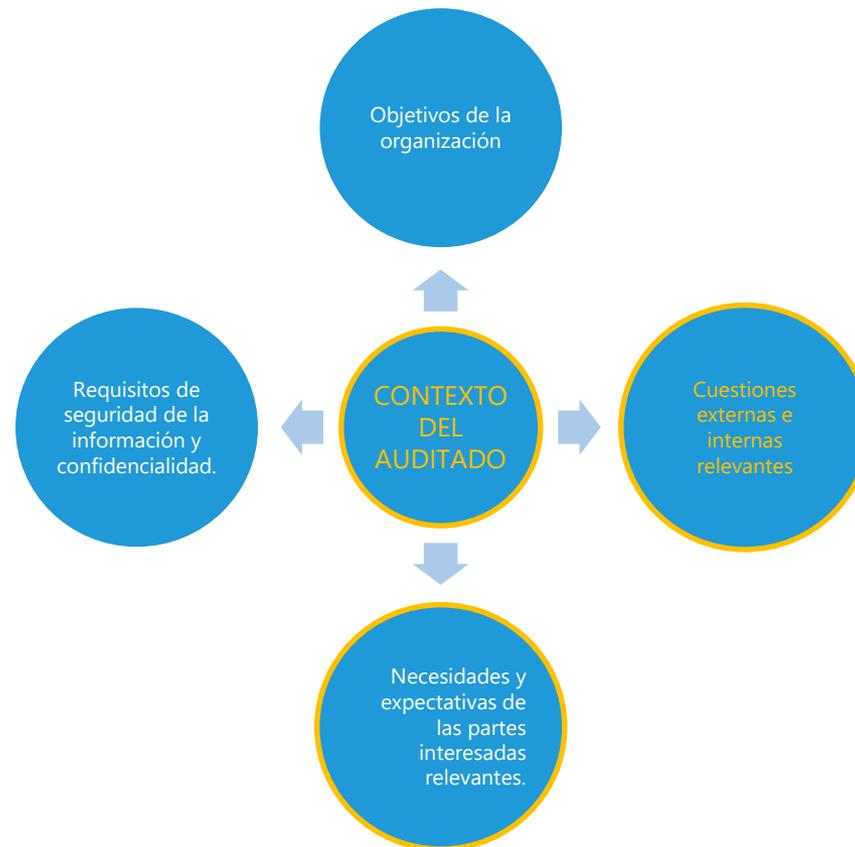
5.1 – Generalidades

En el caso de diferentes sitios (Ej Diferentes países) o dónde importantes actividades y funciones son subcontratadas y gestionadas bajo el liderazgo de otra organización se debería prestar particular atención al diseño, planificación y validación del programa de auditorías.

5. Gestión de Programa de Auditoría

5.1 – Generalidades

Para ENTENDER el contexto del auditado, se debería tener en cuenta en el programa de auditoría los siguientes elementos:



5. Gestión de Programa de Auditoría

5.1 – Generalidades

Debería darse prioridad en la auditoría en la asignación de métodos y recursos necesarios en aquellos asuntos de un sistema de gestión con *alto riesgo inherente y bajo nivel de desempeño*

5. Gestión de Programa de Auditoría

5.2 – Establecimiento de los objetivos del programa de Auditorías.

Aspectos a considerar al establecer los objetivos



- ✓ Las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes tanto internas como externas.
- ✓ Nivel de desempeño del auditado, y nivel de madurez de el sistema(s) de gestion y como se reflejan en los principales indicadores de desempeño (KPI'S), la ocurrencia de no conformidades, incidentes , quejas de las partes interesadas
- ✓ Los riesgos y oportunidades identificados para el auditado.

5. Gestión de Programa de Auditoria

5.2 – Ejemplos de objetivos del programa de auditorías:



- ✓ Evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto.
- ✓ Evaluar la capacidad del auditado para determinar los riesgos y las oportunidades e identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos.
- ✓ Evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

5. Gestión de Programa de Auditoría

5.3 – Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditorías del Programa de Auditorías

Existen riesgos y oportunidades asociados al contexto del auditado que pueden ser asociados con el programa de auditoría y pueden afectar el logro de sus objetivos



Nuevo !

Asociados a la planeación, recursos, selección del equipo auditor, comunicación, implementación, control de la información documentada, seguimiento, medición y mejora del programa de auditorías

5. Gestión de Programa de Auditoria

5.4 – Establecimiento del Programa de Auditorias

5.4.1 Roles y responsabilidades.

Incluye lo que debe hacer el individuo(s) responsable de gestionar el programa de auditorías y se incluye la determinación de cuestiones externas e internas y riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa de auditoría y la implementación de acciones para abordarlos. Integrando estas acciones en todas las actividades relevantes de auditoría según sea apropiado.

5. Gestión de Programa de Auditoria

5.4 – Establecimiento del Programa de Auditorias

5.4.2 Competencia del responsable(s) que gestionan el programa de auditorías.

Se debe tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos y oportunidades asociadas, las cuestiones externas e internas de manera eficaz y eficiente incluyendo el conocimiento de:

- a) Los principios de auditoría.
- b) Normas de sistemas de gestión y otras relacionadas.
- c) La información del contexto del auditado.
- c) Los requisitos legales y regulatorios.

Según sea apropiado conocimientos de gestión del riesgo , gestión de proyectos y procesos y tecnologías de la información y comunicación.

5. Gestión de Programa de Auditoria

5.4 – Establecimiento del Programa de Auditorias

5.4.3 Alcance de la auditoría.

Se incluye que además de los factores básicos ya descritos, se destaca que el alcance del programa de auditoría también depende de la información suministrada por el auditado acerca de su contexto. (Cuestiones internas y externas, Partes interesadas necesidades y expectativas y procesos)

5.4.4 Identificar los recursos del programa de auditoría.

Se especifican los recursos asociados a auditores necesarios, recursos financieros, información documentada, tecnología e infraestructura, logística, tecnologías (TIC´S)

5. Gestión de Programa de Auditoría

5.5 – Implementación del programa de auditoría.

5.5.1 Generalidades

5.5.2 Definición de objetivos, alcance y criterios de una auditoría individual.

5.5.3 Selección y determinación de los métodos

5.5.4 Selección de los miembros del equipo.

5.5.5 Asignación de responsabilidad de una

.....auditoría individual al líder del equipo auditor.

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría.

5.5.7 Gestión y mantenimiento de los registros del programa de auditoría

5. Gestión de Programa de Auditoria

5.6 – Seguimiento del Programa de Auditorias.

Básicamente mantiene el mismo enfoque de la versión ISO 19011:2011

5.7 – Revisión y mejora del Programa de Auditorias



- ✓ Evaluar el desempeño de los integrantes del equipo de auditoría
- ✓ Considerar como parte de la revisión, métodos nuevos o alternativos.
- ✓ Revisar la efectividad de las medidas tomadas para manejar los riesgos asociados con el programa de auditorias

APORTE DE LOS RIESGOS A LA PLANIFICACIÓN DE UNA AUDITORÍA

- 1) Revisión de riesgos y oportunidades
- 2) Priorización de procesos y actividades
- 3) Análisis del impacto de los procesos en los objetivos estratégicos
- 4) Estructurar el programa de auditoría
- 5) Identificar la relación entre los hallazgos y los riesgos y oportunidades.

ENFOQUES QUE UN AUDITOR DEBERÍA CONSIDERAR SEGÚN LA ISO 19011:2018



6. Realización de la Auditoría



6.3 Preparación de actividades de auditoría

Se organiza los lineamientos de este capítulo (nuevos subcapítulos) y se hace énfasis en tener en cuenta el enfoque basado en riesgos para la planificación de la auditoría

- 6.3.1 Realización de la revisión de la información documentada.
- 6.3.2 Planificación de la auditoría
 - 6.3.2.1. Enfoque basado en riesgos para la planificación.
 - 6.3.2.2. Detalles de la planificación de la auditoría
- 6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría.
- 6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría.



La guía clarifica que dependiendo de los objetivos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de tomar: correcciones, acciones correctivas, y acciones preventivas o de mejora. Se añade en el texto la referencia a las “correcciones”

7. Competencia y evaluación de auditores

- 7.1 Generalidades.**
- 7.2 Determinación de la competencia del auditor**
- 7.3 Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor.**
- 7.4 Selección del método apropiado de evaluación del auditor**
- 7.5 Realización de la evaluación del auditor .**
- 7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del**

CÓMO AUDITAR EL CONTEXTO

A-8 Contexto de la Auditoría

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

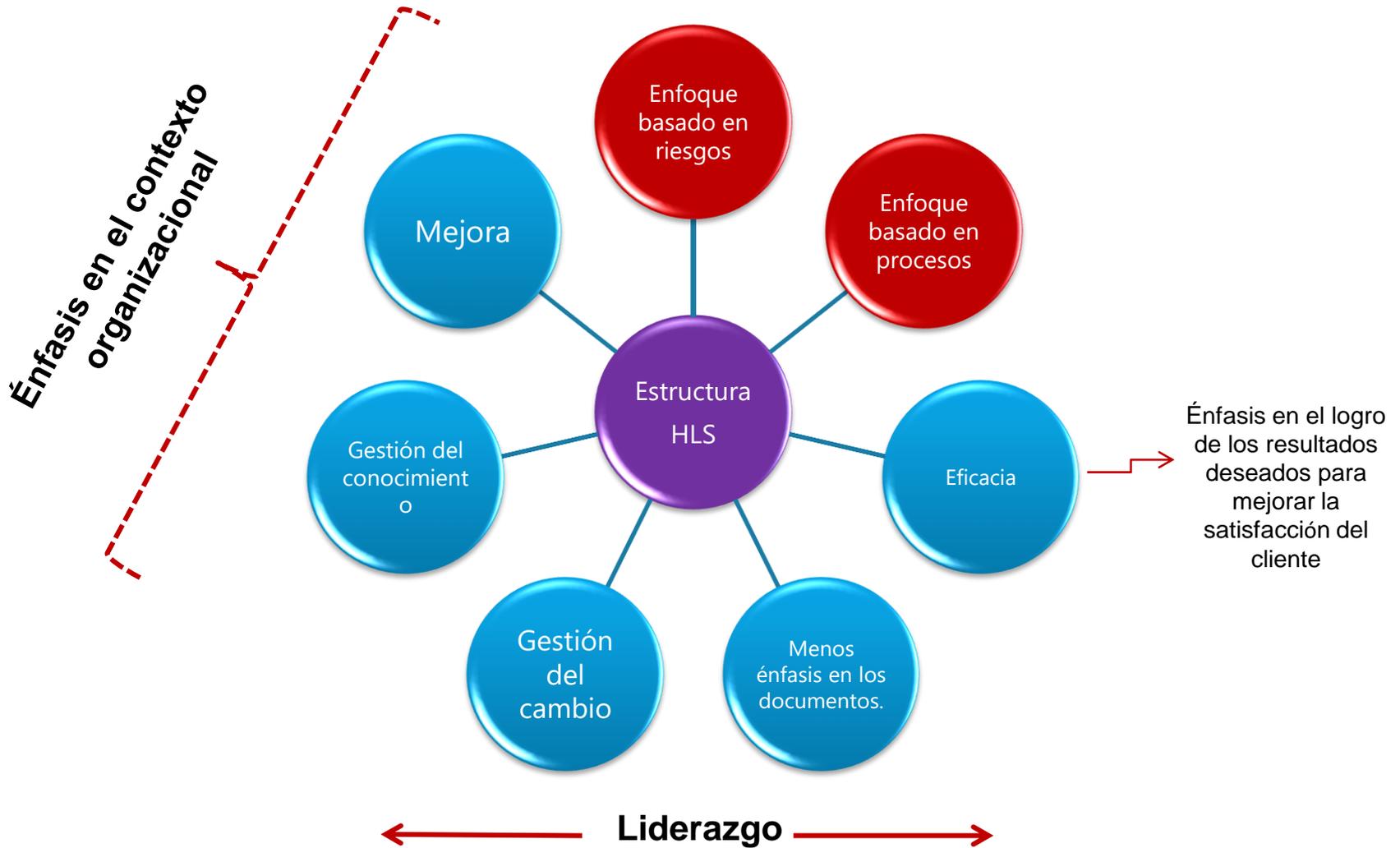
Los auditores deberían confirmar que se han desarrollado los procesos adecuados para identificar el contexto,

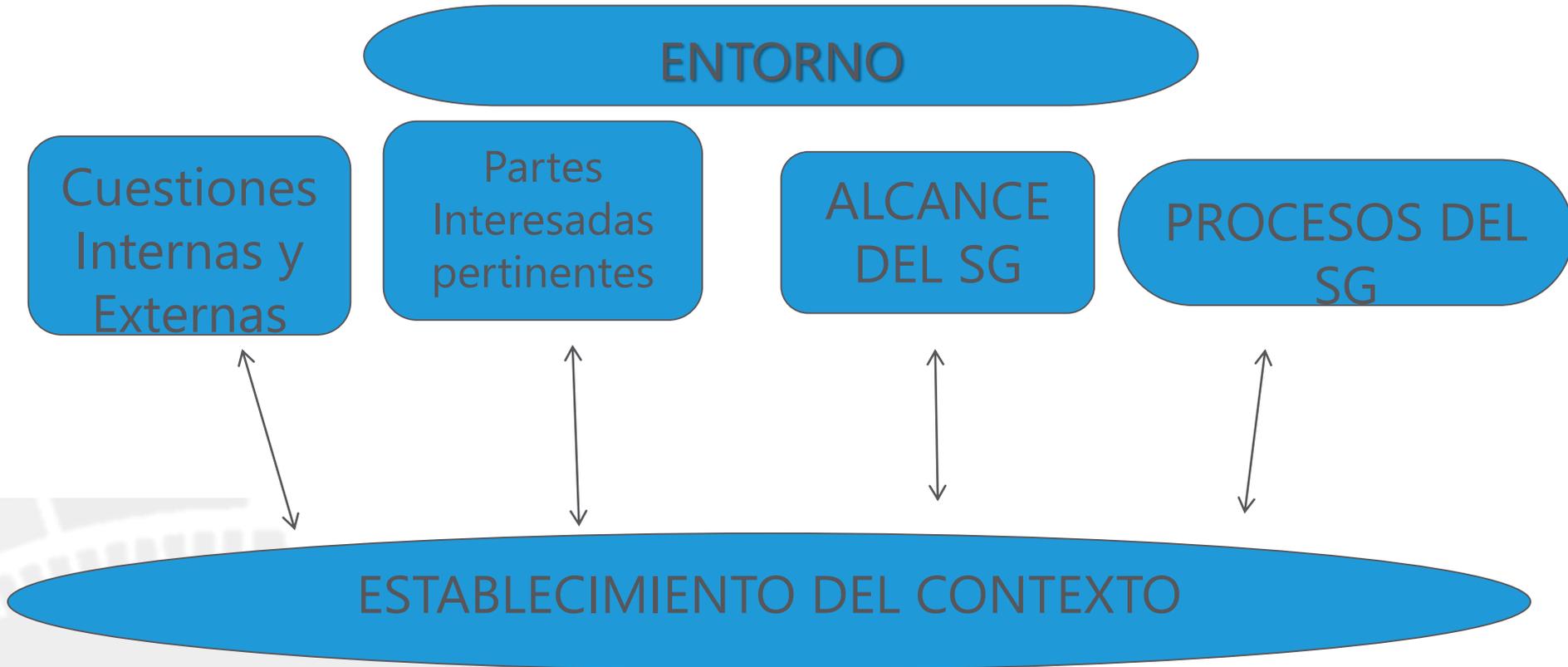
- a) los procesos o métodos usados;
- b) la idoneidad y la competencia de los individuos que contribuyen a los procesos;
- c) los resultados de los procesos;
- d) la aplicación de los resultados para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión;
- e) las revisiones periódicas del contexto,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

CÓMO AUDITAR EL CONTEXTO

A-8 Contexto de la Auditoría

Los auditores deberían tener el conocimiento pertinente específico del sector y una comprensión de las herramientas de gestión que las organizaciones pueden usar a fin de hacer juicios con respecto a la eficacia de los procesos usados para determinar el contexto.





Estos requisitos incluyen demostrar el compromiso y el liderazgo mediante la toma de responsabilidades sobre la eficacia del sistema de gestión y el cumplimiento. Estas incluyen tareas que la alta dirección debería asumir por sí misma y otras que pueden delegarse.

Los auditores deberían obtener evidencia objetiva del grado en el que la alta dirección está implicada en la toma de decisiones relativas al sistema de gestión y la manera en que demuestra el compromiso para asegurar su eficacia.

Esto puede lograrse revisando 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 participación de la alta dirección.

Los auditores también deberían intentar entrevistar a la alta dirección para confirmar :

- 1) Que tienen una comprensión adecuada de las cuestiones específicas de la disciplina pertinentes para su sistema de gestión,
- 2) El contexto en el que opera su organización, de manera que puedan asegurar que el sistema de gestión alcanza sus resultados previstos.

Los auditores no deberían centrarse en el liderazgo sólo al nivel de la alta dirección, sino que deberían auditar el liderazgo y el compromiso a otros niveles de la gestión, según proceda.

La determinación y la gestión de los riesgos y oportunidades de la organización pueden incluirse como parte de la asignación de una auditoría individual

OBJETIVOS DE UNA AUDITORÍA INDIVIDUAL BASADA EN RIESGOS



C

CREDIBILIDAD

De los procesos de identificación de riesgos y oportunidades

D

DETERMINAN Y GESTIONAN

Aseguramiento de los riesgos y oportunidades

T

TRATAMIENTO

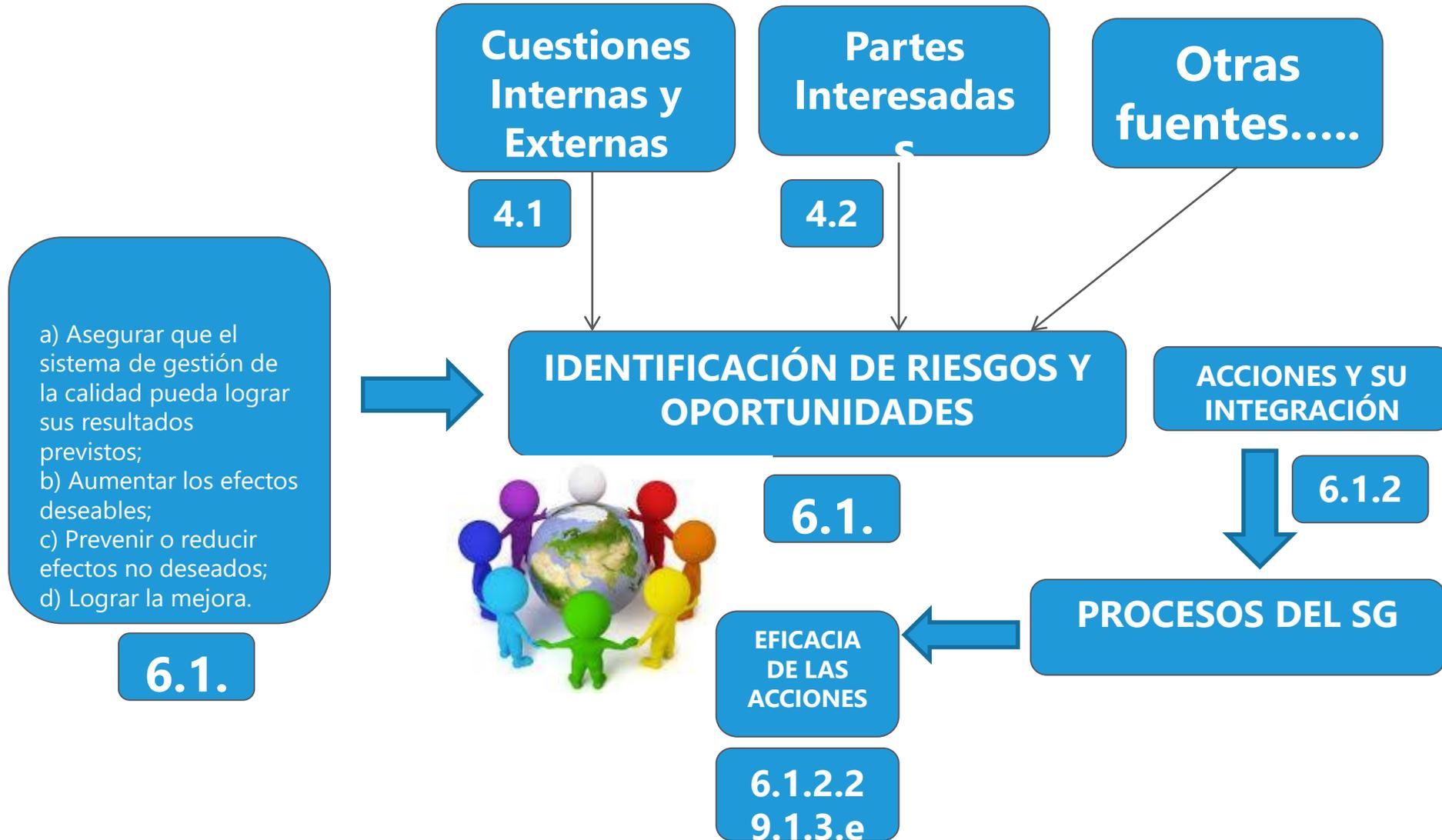
Revisar la manera en que la organización trata sus riesgos y oportunidades

E

EFICACIA

Resultados e impacto de los planes de acción en los resultados de la organización.

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



El auditor debería Recolectar evidencias de :

01

Entradas usadas por la organización para determinar sus riesgos y oportunidades,

ENTRADAS

02

Método por el que se evalúan los riesgos y loportunidades , el cual puede diferir entre disciplinas y sectores.

PROCESO

03

El tratamiento que la organización hace de sus riesgos y oportunidades,

Nivel de riesgo y control

04

Eficacia y resultados de los planes de acción

Requiere , Juicio del Auditor

PERSPECTIVA DEL CICLO DE VIDA

A-11 Ciclo de Vida

Una perspectiva de ciclo de vida implica considerar el control y la influencia que la organización tiene sobre las etapas del ciclo de vida de sus productos y servicios.

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

PERSPECTIVA DEL CICLO DE VIDA

A-11 Ciclo de Vida

El auditor debería usar su juicio personal sobre la manera en que la organización ha aplicado la perspectiva de ciclo de vida en términos de su estrategia y de:

- a) la vida del producto o servicio;
- b) la influencia de la organización sobre la cadena de suministro;
- c) la longitud de su cadena de suministro;
- d) la complejidad tecnológica del producto.

4 MENSAJES



MUCHAS GRACIAS

jpinzon@icontec.org