

NORMA  
INTERNACIONAL

ISO  
19011

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Tercera edición  
2018-07

---

---

## Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

*Guidelines for auditing management systems*

*Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 19011:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia  
ISO 19011:2018  
(traducción oficial)

© ISO 2018

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 19011:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>



### DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Versión española publicada en 2018

## Índice

Página

<b>Prólogo</b> .....	<b>v</b>
<b>Prólogo de la versión en español</b> .....	<b>vi</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>vii</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Principios de auditoría</b> .....	<b>6</b>
<b>5 Gestión de un programa de auditoría</b> .....	<b>7</b>
5.1 Generalidades.....	7
5.2 Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría .....	11
5.3 Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría .....	11
5.4 Establecimiento del programa de auditoría .....	12
5.4.1 Roles y responsabilidades de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría .....	12
5.4.2 Competencia de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.....	13
5.4.3 Establecimiento de la extensión del programa de auditoría.....	14
5.4.4 Determinación de los recursos del programa de auditoría .....	15
5.5 Implementación del programa de auditoría.....	15
5.5.1 Generalidades .....	15
5.5.2 Definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual.....	16
5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría.....	17
5.5.4 Selección de los miembros del equipo auditor .....	17
5.5.5 Asignación de responsabilidades al líder del equipo auditor para una auditoría individual.....	18
5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría .....	19
5.5.7 Gestión y conservación de los registros del programa de auditoría.....	20
5.6 Seguimiento del programa de auditoría.....	21
5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría.....	21
<b>6 Realización de una auditoría</b> .....	<b>22</b>
6.1 Generalidades.....	22
6.2 Inicio de la auditoría.....	22
6.2.1 Generalidades .....	22
6.2.2 Establecimiento del contacto con el auditado .....	22
6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría .....	23
6.3 Preparación de las actividades de auditoría.....	23
6.3.1 Realización de la revisión de la información documentada .....	23
6.3.2 Planificación de la auditoría.....	24
6.3.3 Asignación de las tareas al equipo auditor .....	26
6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría .....	26
6.4 Realización de las actividades de auditoría .....	26
6.4.1 Generalidades .....	26
6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de los guías y los observadores .....	27
6.4.3 Realización de la reunión de apertura.....	27

## ISO 19011:2018 (traducción oficial)

6.4.4	Comunicación durante la auditoría .....	28
6.4.5	Disponibilidad y acceso de la información de auditoría .....	29
6.4.6	Revisión de la información documentada durante la auditoría.....	29
6.4.7	Recopilación y verificación de la información .....	30
6.4.8	Generación de hallazgos de la auditoría .....	31
6.4.9	Determinación de las conclusiones de la auditoría.....	31
6.4.10	Realización de la reunión de cierre .....	32
6.5	Preparación y distribución del informe de la auditoría.....	33
6.5.1	Preparación del informe de la auditoría.....	33
6.5.2	Distribución del informe de la auditoría .....	34
6.6	Finalización de la auditoría.....	34
6.7	Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría .....	35
<b>7</b>	<b>Competencia y evaluación de los auditores.....</b>	<b>35</b>
7.1	Generalidades.....	35
7.2	Determinación de la competencia del auditor.....	36
7.2.1	Generalidades .....	36
7.2.2	Comportamiento personal .....	36
7.2.3	Conocimientos y habilidades.....	37
7.2.4	Logro de la competencia del auditor.....	40
7.2.5	Logro de la competencia del líder del equipo auditor .....	41
7.3	Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor .....	41
7.4	Selección del método apropiado de evaluación del auditor .....	41
7.5	Realización de la evaluación del auditor .....	42
7.6	Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor.....	42
<b>Anexo A</b> (informativo) <b>Orientación adicional destinada a los auditores que planifican y realizan las auditorías.....</b>	<b>ISO 19011:2018</b>	<b>43</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b><a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05f0921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018">https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05f0921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018</a></b>	<b>56</b>

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Este documento ha sido elaborado por el Comité de Proyecto ISO/PC 302, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*.

Esta tercera edición anula y sustituye a la segunda edición (ISO 19011:2011) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la segunda edición son los siguientes:

- adición del enfoque basado en riesgos a los principios de la auditoría;
- ampliación de la orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, incluyendo el riesgo del programa de auditoría;
- ampliación de la orientación sobre la realización de una auditoría, particularmente la sección sobre planificación de la auditoría;
- ampliación de los requisitos de competencia genérica para los auditores;
- ajuste de la terminología para reflejar el proceso y no el objeto (“cosa”);
- eliminación del anexo que contenía los requisitos de competencia para auditar disciplinas específicas de sistemas de gestión (debido al gran número de normas individuales de sistemas de gestión, no sería práctico incluir requisitos de competencia para todas las disciplinas);
- ampliación del Anexo A para proporcionar orientación sobre la auditoría de (nuevos) conceptos como el contexto de la organización, el liderazgo y el compromiso, las auditorías virtuales, el cumplimiento y la cadena de suministro.

## **Prólogo de la versión en español**

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/CASCO, *Comité para la evaluación de la conformidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos de América, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/CASCO/STTF viene desarrollando desde su creación en el año 2002 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

## **iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)**

ISO 19011:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

## Introducción

Desde la publicación de la segunda edición de este documento en 2011, se han publicado varias normas nuevas de sistemas de gestión, muchas de las cuales tienen una estructura común, requisitos esenciales idénticos y términos comunes y definiciones esenciales. Como resultado, es necesario considerar un enfoque más amplio para la auditoría de los sistemas de gestión, así como de proporcionar una orientación más genérica. Los resultados de las auditorías pueden proporcionar entradas para el aspecto de análisis de la planificación del negocio, y pueden contribuir a la identificación de necesidades y actividades de mejora.

Una auditoría puede realizarse con relación a una serie de criterios de auditoría, de manera separada o combinada incluyendo, pero sin limitarse a:

- los requisitos definidos en una o más normas de sistemas de gestión;
- las políticas y los requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes;
- los requisitos legales y reglamentarios;
- uno o más procesos del sistema de gestión definidos por la organización o por otras partes;
- los planes de sistemas de gestión relacionados con la provisión de salidas específicas de un sistema de gestión (por ejemplo, el plan de la calidad, el plan de proyecto).

Este documento proporciona orientación para todos los tamaños y tipos de organizaciones y auditorías de distintos alcances y escalas, incluyendo aquellas realizadas por equipos de auditoría grandes, típicamente de organizaciones grandes, y aquellas realizadas por auditores individuales, ya sea en organizaciones grandes o pequeñas. Esta orientación debería adaptarse según sea apropiado al alcance, la complejidad y la escala del programa de auditoría.

Este documento se concentra en las auditorías internas (de primera parte) y las auditorías realizadas por las organizaciones a sus proveedores externos y a otras partes interesadas externas (de segunda parte). Este documento también puede ser útil para las auditorías externas realizadas con fines distintos a una certificación de sistemas de gestión de tercera parte. La Norma ISO/IEC 17021-1 proporciona requisitos para la auditoría de sistemas de gestión para la certificación de tercera parte; este documento puede proporcionar orientación adicional de utilidad (véase la Tabla 1).

**Tabla 1 — Tipos distintos de auditoría**

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría externa de proveedor	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría externa de parte interesada	Auditoría legal, reglamentaria o similar

Para simplificar la legibilidad de este documento, se prefiere la forma singular de “sistema de gestión”, pero el lector puede adaptar la implementación de la orientación a su propia situación. Esto también aplica al uso de “persona” y “personas”, “auditor” y “auditores”.

## ISO 19011:2018 (traducción oficial)

Se pretende que este documento se aplique a un amplio rango de usuarios potenciales, incluyendo auditores, organizaciones que implementan sistemas de gestión y organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión por razones contractuales o reglamentarias. Sin embargo, los usuarios de este documento pueden aplicar esta orientación al desarrollar sus propios requisitos relacionados con auditorías.

La orientación en este documento también puede usarse con el propósito de la autodeclaración, y puede ser útil para organizaciones involucradas en la formación de auditores o en la certificación de personas.

La orientación en este documento pretende ser flexible. Como se indica en varios puntos del texto, el uso de esta orientación puede diferir dependiendo del tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de una organización. También deberían considerarse la naturaleza y la complejidad de la organización que se va a auditar, así como los objetivos y el alcance de las auditorías que se van a realizar.

Este documento adopta el enfoque de auditoría combinada cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión de distintas disciplinas. Cuando estos sistemas están integrados en un único sistema de gestión, los principios y procesos de auditoría son los mismos que para una auditoría combinada (a veces, llamada auditoría integrada).

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como sobre la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo auditor.

**ITeH STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 19011:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

# Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

## 1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría. Estas actividades incluyen a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría, los auditores y los equipos auditores.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión, o gestionar un programa de auditoría.

La aplicación de este documento a otros tipos de auditorías es posible, siempre que se preste especial atención a la competencia específica necesaria.

## 2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

## 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias objetivas* (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los *criterios de auditoría* (3.7)

Nota 1 a la entrada: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización.

Nota 2 a la entrada: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modificada — las Notas a la entrada han sido modificadas]

### 3.2

#### **auditoría combinada**

*auditoría* (3.1) llevada a cabo conjuntamente a un único *auditado* (3.13) en dos o más *sistemas de gestión* (3.18)

Nota 1 a la entrada: Se conoce como sistema de gestión integrado cuando dos o más sistemas de gestión específicos de una disciplina se integran en un único sistema de gestión.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.2, modificada]

### 3.3

#### **auditoría conjunta**

*auditoría* (3.1) llevada a cabo a un único *auditado* (3.13) por dos o más organizaciones auditoras

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.3]

### 3.4

#### **programa de auditoría**

acuerdos para un conjunto de una o más *auditorías* (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.4, modificada — se ha añadido texto a la definición]

### 3.5

#### **alcance de la auditoría**

extensión y límites de una *auditoría* (3.1)

Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-20b10c350e5a/iso-19011-2018>

Nota 2 a la entrada: Una ubicación virtual es un lugar donde la organización desempeña trabajo o presta un servicio usando un entorno en línea que permite a las personas ejecutar procesos con independencia de su ubicación física.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.5, modificada — se ha modificado la Nota 1 a la entrada, se ha añadido la Nota 2 a la entrada]

### 3.6

#### **plan de auditoría**

descripción de las actividades y de los detalles acordados de una *auditoría* (3.1)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.6]

### 3.7

#### **criterios de auditoría**

conjunto de *requisitos* (3.23) usados como referencia frente a la cual se compara la *evidencia objetiva* (3.8)

Nota 1 a la entrada: Si los criterios de auditoría son requisitos legales (incluyendo los reglamentarios), las palabras “cumplimiento” o “no cumplimiento” se utilizan a menudo en los *hallazgos de la auditoría* (3.10).

Nota 2 a la entrada: Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.7, modificada — se ha cambiado la definición y se han añadido las Notas 1 y 2 a la entrada]

### 3.8

#### **evidencia objetiva**

datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios.

Nota 2 a la entrada: La evidencia objetiva con fines de *auditoría* (3.1) generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los *criterios de auditoría* (3.7) y verificables.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.8.3]

### 3.9

#### **evidencia de la auditoría**

registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los *criterios de auditoría* (3.7) y que es verificable

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.8]

### 3.10

#### **hallazgos de la auditoría**

resultados de la evaluación de la *evidencia de la auditoría* (3.9) recopilada frente a los *criterios de auditoría* (3.7)

Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría indican *conformidad* (3.20) o *no conformidad* (3.21).

Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Nota 3 a la entrada: En inglés, si los criterios de auditoría se seleccionan de entre los requisitos legales o los requisitos reglamentarios, el hallazgo de la auditoría se denomina cumplimiento o no cumplimiento.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.9, modificada — se han modificado las Notas 2 y 3 a la entrada]

### 3.11

#### **conclusiones de la auditoría**

resultado de una *auditoría* (3.1), tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los *hallazgos de la auditoría* (3.10)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.10]

### 3.12

#### **cliente de la auditoría**

organización o persona que solicita una *auditoría* (3.1)

Nota 1 a la entrada: En el caso de una auditoría interna, el cliente de la auditoría también puede ser el *auditado* (3.13) o las personas que gestionan el programa de auditoría. Las solicitudes de una auditoría externa pueden provenir de fuentes como autoridades reglamentarias, partes contratantes o clientes existentes o potenciales.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.11, modificada — se ha añadido la Nota 1 a la entrada]

### 3.13

#### **auditado**

organización que es auditada en su totalidad o partes

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.12, modificada]

## ISO 19011:2018 (traducción oficial)

### 3.14

#### **equipo auditor**

una o más personas que llevan a cabo una *auditoría* (3.1) con el apoyo, si es necesario, de *expertos técnicos* (3.16)

Nota 1 a la entrada: A un *auditor* (3.15) del *equipo auditor* (3.14) se le designa como auditor líder del mismo.

Nota 2 a la entrada: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.14]

### 3.15

#### **auditor**

persona que lleva a cabo una *auditoría* (3.1)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.15]

### 3.16

#### **experto técnico**

<auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al *equipo auditor* (3.14)

Nota 1 a la entrada: El conocimiento o pericia específicos se relacionan con la organización, la actividad, el proceso, el producto, el servicio, la disciplina a auditar, o el idioma o la cultura.

Nota 2 a la entrada: Un experto técnico del *equipo auditor* (3.14) no actúa como un *auditor* (3.15).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.16, modificada — se han modificado las Notas 1 y 2 a la entrada]

### 3.17

#### **observador**

persona que acompaña al *equipo auditor* (3.14) pero no actúa como un *auditor* (3.15)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.17, modificada]

### 3.18

#### **sistema de gestión**

conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y *procesos* (3.24) para lograr estos objetivos

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modificada — se ha eliminado la Nota 4 a la entrada]

### 3.19

#### **riesgo**

efecto de la incertidumbre

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y consecuencias (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.

Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.9, modificada — se han eliminado las Notas 5 y 6 a la entrada]

### 3.20

#### **conformidad**

cumplimiento de un *requisito* (3.23)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.11, modificada — se ha eliminado la Nota 1 a la entrada]

### 3.21

#### **no conformidad**

incumplimiento de un *requisito* (3.23)

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.9, modificada — se ha eliminado la Nota 1 a la entrada]

### 3.22

#### **competencia**

capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modificada — se han eliminado las Notas a la entrada]

### 3.23

#### **requisito**

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 a la entrada: “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.4, modificada — se han eliminado las Notas 3, 4, 5 y 6 a la entrada]

### 3.24

#### **proceso**

conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modificada — se han eliminado las Notas a la entrada]

### 3.25

#### **desempeño**

resultado medible

Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, *procesos* (3.24), productos, servicios, sistemas u organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.8, modificada — se ha eliminado la Nota 3 a la entrada]

### 3.26

#### **eficacia**

grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modificada — se ha eliminado la Nota 1 a la entrada]

## 4 Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos principios deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores, que trabajan independientemente, alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

La orientación dada en los Capítulos 5 a 7 se basa en los siete principios señalados a continuación.

a) Integridad: el fundamento de la profesionalidad

Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían:

- desempeñar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad;
- emprender actividades de auditoría sólo si son competentes para hacerlo;
- desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuánimes y sin sesgo en todas sus acciones;
- ser sensibles a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

b) Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

- c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.

- d) Confidencialidad: seguridad de la información

Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, o de modo que perjudique los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

- e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

Los auditores deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de la función que se audita, si es posible. Los auditores deberían mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y las conclusiones de la auditoría están basados sólo en la evidencia de la auditoría.

Para las organizaciones pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad que se audita, pero deberían hacerse todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y fomentar la objetividad.

- f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general debería basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debería aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

- g) Enfoque basado en riesgos: un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades

El enfoque basado en riesgos debería influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de auditoría a fin de asegurar que las auditorías se centran en asuntos que son importantes para el cliente de la auditoría y para alcanzar los objetivos del programa de auditoría.

## 5 Gestión de un programa de auditoría

### 5.1 Generalidades

Debería establecerse un programa de auditoría que puede incluir auditorías que traten una o más normas de sistemas de gestión u otros requisitos, realizadas por separado o en combinación (auditoría combinada).