

*Gestion de
Calidad*

18

DOCUMENTACIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE LA AUDITORÍA

ÍNDICE:

18.1 Preparación, aprobación y distribución del Informe de auditoría

- 18.1.1 Preparación del Informe de la Auditoría
- 18.1.2 Aprobación y distribución del Informe de la Auditoría

18.2 Finalización de la auditoría

18.3 Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría

18.4 Documentos finales de la auditoría

18.5 Redacción de notas de desviación

- 18.5.1 Contenidos fundamentales
- 18.5.2 Categorización de las desviaciones

18.6 Acción correctiva y seguimiento posterior

18.7 Competencia y evaluación de los auditores

- 18.7.1 Generalidades
- 18.7.2 Atributos personales
- 18.7.3 Conocimientos y habilidades
- 18.7.4 Educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditoría
- 18.7.5 Mantenimiento y mejora de la competencia
- 18.7.6 Evaluación del auditor

18.1 Preparación, aprobación y distribución del Informe de auditoría.

18.1.1 Preparación del Informe de la auditoría

El líder del equipo auditor debería ser responsable de la preparación y del contenido del informe de la auditoría.

El informe de la auditoría debería proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro, y debería incluir, o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto;
- c) la identificación del cliente de la auditoría;
- d) la identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor;
- e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría in situ;
- f) los criterios de auditoría;
- g) los hallazgos de la auditoría; y
- h) las conclusiones de la auditoría.

El informe de la auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado:

- i) el plan de auditoría;
- j) una lista de representantes del auditado;
- k) un resumen del proceso de auditoría, incluyendo la incertidumbre y/o cualquier obstáculo encontrado que pudiera disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- l) la confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;
- m) las áreas no cubiertas, aunque se encuentren dentro del alcance de la auditoría;
- n) las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;
- o) las recomendaciones para la mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría;
- p) los planes de acción del seguimiento acordados, si los hubiera;
- q) una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos; y
- r) la lista de distribución del informe de la auditoría.

VOLVER

18.1.2 Aprobación y distribución del Informe de la auditoría

El informe de la auditoría debería emitirse en el período de tiempo acordado. Si esto no es posible, se debería comunicar al cliente de la auditoría las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión.

El informe de la auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

El informe de la auditoría aprobado debería distribuirse entonces a los receptores designados por el cliente de la auditoría.

El informe de la auditoría es propiedad del cliente de la auditoría. Los miembros del equipo auditor y todos los receptores del informe deberían respetar y mantener la debida confidencialidad sobre el informe.

VOLVER

18.2 Finalización de la auditoría.

La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado y el informe de la auditoría aprobado se haya distribuido.

Los documentos pertenecientes a la auditoría deberían conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Salvo que sea requerido por ley, el equipo auditor y los responsables de la gestión del programa de auditoría no deberían revelar el contenido de los documentos, cualquier otra información obtenida durante la auditoría, ni el informe de la auditoría a ninguna otra parte sin la aprobación explícita del cliente de la auditoría y, cuando sea apropiado, la del auditado. Si se requiere revelar el contenido de un documento de la auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deberían ser informados tan pronto como sea posible.

VOLVER

18.3 Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora, según sea aplicable. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado y no se consideran parte de la auditoría. El auditado debería mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones.

Debería verificarse si se implementó la acción correctiva y su eficacia. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

El programa de auditoría puede especificar el seguimiento por parte de los miembros del equipo auditor, que aporte valor al utilizar su pericia. En estos casos, se debería tener cuidado para mantener la independencia en las actividades de auditoría posteriores.

VOLVER

18.4 Documentos finales de la auditoría.

- ✓ Notas de desviación o No Conformidades
- ✓ Informe de auditoría:
 - Dpto. auditado
 - Norma de referencia y actividades auditadas (alcance)
 - Fechas de auditoría y agenda real
 - Equipo auditor
 - Documentación de referencia:
 - Cuestionarios utilizados
 - Desviaciones encontradas
 - Observaciones encontradas
 - Puntos Débiles y Puntos Fuertes
 - Pasa, no pasa, recomendación para la certificación, etc
 - Conclusión:
 - Análisis de suficiencia
 - Implantación
 - Eficacia
 - Etc.
 - PDCA
 - Distribución

VOLVER

18.5 Redacción de notas de desviación.

18.5.1 Contenidos fundamentales

La redacción de notas de desviación o de no conformidad tienen varios objetivos:

- ✓ Transmitir los resultados de la auditoría de una manera clara para que se identifique el incumplimiento exacto y el auditado al leerlas tenga una orientación o guía para la toma de decisiones (pero no se propondrán acciones correctoras),
- ✓ Comunicar al resto del equipo auditor los resultados para poder identificar las deficiencias y las posteriores acciones de seguimiento a establecer,
- ✓ Presentar un informe claro que sea útil cuando se revise fuera de la auditoría concreta.

Estas notas por tanto tendrán que ser claras, exponer la situación y las causas del incumplimiento de forma que no lleven a malentendidos ni a confusiones o situaciones no deseadas:

- ✓ **Procedimiento:** sección específica del procedimiento o norma de referencia frente a la que se quiere emitir la nota.
- ✓ **Localización:** área que se está auditando
- ✓ **Actividad:** proceso que se está auditando
- ✓ **Naturaleza del problema**
- ✓ **Evidencia:** identificación específica de documentos, registros, material, etc.
- ✓ **Escala del problema:** referencia al muestreo realizado (p.e. 10 casos deficientes de 15 muestreados).

VOLVER

18.5.2 Categorización de las desviaciones

Si el procedimiento de auditoría lo requiere, el auditor deberá categorizar las desviaciones encontradas. Para ello deberá acogerse a los criterios que la organización haya establecido, que pueden ser de muchos tipos. Sin embargo generalmente se realizan considerando aspectos como los siguientes:

✓ **Grave, Nota de No Conformidad, Muy grave, NC. Cat 1**

- Indican que el sistema falla
- Implican un riesgo importante en la calidad del producto/servicio
- Ausencia de, o falta de implantación efectiva de, uno o más elementos requeridos por el sistema.
- Grupo de no conformidades de la categoría siguiente que por su reincidencia indiquen una implantación inadecuada
- Deben solucionarse inmediatamente

Algunos ejemplos podrían ser:

- ⊖ No está definida la política de calidad
- ⊖ Falta algún procedimiento escrito de los que obligatoriamente marca la norma
- ⊖ No se han corregido las deficiencias encontradas en auditorías anteriores
- ⊖ La organización incumple aspectos legislativos que afectan a su producto/servicio
- ⊖ Hay modificaciones en los procedimientos sin estar aprobados o autorizados

✓ **Menos Grave, Nota de Mejora, Grave, NC. Cat. 2**

- No son fallos sistemáticos
- No suponen un riesgo directo a la calidad del producto/servicio ni al cumplimiento de los requisitos
- Deben solucionarse pero no es necesario que sea de forma inmediata

Algunos ejemplos podrían ser:

- ⊖ Hay ligeras variaciones en la forma de operación en relación a un procedimiento documentado
- ⊖ Alguna acción correctora resultado de la anterior auditoría aún está pendiente
- ⊖ Un fallo en el proceso de compras (que no sea crítico)

✓ **Observación**

- Una situación que puede que no afecte de manera significativa al sistema en ese momento pero que parece que podría ser una fuente potencial de problemas:
 - Comentarios a situaciones que indiquen riesgo/peligro
 - Clarificaciones o notas para la atención del cliente o de próximos auditores.
- No requieren acción correctora

VOLVER

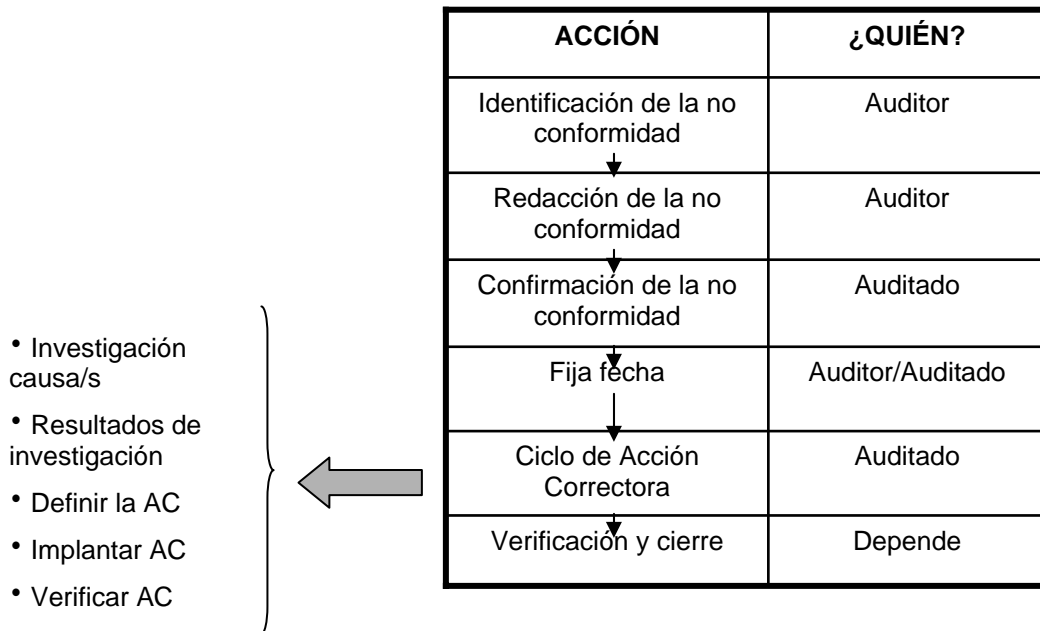
18.6 Acción correctiva y seguimiento posterior.

Como ya comentamos anteriormente, una vez que se ha redactado el informe de auditoría y las no conformidades o desviaciones encontradas, es necesario que las acciones correctivas definidas se lleven a cabo y que se controle su implantación y su adecuación y eficacia.

Recordamos 2 conceptos básicos que es importante diferenciar para dirigir las acciones que emprendamos:

CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
Acción para eliminar una no conformidad detectada	Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada

En la definición de la acción correctora a implantar participan diferentes responsabilidades



El seguimiento de la acción correctiva será realizado, en función de lo que haya definido la organización en su procedimiento, por los mismos auditores o por personal diferente. Sea como fuere, el objetivo del seguimiento es doble:

- Comprobar si se ha eliminado la situación problemática (es decir si se ha aplicado la corrección correspondiente)
- Asegurar que se ha identificado la raíz del problema y se ha actuado consecuentemente implantado una acción correctiva adecuada a la situación y efectiva.

Para llevarlo a cabo se seguirán las formas de obtención de información adecuadas:

- Preguntas, entrevistas
- Revisión de registros
- Revisión de documentación
- Análisis de actividades

Como último paso quedaría el análisis de los resultados por parte de la dirección de la organización ya que, además de ser una herramienta muy buena para la mejora del sistema de gestión, es un requisito de la norma ISO 9001:2000 que los resultados de las auditorías sean información de entrada para las revisiones del sistema que periódicamente se llevan a cabo.

VOLVER

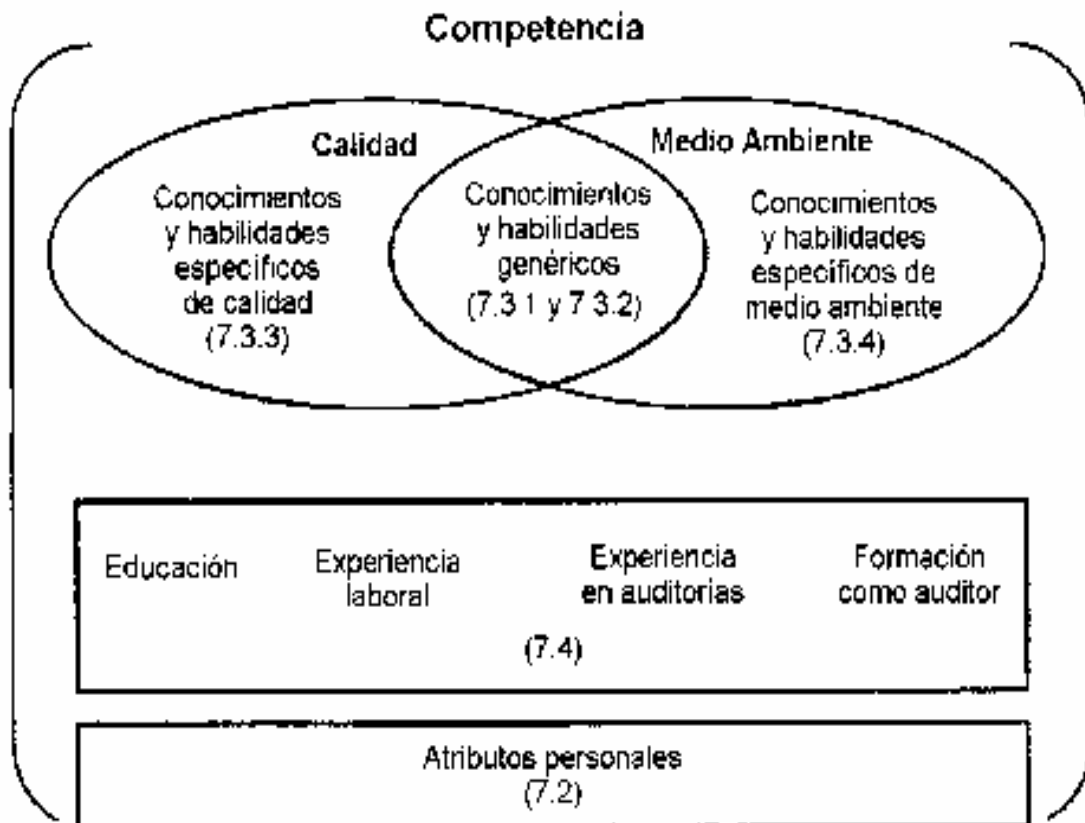
18.7 Competencia y evaluación de los auditores

18.7.1 Generalidades

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría. Esta competencia se basa en la demostración de:

- las cualidades personales, y
- la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades, adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías.

Este concepto de competencia de los auditores se ilustra en la figura siguiente. Algunos de los conocimientos y habilidades son comunes para los auditores de sistemas de gestión de calidad y ambiental, y algunos son específicos para los auditores de cada una de las disciplinas individuales:



Los auditores desarrollan, mantienen y mejoran su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.

También se describe un proceso para la evaluación de los auditores y del líder del equipo auditor.

VOLVER

18.7.2 Atributos personales

Los auditores deberían poseer atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría.

Un auditor debería ser:

- a) ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- b) de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c) diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- d) observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- e) perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- f) versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- g) tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- h) decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos; y
- i) seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

VOLVER

18.7.3 Conocimientos y habilidades

Conocimientos genéricos y habilidades de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión ambiental.

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas.

- a) Principios, procedimientos y técnicas de auditoría: para permitir al auditor aplicar aquéllos que sean apropiados a las diferentes auditorías y para asegurarse de que las auditorías se llevan a cabo de manera coherente y sistemática. Un auditor debería ser capaz de:
 - aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría,
 - planificar y organizar el trabajo eficazmente,
 - llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado,
 - establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia,
 - recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos,
 - entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría,
 - verificar la exactitud de la información recopilada,
 - confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría,

- evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
 - utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría,
 - preparar informes de auditoría,
 - mantener la confidencialidad y la seguridad de la información, y
 - comunicarse eficazmente, ya sea con las habilidades lingüísticas personales o con el apoyo de un intérprete.
- b) Documentos del sistema de gestión y de referencia: para permitir al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:
- la aplicación de sistemas de gestión a diferentes organizaciones,
 - la interacción entre los componentes del sistema de gestión,
 - las normas de sistemas de gestión de la calidad o ambiental, los procedimientos aplicables u otros documentos del sistema de gestión utilizados como criterios de auditoría,
 - reconocer las diferencias y el orden de prioridad entre los documentos de referencia,
 - la aplicación de los documentos de referencia a las diferentes situaciones de auditoría, y
 - los sistemas de información y tecnología para la autorización, seguridad, distribución y control de documentos, datos y registros.
- c) Situaciones de la organización: para permitir al auditor entender el contexto de las operaciones de la organización. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:
- el tamaño, estructura, funciones y relaciones de la organización,
 - los procesos generales de negocio y la terminología relacionada, y
 - las costumbres sociales y culturales del auditado.
- d) Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina: para permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos aplicables a la organización que se está auditando. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar:
- los códigos, leyes y reglamentos locales, regionales y nacionales,
 - los contratos y acuerdos,
 - los tratados y convenciones internacionales, y
 - otros requisitos a los que se suscriba la organización.

Conocimientos genéricos y habilidades de los líderes de los equipos auditores.

Los líderes de los equipos auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz. Un líder del equipo auditor debería ser capaz de:

- planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría;
- representar al equipo auditor en las comunicaciones con el cliente de la auditoría y el auditado;
- organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor;
- proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación;
- conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoría;
- prevenir y resolver conflictos; y
- preparar y completar el informe de la auditoría.

Conocimientos específicos y habilidades de auditores de sistemas de gestión de la calidad.

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

- a) Métodos y técnicas relativas a la calidad: para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar
 - la terminología de la calidad,
 - los principios de gestión de la calidad y su aplicación, y
 - las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (por ejemplo: control estadístico del proceso, análisis de modo y efecto de falla, etc.).

- b) Procesos y productos, incluyendo servicios: para permitir al auditor comprender el contexto tecnológico en el cual se está llevando a cabo la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar
 - la terminología específica del sector,
 - las características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios, y
 - los procesos y prácticas específicas del sector.

VOLVER

18.7.4 Educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditoría

Auditores.

Los auditores deberían tener la educación, experiencia laboral, formación y experiencia como auditor siguientes:

- a) Deberían haber completado una educación suficiente para adquirir los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.3 de la Norma UNE-EN-ISO 19011.

- b) Deberían tener experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en los apartados 7.3.3 y 7.3.4 de la Norma ISO 19011. La experiencia laboral debería ser en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado el ejercicio del juicio, solución de problemas y comunicación con otro personal directivo o profesional, compañeros, clientes y/u otras partes interesadas. Parte de la experiencia laboral debería ser en una función donde las actividades realizadas contribuyan al desarrollo de conocimiento y habilidades en:
 - el área de gestión de la calidad para auditores de sistemas de gestión de la calidad, y
 - el área de gestión ambiental para auditores de sistemas de gestión ambiental.

- c) Deberían haber completado formación como auditor que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.3.1 de la Norma ISO 19011, así como en los apartados 7.3.3 y 7.3.4. Esta formación podría ser proporcionada por la propia organización a la que pertenece la persona o por una organización externa.

- d) Deberían tener experiencia en auditorías en las actividades descritas en el capítulo 6 de la Norma ISO 19011. Esta experiencia debería haber sido obtenida bajo la dirección y orientación de un auditor con competencia como líder del equipo auditor en la misma disciplina.

El grado de dirección y orientación (aquí y en los apartados 7.4.2, 7.4.3 y en la tabla siguiente) necesarios durante una auditoría quedan a criterio de aquellos a los que se ha asignado la responsabilidad de gestionar el programa de auditoría y del líder del equipo auditor. Proporcionar dirección y orientación no implica una supervisión constante, y no requiere designar a una persona con dedicación plena a esta tarea.

Líder del equipo auditor.

Un líder del equipo auditor debería haber adquirido experiencia adicional en la auditoría para desarrollar los conocimientos y habilidades descritos en el apartado 7.3.2 de la Norma ISO 19011. Esta experiencia adicional debería haberse obtenido actuando como líder del equipo auditor bajo la dirección y orientación de otro auditor competente como líder del equipo auditor.

Audidores de sistemas de gestión de calidad y ambiental.

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad o de sistemas de gestión ambiental que deseen llegar a ser auditores en la segunda disciplina:

- a) deberían tener la formación y experiencia laboral necesaria para adquirir los conocimientos y habilidades para la segunda disciplina, y
- b) deberían haber realizado auditorías que cubran el sistema de gestión en la segunda disciplina bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor en la segunda disciplina.

Un líder del equipo auditor en una disciplina debería cumplir las recomendaciones anteriores para llegar a ser líder del equipo auditor en la segunda disciplina.

Niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia como auditor.

Las organizaciones deberían establecer los niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia como auditor que un auditor necesita para lograr los conocimientos y habilidades adecuados para el programa de auditoría, aplicando los pasos 1 y 2 del proceso de evaluación descrito en el apartado 7.6.2 de la Norma ISO 19011.

La experiencia ha mostrado que los niveles que se dan en la tabla siguiente son adecuados para auditores que realizan auditorías de certificación o similares. Dependiendo del programa de auditoría, pueden ser apropiados niveles superiores o inferiores.

Tabla 1

Ejemplo de niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías para auditores que realizan auditorías de certificación o similares

Parámetro	Auditor	Auditor en ambas disciplinas	Líder del equipo auditor
Educación	Educación secundaria (véase la nota 1)	Igual que para el auditor	Igual que para el auditor
Experiencia laboral total	5 años (véase la nota 2)	Igual que para el auditor	Igual que para el auditor
Experiencia laboral en el campo de la gestión de la calidad o ambiental	Al menos 2 de los 5 años	2 años en la segunda disciplina (véase la nota 3)	Igual que para el auditor
Formación como auditor	40 h de formación en auditoría	24 h de formación en la segunda disciplina (véase la nota 4)	Igual que para el auditor
Experiencia en auditorías	Cuatro auditorías completas con un total de al menos 20 días de experiencia en auditoría como auditor en formación, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor (véase la nota 5). Las auditorías deberían realizarse dentro de los 3 últimos años consecutivos	Tres auditorías completas con un total de al menos 15 días de experiencia en auditoría en la segunda disciplina, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor en la segunda disciplina (véase la nota 5). Las auditorías deberían realizarse dentro de los 2 últimos años consecutivos	Tres auditorías completas con un total de al menos 15 días de experiencia en auditoría actuando como líder del equipo auditor, bajo la dirección y orientación de un auditor competente como líder del equipo auditor (véase la nota 5). Las auditorías deberían realizarse dentro de los 2 últimos años consecutivos
<p>NOTA 1 – La educación secundaria es aquella parte del sistema de educación nacional que comienza después del grado primario o elemental, y que se completa antes del ingreso a la universidad o a una institución educativa similar.</p> <p>NOTA 2 – El número de años de experiencia laboral podría reducirse en un año si la persona ha completado una educación apropiada posterior a la secundaria.</p> <p>NOTA 3 – La experiencia laboral en la segunda disciplina puede ser simultánea a la experiencia laboral en la primera disciplina.</p> <p>NOTA 4 – La formación en la segunda disciplina es para adquirir conocimientos de las normas, leyes, reglamentos, principios, métodos y técnicas pertinentes.</p> <p>NOTA 5 – Una auditoría completa es la que trata todos los pasos descritos en los apartados 6.3 a 6.6. La experiencia global en auditorías debería comprender la totalidad de la norma de sistemas de gestión.</p>			

VOLVER

18.7.5 Mantenimiento y mejora de la competencia

Desarrollo profesional continuo.

El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales. Esto puede lograrse a través de varios medios tales como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, entrenamiento asistido, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes. Los auditores deberían demostrar su desarrollo profesional continuo.

Las actividades de desarrollo profesional continuo deberían tener en cuenta los cambios en las necesidades de las personas y de las organizaciones, la práctica de la auditoría, las normas y otros requisitos.

Mantenimiento de la aptitud para auditar.

Los auditores deberían mantener y demostrar su aptitud para auditar a través de la participación regular en auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

VOLVER

18.7.6 Evaluación del auditor

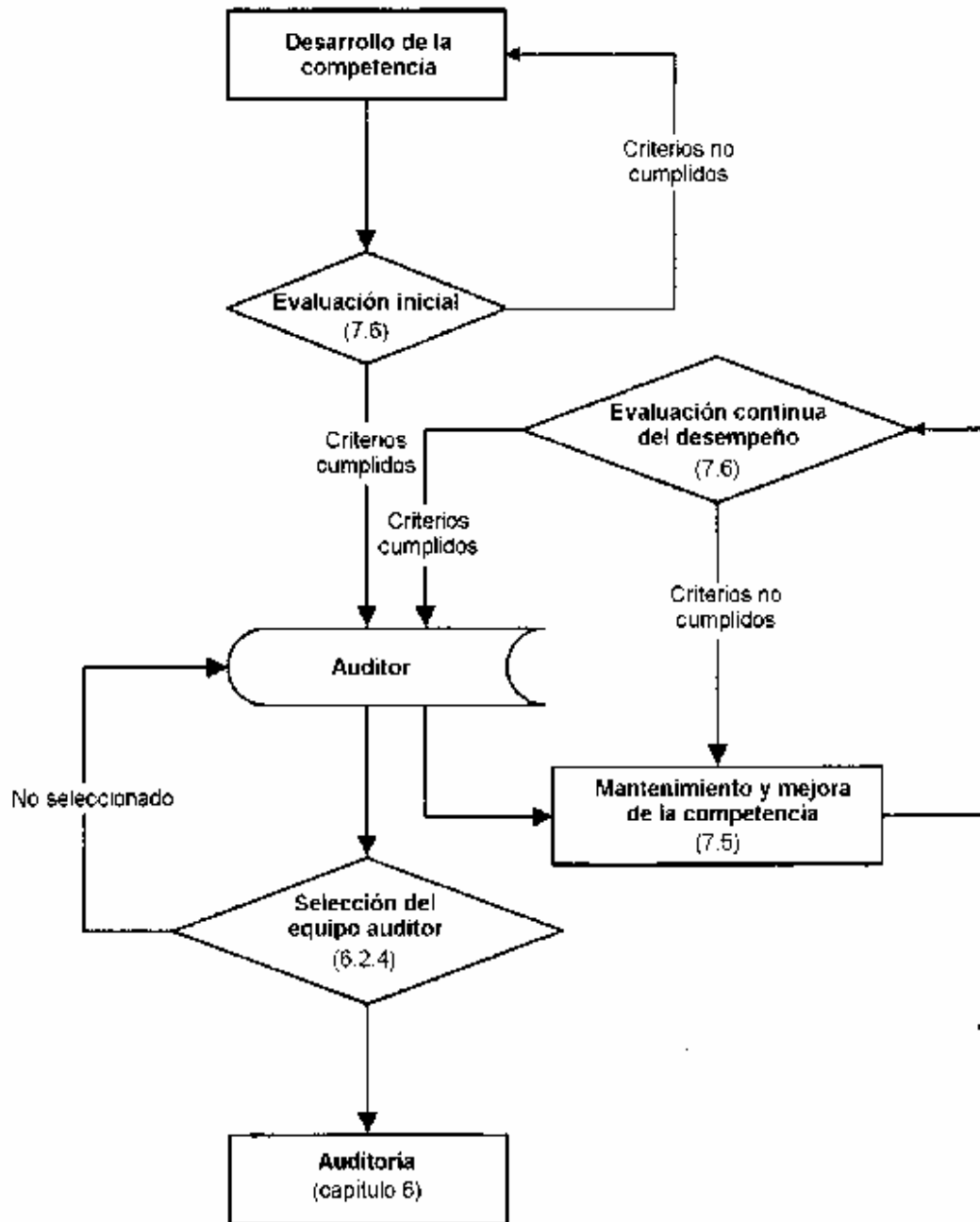
Generalidades.

La evaluación de los auditores y líder de los equipos auditores debería estar planificada, implementada y registrada de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría para proporcionar un resultado que sea objetivo, coherente, justo y fiable. El proceso de evaluación debería identificar las necesidades de formación y de mejora de otras habilidades.

La evaluación de los auditores se realiza en las diferentes etapas siguientes:

- la evaluación inicial de las personas que desean llegar a ser auditores;
- la evaluación de los auditores como parte del proceso de selección del equipo auditor descrito en el apartado 6.2.4;
- la evaluación continua del desempeño de los auditores para identificar las necesidades de mantenimiento y mejora de sus conocimientos y habilidades.

La figura siguiente ilustra la relación entre estas etapas de la evaluación:



Los pasos del proceso descrito en el apartado 7.6.2 de la Norma ISO 19011 pueden utilizarse en cada una de estas etapas de evaluación.

Proceso de evaluación.

El proceso de evaluación comprende cuatro pasos principales:

Paso 1 - Identificar las cualidades y atributos personales y los conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades del programa de auditoría

Para decidir los niveles de conocimientos y habilidades adecuados debería considerarse lo siguiente:

- el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que va a auditarse;
- los objetivos y amplitud del programa de auditoría;
- los requisitos de certificación/registro y acreditación;
- la función del proceso de auditoría en la gestión de la organización que va a auditarse;
- el nivel de confianza requerido en el programa de auditoría; y
- la complejidad del sistema de gestión que va a auditarse.

Paso 2 - Establecer los criterios de evaluación

Los criterios pueden ser cuantitativos (tales como los años de experiencia laboral y de educación, el número de auditorías realizadas, las horas de formación en auditoría), o cualitativos (tales como tener atributos personales, conocimientos o desempeño de habilidades demostrados, en la formación o en el lugar de trabajo).

Paso 3 - Seleccionar el método de evaluación adecuado

La evaluación debería ser llevada a cabo por una persona o por un panel utilizando uno o varios métodos seleccionados de entre los indicados en la tabla 2. Al utilizar esta tabla, se debería tener en cuenta lo siguiente:

- los métodos señalados representan una variedad de opciones que pueden no ser aplicables en todas las situaciones;
- los diversos métodos señalados pueden diferir en su fiabilidad;
- normalmente, debería utilizarse una combinación de métodos para asegurar un resultado objetivo, coherente, imparcial y fiable.

Paso 4 - Realizar la evaluación

En este paso, la información recopilada de la persona se compara frente a los criterios establecidos en el paso 2. Cuando una persona no cumpla los criterios, se requerirá formación, experiencia laboral y/o experiencia en auditoría adicionales, después de lo cual debería realizarse una nueva evaluación.

En la tabla 3 se muestra un ejemplo hipotético de cómo pueden aplicarse y documentarse los pasos del proceso de evaluación para un programa de auditoría interna.

Tabla 2
Métodos de evaluación

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de los registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, de formación, laborales y de experiencia en auditorías
Retroalimentación positiva y negativa	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, evaluación entre pares
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevistas personales y telefónicas
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Actuación, testificación de auditorías, desempeño en el trabajo
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información cuando la observación directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y discusión con el cliente de la auditoría, el auditado, colegas y con el auditor

Tabla 3
Aplicación del proceso de evaluación de un auditor en un programa hipotético de auditoría interna

Áreas de competencias	Paso 1 Atributos personales y conocimientos y habilidades	Paso 2 Criterios de evaluación	Paso 3 Métodos de evaluación
Atributos personales	Ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de sí mismo	Desempeño satisfactorio en el lugar de trabajo	Evaluación del desempeño
Conocimientos y habilidades genéricos			
Principios, procedimientos y técnicas de auditoría	Aptitud para llevar a cabo una auditoría de acuerdo con los procedimientos internos, comunicándose con compañeros conocidos del lugar de trabajo	Haber completado un curso de formación de auditor interno Haber realizado tres auditorías como miembro de un equipo auditor interno	Revisión de los registros de formación Observación Evaluación entre pares
Documentos del sistema de gestión y documentos de referencia	Aptitud para aplicar las partes pertinentes del manual del sistema de gestión y los procedimientos relacionados	Haber leído y entendido los procedimientos del manual del sistema de gestión pertinentes a los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría	Revisión de los registros de formación Examen Entrevista
Situaciones de la organización	Aptitud para operar de forma eficaz dentro de la cultura de la organización y, la estructura de la organización e informativa	Haber trabajado para la organización al menos durante un año en tareas de supervisión	Revisión de los registros laborales
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables	Aptitud para identificar y entender la aplicación de las leyes y reglamentos pertinentes relativos a los procesos, productos y/o emisiones al medio ambiente	Haber completado un curso de formación sobre las leyes pertinentes para las actividades y procesos que van a auditarse	Revisión de los registros de formación
Conocimientos y habilidades específicos relativos a la calidad			
Métodos y técnicas relacionados con la calidad	Aptitud para describir los métodos de control de la calidad internos. Aptitud para diferenciar entre los requisitos para ensayos/pruebas en proceso y finales	Haber completado formación en la aplicación de métodos de control de la calidad Haber demostrado el uso en el lugar de trabajo de procedimientos de ensayo/prueba en proceso y final	Revisión de los registros de formación Observación
Procesos y productos, incluyendo servicios	Aptitud para identificar los productos, su proceso de producción, especificaciones y uso final	Haber trabajado en la planificación de producción como empleado de planificación de proceso. Haber trabajado en el departamento de servicios	Revisión de los registros laborales
Conocimientos y habilidades específicos relativos al medio ambiente			
Métodos y técnicas de gestión ambiental	Aptitud para entender los métodos para la evaluación del desempeño ambiental	Haber completado formación en evaluación del desempeño ambiental	Revisión de los registros de formación
Ciencia y tecnología ambiental	Aptitud para entender cómo los métodos de prevención y control de la contaminación utilizados por la organización tratan los aspectos ambientales significativos de ésta	Haber tenido seis meses de experiencia laboral en prevención y control de la contaminación en un ambiente de producción similar	Revisión de los registros laborales
Aspectos técnicos y ambientales de las operaciones	Aptitud para reconocer los aspectos ambientales de la organización y sus impactos (por ejemplo: materiales, sus reacciones entre sí y el impacto potencial sobre medio ambiente en caso de derrame o fuga)	Haber completado un curso interno de formación sobre almacenaje, mezcla, uso, disposición final de materiales y su impacto ambiental	Revisión de los registros de formación, contenido y resultados del curso
	Aptitud para evaluar los procedimientos de respuesta ante emergencias aplicables a incidentes ambientales	Haber completado formación en planes de respuesta ante emergencias y experiencia como miembro del equipo de respuesta ante emergencias	Revisión de los registros de formación y laborales

VOLVER