

Novedades en la ISO 19011:2011

En los primeros años del siglo XXI, existían numerosas empresas con sistemas de gestión basados en calidad y medio ambiente. A estas organizaciones les surgió la necesidad de armonizar las auditorías de estos sistemas, con el fin de ahorrar dinero, tiempo y recursos. Es por ello que ISO (International Organization for Standardization), publicó en 2002 la norma ISO 19011, donde se establecían las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

Actualmente, han ido apareciendo nuevas disciplinas, riesgos laborales (OHSAS 18001), seguridad alimentaria (ISO 22000), seguridad de la información (ISO 27001),... Para solventar la complejidad de las auditorías con múltiples estándares, ISO ha publicado una nueva versión de la norma, *ISO 19011:2011, Directrices para la auditoría de sistemas de gestión*. La cual, amplía considerablemente el contenido respecto a la versión anterior.

Diferencias entre ISO 19011:2002 e ISO 19011:2011

La norma ISO 19011 proporciona directrices para gestionar un programa de auditoría, planificar y dirigir la auditoría de un sistema de gestión, así como para determinar y evaluar las competencias necesarias para las personas involucradas en el proceso de ésta.

En la anterior edición, la norma sólo se aplicaba a la realización de auditorías en sistemas de calidad y medio ambiente. Sin embargo, en esta nueva edición se ha ampliado el alcance a cualquier tipo de sistema de gestión implantado, siendo ésta la principal diferencia con la versión anterior.

ISO 19011 es una norma no certificable, que contiene directrices para la realización de auditorías de primera y segunda parte (internas y de proveedor). Así como en auditorías de tercera parte, donde esta norma queda

complementada, para las entidades de certificación, con la norma ISO/IEC 17021.

A continuación se destacan las diferencias más importantes entre la versión del 2002 y la nueva edición:

- En la norma 19011:2011 se cambia el principio de auditoría de “conducta ética”, como fundamento de la profesionalidad y aparece el de “integridad” (desempeño del trabajo con honestidad, cumplir la legislación, ser imparcial,...). Asimismo surge otro nuevo principio de seguridad de la información, la “confidencialidad”.
- Se introduce por primera vez el término observador, como aquella persona que acompaña al equipo auditor, pero que no influye ni interfiere en la realización de la auditoría. Esta persona puede provenir de la organización auditada, de una autoridad reglamentaria o de otra parte interesada.
- En la norma 19011:2002 sólo se determinaban las competencias relacionadas con el líder y el equipo auditor. En la nueva norma se incluyen además las competencias relacionadas con la persona que gestiona el programa de auditoría. Esta figura es la encargada de establecer el alcance del programa, identificar y evaluar los riesgos, establecer responsabilidades,...
- En la nueva norma se incluyen dos anexos, A y B, que indican ejemplos de habilidades y conocimientos específicos para auditores en distintas disciplinas (seguridad del transporte, medio ambiente, calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información,...), así como una guía sobre la planificación y realización de auditorías.
- La nueva norma introduce por primera vez el término “Gestión de riesgos” en la auditoría. Incluyendo los riesgos que se pueden producir en el programa de auditoría y en alcance de los objetivos de la misma.

La ISO 19011:2011 implica que los auditores tengan que desarrollar y adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para cada una de las normas que vayan a auditar (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, entre otras), además de contar con la competencia necesaria para ser el responsable del programa de auditoría de la organización.

Competencia y evaluación de los auditores

La capacidad de lograr los objetivos y la confianza en el proceso de auditoría depende de la competencia de los individuos implicados en la planificación y realización del proceso. Es por ello que la nueva edición de ISO 19011 incorpora nuevos atributos personales que deberían poseer los auditores:

- Capacidad de actuar de forma responsable y éticamente.
- Estar abierto a las mejoras.
- Ser observador y respetuoso con la cultura del auditado.
- Ser colaborativo.

Respecto a los sectores específicos, los auditores deberán tener los conocimientos y habilidades adecuados para poder realizar el proceso de auditoría según el sistema de gestión y el sector. No siendo necesario que un mismo auditor tenga todas las competencias, sino que la competencia global del equipo auditor deberá ser suficiente para alcanzar los objetivos de auditoría.

Sin embargo, los líderes del equipo auditor que dirijan las auditorías sí deberán entender todos los requisitos de las normas de cada uno de los sistemas de gestión auditados en el proceso.

Concepto de riesgo dentro del proceso de auditoría

La palabra riesgo puede definirse de distintas maneras, sin embargo cuando nos centramos en la gestión de riesgos a los que se enfrenta una organización, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) lo define como:

Combinación de probabilidad de ocurrencia y el impacto de un evento determinado, considerando que las consecuencias posibles del evento pueden ser tanto positivas como negativas.

En relación a los riesgos, la norma ISO 19011 ofrece directrices sobre la gestión de riesgos asociada al propio proceso de auditoría.

Las auditorías, al ser un proceso específico de los sistemas de gestión, están sujetas a la aparición de sucesos que provoquen incumplimientos en sus objetivos. Surgen riesgos operacionales que deben gestionarse para garantizar el logro de los objetivos de la auditoría. Es por esta razón, por lo que se incluyen en la nueva norma requisitos específicos sobre la gestión de riesgos en las auditorías.

Más concretamente, la norma ISO 19011:2011 establece el marco relativo a los riesgos en las auditorías, centrándolo en los eventos que pueden impedir alcanzar los objetivos y las posibilidades de interferir en los procesos del auditado. Es decir, sólo trata riesgos con incidencia negativa.

Gestión de riesgos dentro del proceso de auditoría

La nueva norma ISO 19011 centra las menciones relativas a la gestión de riesgos en las fases de planificación del proceso de auditoría, es decir, principalmente en el programa de auditoría.

Partiendo de un enfoque basado en riesgos, se indica que la extensión de los programas de auditoría debe obedecer a las particularidades de la organización y de los sistemas de gestión a auditar.

Posteriormente, al establecer el programa de auditoría, el responsable deberá determinar las responsabilidades asociadas al programa, los recursos y los métodos de auditoría, así como los eventos que podrían comprometer el logro de los objetivos del programa y evaluarlos.

Dado que se habla de una fase temprana del proceso de auditoría, especialmente se encontrarán riesgos asociados a una planificación inadecuada. Por ejemplo, establecer de forma errónea los objetivos de la auditoría o el alcance, permitir un tiempo insuficiente para desarrollar el programa de auditoría o seleccionar un equipo auditor sin la competencia necesaria. Estos riesgos deberán evaluarse atendiendo a su probabilidad de ocurrencia y al impacto que puedan ocasionar.

Otra de las fases donde podrán identificarse y evaluarse riesgos es en el desarrollo de la auditoría. En esta fase la norma ISO 19011 establece requisitos relativos a la vigilancia de los riesgos identificados anteriormente, la generación de los riesgos en el auditado, los riesgos no identificados que se materialicen, etc. Es por ello que se tendrán en cuenta factores como:

- Información apropiada y suficiente para la planificación y el desarrollo de la auditoría.
- Cooperación por parte del auditado.
- Tiempos y recursos apropiados.

Estos factores, y otros que puedan detectarse en esta fase, son críticos y se pueden identificar como riesgos.

Por último, destacar que la norma ISO 19011 no exige específicamente el desarrollo de acciones como respuesta a los riesgos identificados, sin embargo, la lógica indica que, una vez se hayan evaluado los riesgos, se deben establecer las correspondientes acciones para reducir o mitigar las consecuencias.