
Auditories: tipus i tècniques

PID_00266296

Agustín Sánchez-Toledo Ledesma

Temps mínim de dedicació recomanat: 2 hores





**Agustín Sánchez-Toledo
Ledesma**

Doctor i enginyer, amb més de vint anys d'experiència, nacional i internacional, en el camp de la seguretat, la salut i el benestar. Executive MBA per l'escola de negocis IE Business School, màster postgrau en Gestió de la Prevenció de l'Empresa (especialista en seguretat, higiene i ergonomia i psicociologia aplicada), màster en Direcció de Qualitat i Medi Ambient. Actualment compagina la seva activitat professional com a director de Sánchez-Toledo & Associats (signatura especialitzada en consultoria estratègica de seguretat, salut i benestar amb seus a Mèxic, Colòmbia, Perú i l'Equador), director de Prevencionar.com (mitjà de comunicació capdavanter especialitzat en seguretat i salut a la feina) i professor col·laborador en diferents universitats públiques i privades, entre elles la Universitat Oberta de Catalunya. Ha publicat més de cent articles i cinc llibres relacionats amb la seguretat i la salut en les organitzacions.

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats pel professor: Xavier Baraza Sánchez (2019)

Primera edició: setembre 2019
© Agustín Sánchez-Toledo Ledesma
Tots els drets reservats
© d'aquesta edició, FUOC, 2019
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Realització editorial: FUOC

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars dels drets.

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. L'origen de les auditories	7
2. Termes i definicions d'auditoria	8
3. Característiques de les auditories	11
4. Tipus d'auditoria	13
4.1. En funció de qui audita	13
4.2. En funció del que s'audita	14
4.3. En funció de l'abast	15
4.4. En funció de quan s'audita	16
5. Principis d'auditoria	17
6. Realització d'una auditoria	19
6.1. Generalitats	19
6.2. Inici de l'auditoria	20
6.3. Revisió de la documentació	22
6.4. Preparació de les activitats d'auditoria <i>in situ</i>	22
6.5. Realització de les activitats d'auditoria <i>in situ</i>	24
6.6. Preparació, aprovació i distribució de l'informe d'auditoria	26
6.7. Finalització de l'auditoria	27
6.8. Realització de les activitats de seguiment d'una auditoria	28
Bibliografia	29

Introducció

Organitzacions de tota mena estan cada vegada més interessades a aconseguir i demostrar un sòlid acompliment en responsabilitat social d'acord amb la seva política i objectius, i ho fan en el context d'una legislació, cada cop més exigent, del desenvolupament de polítiques econòmiques i altres mesures, per fomentar les bones pràctiques, i d'un augment de la preocupació expressada per les parts interessades en aquesta matèria.

Les auditories constitueixen l'última etapa del cicle dels sistemes de gestió, que es configuren com el cercle de realimentació necessari perquè les organitzacions puguin desenvolupar les seves capacitats, ja que permeten detectar les fortaleses i febleses dels sistemes de gestió actuals.

L'auditoria proporciona una valoració sobre la validesa i l'eficàcia dels sistemes de planificació i control de gestió utilitzats. Així mateix, proporciona informació sobre el grau d'implantació dels plans, procediments i instruccions, així com de l'efectivitat assolida en el compliment d'objectius i actuacions. Per tant, permet a l'organització revisar i avaluar l'acompliment i l'eficàcia dels seus sistemes de gestió.

A aquest respecte, els sistemes de gestió normalitzats posen èmfasi en la importància de les auditories com una eina de gestió, així com del seguiment i la verificació de la implementació eficaç de la política de l'organització en matèria de responsabilitat social. D'aquesta manera, obtindrem una avaluació de conformitat com pot ser una certificació d'un sistema de gestió.

Objectius

Els objectius que els estudiants han d'aconseguir amb la lectura d'aquest material són els següents:

- 1.** Conèixer els principis d'auditoria.
- 2.** Conèixer els tipus d'auditoria.
- 3.** Conèixer la metodologia per dur a terme una auditoria.

1. L'origen de les auditories

El terme *auditoria* prové del llatí *audito*, 'sentit de l'oïda', o *audire*, 'sentir', per tant, està relacionada amb un concepte auditiu, igual que la paraula *auditor* del llatí *auditor*, *-toris*, 'el que escolta'. Segons alguns autors, per entendre per què utilitzem el terme *auditoria* avui dia, ens hem de remuntar diversos segles enrere, quan els reis enviaven funcionaris reals per comprovar la càrrega descarregada dels vaixells. El funcionari assegurava que es comptabilitzava la càrrega i, tal com corresponia, es pagaven els impostos mitjançant el registre dels noms i les quantitats de la càrrega que el capità cridava. Altres autors estableixen que el terme ve de l'edat mitjana, quan la falta de preparació i instrucció dels funcionaris va propiciar la necessitat d'utilitzar supervisors competents que escoltessin la rendició de comptes.

La utilització d'un funcionari o persona aliena a qui realitza una activitat per assegurar el resultat o el compliment d'una determinada actuació va donar origen al concepte d'*auditoria*, que, posteriorment, va ser utilitzat per l'església catòlica (auditor de la Rota), l'exèrcit (auditor de guerra, auditor militar, etc.) i altres organismes o entitats; no obstant això, l'*auditoria* s'ha vist utilitzada àmpliament en conceptes relacionats amb les activitats comptables. El 1285, el rei Eduard I d'Anglaterra va concedir per decret als barons el dret a nomenar auditors, encara que la professió va ser concebuda tal com la coneixem en l'actualitat a partir de la Revolució Industrial, moment en el qual la creació de les grans societats anònimes va separar el propietari o accionista del gestor de l'empresa. Els propietaris requerien informació de l'estat dels comptes que els transmetessin confiança sobre l'actuació dels gestors i va néixer la professió d'*accountant* o auditor, que va ser institucionalitzada a Anglaterra a partir de la Llei de societats de 1860; s'hi recomanava que les companyies realitzessin una auditoria independent, criteri que s'exigeix com a obligatori el 1879 per a les entitats bancàries.

L'origen històric de l'*auditoria* va ser exclusivament comptable, però a partir dels anys cinquanta se'n comença a ampliar l'ús mitjançant l'aplicació de mètodes d'*auditoria* comptable a la qualitat. Posteriorment, en els anys seixanta i setanta, les auditories de qualitat passen a ser comunament acceptades, encara que fonamentalment relacionades amb l'acceptació i el control dels subcontractistes i proveïdors. A partir de 1979, ens trobem amb la publicació de la norma BS 5750 (origen de la ISO 9000) amb l'actual concepte d'*auditoria* de sistemes de gestió, que posteriorment serà traspasat a la gestió mediambiental, a la gestió de la seguretat i salut en el treball, a la RSC i, avui dia, a tot tipus de sistemes de gestió.

2. Termes i definicions d'auditoria

Per al propòsit d'aquest apartat cal conèixer una sèrie de termes i definicions.

Un terme en una definició o nota, definit en aquest apartat, s'indica en lletra negreta seguit pel seu nombre de referència entre parèntesis. Aquest terme pot ser reemplaçat en la definició per la seva definició completa.

1) **Auditoria**. Procés sistemàtic, independent i documentat per obtenir **evidències de l'auditoria** (4) i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar l'extensió en què es compleixen els **criteris d'auditoria** (3).

Notes

- En molts casos, particularment en organitzacions petites, la independència pot demostrar-se en estar lliure l'auditor de responsabilitats en l'activitat que s'audita. La independència és la base per a la imparcialitat de l'auditoria i l'objectivitat de les conclusions de l'auditoria.
- A diferència d'una **inspecció** (2), l'auditoria analitza el funcionament del sistema, per la qual cosa aquesta anàlisi no pot ser realitzada de manera puntual, no es busca el compliment o incompliment en un determinat moment, sinó que l'eficàcia del sistema al llarg d'un període de temps. Així mateix, a diferència d'una inspecció o d'un incompliment puntual, els incompliments d'auditoria haurien de derivar en accions correctives, ja que l'auditoria es basa en una mostra.
- L'auditoria busca solucions per al futur mitjançant l'anàlisi del passat. S'analitzen les fallades del sistema, no de les persones que les van cometre, ja que si les fallades van existir va ser perquè el sistema va permetre-ho o no va funcionar adequadament.

a) **Auditoria interna**. Denominada en alguns casos com a *auditoria de primera part*, es realitza per (o en nom de) la mateixa organització per a la revisió de la direcció i amb altres finalitats internes i pot constituir una autodeclaració de conformitat d'una organització.

b) **Auditoria externa**. Inclou el que es denomina generalment *auditoria de segona i tercera part*. Les auditories de segona part es duen a terme per parts que tenen un interès en l'organització, com els clients, o per altres persones en el seu nom. Les auditories de tercera part són dutes a terme per organitzacions auditors independents i externes com aquelles que proporcionen el registre o la certificació de conformitat d'acord amb els requisits d'un sistema de gestió.

c) **Auditoria combinada**. Es produeix quan s'auditen junts diferents sistemes de gestió.

d) Auditoria conjunta. Es produeix quan dues o més organitzacions cooperen per auditar un **únic auditat** (8).

2) Inspecció. Examen d'un procés o instal·lació i determinació de la seva conformitat amb requisits específics o, sobre la base del judici professional, amb requisits generals.

3) Criteris d'auditoria. Conjunt de polítiques, procediments o requisits. Els criteris d'auditoria s'utilitzen com una referència enfront de la qual es compara l'evidència de l'auditoria (4).

4) Evidència d'auditoria. Registres, declaracions de fets o qualsevol altra informació que són pertinents per als **criteris d'auditoria** (3) i que són verificables.

5) Troballes de l'auditoria. Resultats de l'avaluació de l'evidència de l'auditoria (4) recopilada enfront dels **criteris d'auditoria** (3).

6) Conclusions de l'auditoria. Resultats d'una **auditoria** (1) que proporciona l'**equip auditor** (10) després de considerar els objectius de l'auditoria i totes les **troballes de l'auditoria** (5).

7) Client de l'auditoria. Organització o persona que sol·licita una **auditoria** (1).

8) Auditat. Organització que és auditada.

9) Auditor. Persona amb la **competència** (15) per dur a terme una **auditoria** (1).

10) Equip auditor. Un o més **auditors** (9) que duen a terme una **auditoria** (1) amb el suport, si és necessari, d'**experts tècnics** (11).

11) Expert tècnic. Persona que aporta coneixements o experiència específics a l'**equip auditor** (10).

12) Programa d'auditoria. Conjunt d'una o més **auditories** (1) planificades per a un període de temps determinat i dirigides cap a un propòsit específic. Alguns exemples de propòsits d'un programa d'auditoria són: verificar la conformitat amb SA 8000, contribuir a la millora del sistema de gestió, etc.

Nota

La inspecció d'un procés pot incloure la inspecció de persones, instal·lacions, tecnologia i metodologia. A diferència de l'auditoria, la inspecció busca solucions per al present.

Nota

El mètode racional per aconseguir conclusions de l'auditoria fiables i reproduïbles en un procés d'auditoria sistemàtic és l'enfocament basat en l'evidència. L'evidència de l'auditoria és verificable.

Nota

Les troballes de l'auditoria poden indicar tant conformitat o no conformitat amb els **criteris d'auditoria** (3) com a oportunitats de millora.

Nota

En la major part de les ocasions, el client de l'auditoria serà l'**auditat** (7) o qualsevol altra organització que tingui autoritat per sol·licitar una **auditoria** (1).

Nota

La selecció dels auditors i la realització de les auditories han d'assegurar l'objectivitat i la imparcialitat del procés d'auditoria.

Nota

El coneixement o experiència específics són els relacionats amb l'organització, el procés o l'activitat auditar, l'idioma o l'orientació cultural. A més, un expert tècnic no actua com un **auditor** (9) en l'**equip auditor** (10).

Notes

- Un programa d'auditoria pot incloure una o més auditories depenent de la mida, la naturalesa i la complexitat de l'organització que serà auditada.
- El programa d'auditoria també inclou totes les activitats necessàries per planificar i organitzar el tipus i nombre d'auditories i els recursos per dur-les a terme de manera eficaç i eficient dins dels terminis establerts.
- Una organització pot establir més d'un programa d'auditoria.
- L'organització ha de disposar de registres per demostrar la implementació del programa d'auditoria.

13) Pla d'auditoria. Descripció de les activitats i dels detalls acordats d'una auditoria (1).

14) Abast de l'auditoria. Extensió i límits d'una auditoria (1).

Notes

- L'abast de l'auditoria inclou generalment una descripció de les ubicacions, les unitats de l'organització, les activitats i els processos, així com el període de temps cobert.
- L'abast del sistema no ha d'ometre elements de les seves activitats, sinó que han d'estar inclosos en el seu sistema de gestió de la responsabilitat social.

15) Competència. Atributs personals i aptitud demostrada per aplicar coneixements i habilitats.

3. Característiques de les auditories

Per entendre el concepte d'*auditoria* cal conèixer les seves principals característiques:

- 1) **No és una inspecció.** L'auditoria analitza el funcionament del sistema amb els seus punts forts i febles. L'anàlisi d'un sistema mai pot ser realitzada de manera puntual, no busquem l'encert i fallada en un determinat moment, sinó els possibles encerts i fallades al llarg del temps. En la inspecció realitzem una anàlisi d'un procés, equip o sistema valorant com està funcionant en aquest moment, no abans ni després. La inspecció és més limitada que l'auditoria, però més fàcil de realitzar, ja que un fet puntual és menys interpretable que el funcionament d'un sistema.
- 2) **És sistemàtica.** Els resultats de l'auditoria no es basen en l'atzar, sinó que es deuen a una anàlisi minuciosa, ordenada i planificada per part de l'auditor, per la qual cosa permeten un grau de fiabilitat i encert molt elevat.
- 3) **És independent.** Hem vist que des del seu origen l'auditoria s'ha basat en la independència de l'auditor dels auditats, ja que seria molt difícil que algú involucrat en el compliment de la totalitat o part del sistema es pogués avaluar a si mateix de manera objectiva.
- 4) **Analitza resultats.** L'auditoria no és un simple examen de com es duen a terme les activitats, també analitza els resultats i els avalua per basar en aquests l'efectivitat de les actuacions.
- 5) **És objectiva.** El resultat de l'auditoria es basa en les denominades *evidències objectives*, mitjançant les quals l'auditor avala les seves conclusions sense poder basar-les, en cap cas, en apreciacions. En conseqüència, l'auditor en molts casos haurà de realitzar verificacions dels processos que li permetin avalar la informació o les dades incloses en els registres i documents.
- 6) **És periòdica.** Els sistemes de gestió són implantats en un determinat moment per a una organització i unes necessitats empresarials. Els canvis en l'organització, els processos, les persones, etc., poden generar que el que avui és adequat deixi de ser-ho. Igualment, els sistemes, encara que no hi hagi canvis, poden degradar-se o perdre la seva efectivitat com a conseqüència de la confiança que l'empresa té en el seu bon funcionament. Les auditories, en ser periòdiques, han d'impedir el desajust entre el sistema i la realitat.

7) **No cerca culpables.** L'auditoria busca solucions per al futur mitjançant l'anàlisi del passat per mitjà de l'anàlisi de les fallades del sistema, no de les persones que les van cometre, ja que si així va ser, ho van fer perquè el sistema els ho va permetre.

4. Tipus d'auditoria

Com hem vist, les auditories tenen com a missió generar informació sobre el funcionament de les organitzacions en diferents camps. Segons a qui va destinada la informació, quina és la informació que busquem o quin procés o part del sistema estem analitzant, podem diferenciar diversos tipus d'auditories.

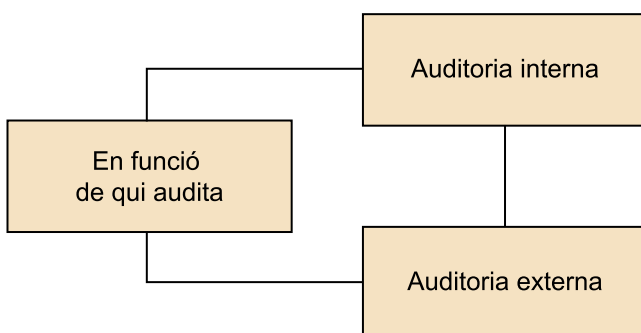
Podem trobar multitud de criteris per definir diversos tipus d'auditoria en funció de diferents aspectes, però dins d'aquests ens interessen fonamentalment els següents:

- en funció de qui audita (auditories externes i internes)
- en funció del que s'audita (auditories legals, de procés o del sistema)
- en funció de l'abast (auditories parcials o globals)
- en funció de quan s'audita (auditories programades o extraordinàries)

Com veurem, aquesta classificació no és exclouent, els diversos tipus poden ser compatibles entre si. Per exemple, una auditoria interna pot ser parcial o global i una auditoria externa pot ser d'un procés o del sistema, etc.

4.1. En funció de qui audita

El concepte d'auditoria interna i externa, que aparentment es relaciona amb qui la realitza, ha de considerar-se des d'un altre punt de vista i tenint en compte si la sol·licitud de realitzar-la és una necessitat interna o externa.



1) **Auditoria interna.** Denominarem *auditoria interna* o *de primera part* les realitzades com a conseqüència d'una necessitat interna de l'organització amb la finalitat d'avaluar el grau d'adequació del sistema de gestió, per la qual cosa serà un aspecte bàsic per al manteniment del sistema i s'establiran en molts sistemes l'obligació de dur-les a terme d'una forma periòdica i planificada. Les

auditories internes poden ser realitzades per auditors interns o externs contractats per a aquesta finalitat sense que aquesta contractació externa impliqui que passi a ser una auditoria externa.

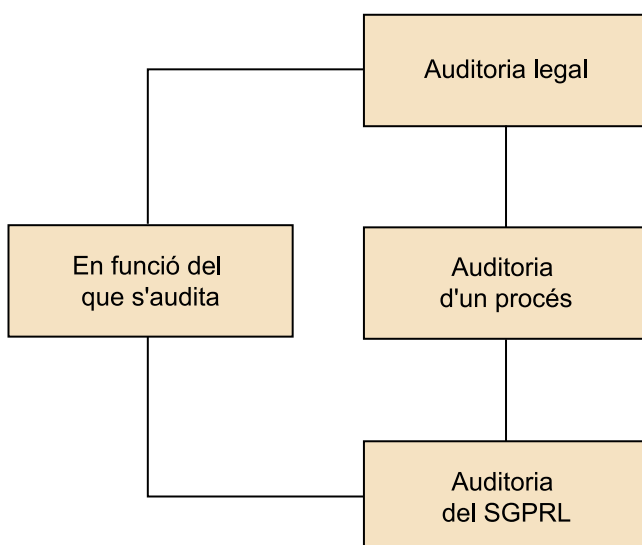
2) Auditoria externa. Es realitza com a informació del grau de gestió davant tercers, en general, a requeriment d'organismes oficials, clients o organismes de certificació; cosa que no vol dir que no puguin al seu torn ser utilitzades com a element de gestió per part de l'empresa. Les auditories externes es poden, al seu torn, dividir en:

- **Auditories de segona part.** Són aquelles sol·licitades per un client de l'empresa auditada, el qual vol conèixer abans de realitzar la compra o contractació si l'empresa auditada compleix amb els requisits legals o contractuals en matèria de prevenció.
- **Auditories de tercera part.** Són aquelles dutes a terme per una tercera part independent de l'empresa auditada i de qui ha de rebre'n els resultats. Exemple d'aquestes auditories són les auditories regulades per la Llei de prevenció de riscos laborals i les auditories de certificació dels sistemes de gestió d'acord a norma.

4.2. En funció del que s'audita

En planificar una auditoria és fonamental definir-ne l'abast i objecte com a necessitat bàsica de l'auditor i de l'auditat. No podrem realitzar un treball adequat si no coneixem els límits del sistema que s'ha d'auditar ni la base en la qual estem auditant.

En funció dels diversos abastos de l'auditoria podríem definir diversos tipus:



1) **Auditoria legal.** Com hem indicat anteriorment, utilitzarem aquesta definició quan l'auditoria realitzada estigui sobre la base d'un requisit legal.

2) **Auditoria de processos.** Quan la direcció de l'empresa té necessitat de conèixer el grau de compliment dels objectius i la política d'un determinat procés utilitza les auditories de procés, que seran realitzades, en la majoria dels casos, com a conseqüència de l'existència o possible existència de problemes i que, si bé no s'han manifestat, determinades circumstàncies fan preveure la seva possible existència de manera larvada.

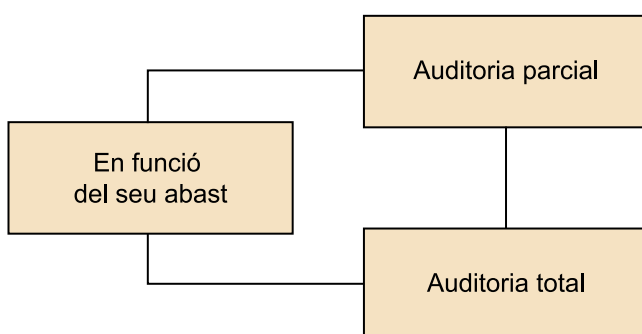
Una auditoria de procés és un examen detallat que s'aplica a un determinat procés: s'examinen tots els factors del procés que afecten o es veuen afectats per l'acció preventiva i s'avaluen d'acord amb la documentació de referència.

3) **Auditories del sistema de gestió d'acord a norma.** La implantació d'un sistema de gestió en l'empresa, bé d'acord a una norma o no, requereix conèixer com es va desenvolupant aquest de manera que puguem realimentar el sistema per prendre aquelles mesures correctores o de millora del sistema que donin lloc a una adequada implantació.

Les auditories dels sistemes de gestió de la responsabilitat social seran realitzades d'acord amb les normes de gestió aplicables, sempre que el sistema de gestió implantat sigui realitzat d'acord amb una norma establerta.

4.3. En funció de l'abast

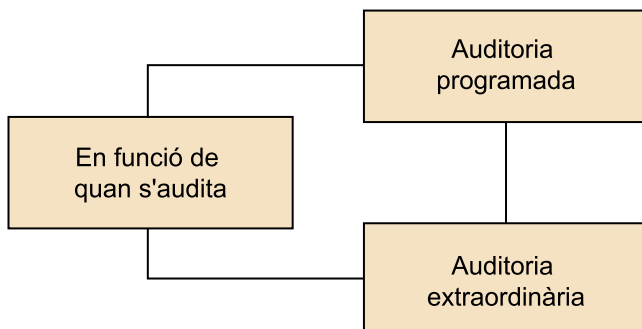
No sempre necessitem informació sobre l'estat o grau de compliment de la totalitat del sistema de gestió o de l'empresa. En molts casos, l'auditoria no necessita aconseguir la globalitat del sistema de gestió de la responsabilitat social, per la qual cosa recorrem a una auditoria parcial d'aquelles parts de l'empresa o del sistema sobre les quals necessitem obtenir informació. Aquestes poden abastar processos específics, departaments o centres de treball o activitats específiques, mentre que l'auditoria global abastarà la totalitat de l'empresa i del sistema de gestió. Les auditories externes en general solen ser globals, ja que abasten la totalitat de les activitats de l'empresa.



En molts casos, la realització d'una auditoria global del sistema o de l'empresa és la suma d'auditories parcials. Generalment, una empresa, com a conseqüència del compliment del pla d'auditories internes, no realitza una auditoria global a tota l'empresa, sinó que realitza auditories al llarg d'un determinat període als diversos departaments, centres de treball o unitats organitzatives el conjunt de les quals forma l'auditoria total de l'empresa.

4.4. En funció de quan s'audita

Com tot element de gestió, les auditories han de ser planificades o programades per part dels gestors del sistema, ja que aquests són els que coneixen les seves necessitats d'informació o *feedback*. No obstant això, en determinats casos, per circumstàncies no previstes, pot ser necessari realitzar auditories fora de la programació. Aquestes, denominades *extraordinàries* o *imprevistes*, han de ser notificades amb anterioritat a l'auditat, per la qual cosa no han de ser realitzades sense previ avís, com podria ser-ho una inspecció. No té sentit realitzar-les sense previ avís a l'auditat, ja que s'analitza la sistemàtica de funcionament o actuació d'una organització i aquesta no pot variar-se en un curt termini de temps; si no funciona adequadament, l'auditoria serà capaç de detectar la fallada del sistema.



5. Principis d'auditoria

L'auditoria es caracteritza per dependre de diversos principis. Aquests principis haurien d'ajudar a fer de l'auditoria una eina eficaç i fiable en el suport de les polítiques i controls de gestió que proporcionés informació sobre la qual una organització pogués actuar per millorar el seu acompliment. L'adhesió a aquests principis és un requisit previ per proporcionar conclusions de l'auditoria que siguin pertinents i suficients per permetre als auditors aconseguir conclusions similars en circumstàncies similars, encara que treballin entre si de manera independent.

1) **Integritat.** Aquest és el fonament de la professionalitat. Els auditors i les persones que gestionen un programa d'auditoria haurien de:

- Exercir el seu treball amb honestedat, diligència i responsabilitat.
- Observar i complir tots els requisits legals aplicables.
- Demostrar la seva competència en exercir el seu treball.
- Exercir el seu treball de manera imparcial, és a dir, romandre equànim i sense biaix en totes les seves accions.
- Ser sensible a qualsevol influència que es pugui exercir sobre el seu judici mentre duu a terme una auditoria.

2) **Presentació imparcial.** L'obligació d'informar amb veracitat i exactitud. Les troballes, les conclusions i els informes de l'auditoria haurien de reflectir amb veracitat i exactitud les activitats de l'auditoria. S'haurien d'informar dels obstacles significatius oposats durant l'auditoria i de les opinions divergents sense resoldre entre l'equip auditor i l'auditat. La comunicació hauria de ser veraç, exacta, objectiva, oportuna, clara i completa.

3) **Deguda cura professional.** L'aplicació de diligència i judici en auditar.

4) **Confidencialitat.** Seguretat de la informació. Els auditors haurien de procedir amb discreció en l'ús i la protecció de la informació adquirida en el curs de les seves tasques. La informació de l'auditoria no hauria d'utilitzar-se inadequadament per a benefici personal de l'auditor o del client de l'auditoria ni de manera que perjudiqués l'interès legítim de l'auditat. Aquest concepte inclou el tractament apropiat de la informació sensible o confidencial.

5) **Independència.** La base per a la imparcialitat de l'auditoria i l'objectivitat de les conclusions de l'auditoria. Els auditors haurien de ser independents de l'activitat que s'audita sempre que sigui possible i, en tots els casos, haurien d'actuar d'una manera lliure de biaix i conflicte d'interessos. Per a les auditories, els auditors haurien de ser independents dels responsables operatius de

la funció que s'audita i haurien de mantenir l'objectivitat al llarg del procés d'auditoria per assegurar-se que les troballes i conclusions de l'auditoria estaran basades solament en l'evidència de l'auditoria.

Per a les organitzacions petites, pot ser que no sigui possible que els auditors interns siguin completament independents de l'activitat que s'audita, però haurien de fer-se tots els esforços per eliminar el biaix i fomentar l'objectivitat.

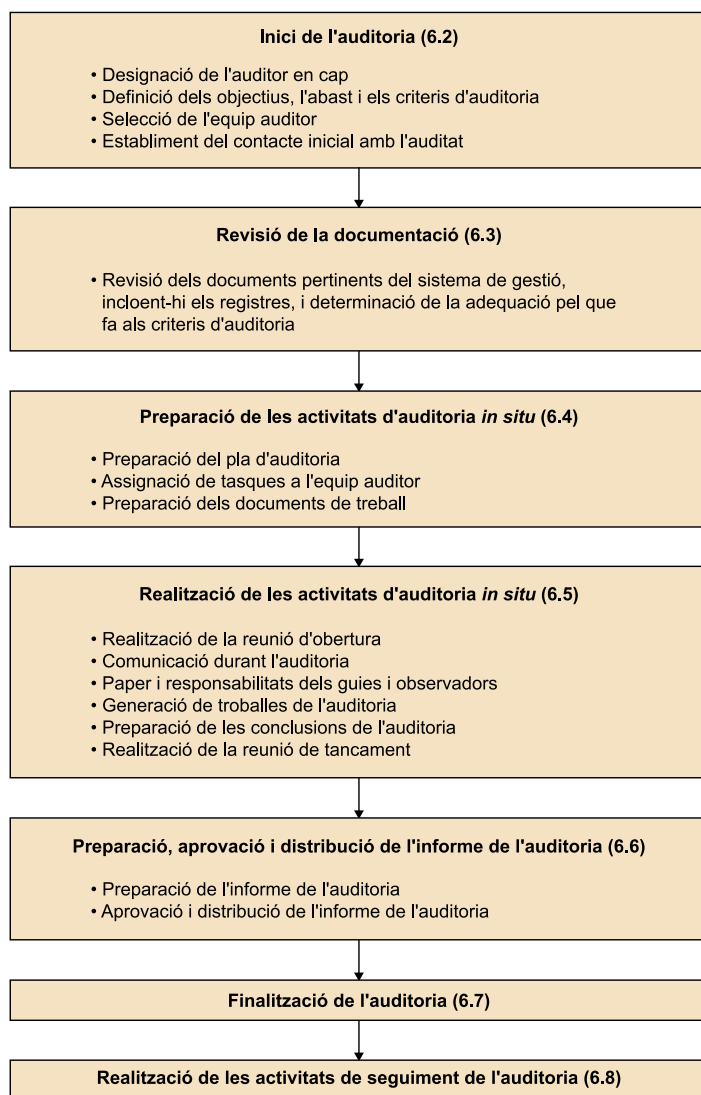
6) Enfocament basat en l'evidència. El mètode racional per aconseguir conclusions de l'auditoria fiables i reproduïbles en un procés d'auditoria sistemàtic.

L'evidència de l'auditoria hauria de ser verificable. En general, es basarà en mostres de la informació disponible, ja que una auditoria es duu a terme durant un període de temps delimitat i amb recursos finits. Hauria d'aplicar-se un ús apropiat del mostreig, ja que està estretament relacionat amb la confiança que pot dipositar-se en les conclusions de l'auditoria.

6. Realització d'una auditoria

6.1. Generalitats

Visió general de les activitats d'auditoria típiques



Aquest apartat proporciona orientació sobre la planificació i la manera de dur a terme activitats d'auditoria com a part d'un programa d'auditoria.

La figura proporciona una visió general de les activitats d'auditoria típiques. El grau d'aplicació de les disposicions d'aquest subapartat depèn de l'abast i complexitat de cada auditoria, dels riscos de l'organització i de l'ús previst de les conclusions de l'auditoria.

6.2. Inici de l'auditoria

Per iniciar una auditoria cal seguir els següents passos:

1) **Designació de l'auditor cap.** Aquells als quals s'ha assignat la responsabilitat de gestionar el programa d'auditoria haurien de designar un auditor cap per a cada auditoria.

2) **Definició dels objectius, l'abast i els criteris d'auditoria.** Dins dels objectius globals d'un programa d'auditoria, una auditoria individual hauria d'estar basada en objectius, abast i criteris documentats.

Els objectius de l'auditoria haurien de ser establerts pel client, defineixen què és el que s'aconseguirà amb l'auditoria i poden incloure el següent:

- la determinació del grau de conformitat del sistema de gestió de l'auditat, o de part d'ell, amb els criteris d'auditoria
- l'avaluació de la capacitat del sistema de gestió per assegurar el compliment dels requisits legals, reglamentaris i contractuals
- l'avaluació de l'eficàcia del sistema de gestió a aconseguir els objectius especificats
- la identificació d'àrees de millora potencial del sistema de gestió

L'abast d'auditoria descriu l'extensió i els límits de l'auditoria, com ara ubicació, unitats de l'organització, activitats i processos que seran auditats, així com el període de temps cobert per l'auditoria.

3) **Selecció de l'equip auditor.** Quan l'auditoria es considera viable, s'ha de seleccionar un equip auditor tenint en compte la competència necessària per aconseguir els objectius de l'auditoria. Quan hi ha un sol auditor, aquest exercirà totes les tasques aplicables a l'auditor cap.

En el moment de decidir la mida i la composició de l'equip auditor, es tindrà en consideració el següent:

- Els objectius, l'abast, els criteris i la durada que s'estima de l'auditoria.
- La modalitat preventiva de l'organització: empresari, treballador designat, servei de prevenció aliè, servei de prevenció propi o mancomunat.
- Si l'auditoria és una auditoria combinada o conjunta.

- La competència global de l'equip auditor necessària per aconseguir els objectius de l'auditoria (valorant la necessitat de presència d'auditors mèdics).
- Els requisits legals, reglamentaris, contractuals i de certificació, segons sigui aplicable.
- La necessitat d'assegurar-se de la independència de l'equip auditor pel que fa a les activitats que cal auditar i d'evitar conflictes d'interessos.
- La necessitat d'avaluar documentació que entra en l'àmbit de la confidencialitat del treballador per exposar dades sensibles sobre la seva salut.
- La capacitat dels membres de l'equip auditor per interactuar eficaçment amb l'auditat i treballar conjuntament.
- L'idioma de l'auditoria i la comprensió de les característiques socials i culturals particulars de l'auditat. Aquests aspectes poden tractar-se bé mitjançant les habilitats pròpies de l'auditor o mitjançant el suport d'un expert tècnic.

Si el coneixement i les habilitats necessaris no es troben coberts íntegrament pels auditors de l'equip auditor, es poden satisfer incloent-hi experts tècnics que haurien d'actuar sota la direcció d'un auditor.

En l'equip auditor poden incloure's auditors en formació, però no haurien d'auditar sense una direcció o orientació d'un dels auditors que formen part de l'equip auditor.

Tant el client de l'auditoria com l'auditat poden requerir la substitució de membres, en particular de l'equip auditor, amb arguments raonables. Exemples d'arguments raonables inclouen situacions de conflicte d'interessos (com que un membre de l'equip auditor sigui un antic empleat de l'auditat, que realitzi les funcions de servei de prevenció aliè o que li hagi prestat serveis de consultoria) i un comportament previ no ètic. Aquests arguments haurien de comunicar-se a l'auditor cap i a aquells amb la responsabilitat assignada per a la gestió del programa d'auditoria, que haurien de resoldre el tema amb el client d'auditoria i l'auditat abans de prendre una decisió sobre la substitució dels membres de l'equip auditor.

4) Establiment del contacte inicial amb l'auditat. El contacte inicial per a l'auditoria amb l'auditat pot ser informal o formal i hauria de ser realitzada per aquells als quals se'ls hagi assignat la responsabilitat de gestionar el programa d'auditoria o per l'auditor cap. El propòsit del contacte inicial és:

- Establir els canals de comunicació amb el representant de l'auditat.
- Confirmar l'autoritat per dur a terme l'auditoria.

- Proporcionar informació sobre les dates i la durada proposades i la composició de l'equip auditor.
- Sol·licitar accés als documents pertinents, incloent-hi els registres.
- Determinar les regles de seguretat aplicables al lloc.
- Fer els preparatius per a l'auditoria.
- Acordar l'assistència d'auditors en formació i la necessitat de guies per a l'equip auditor.

6.3. Revisió de la documentació

Abans de les activitats d'auditoria *in situ*, la documentació de l'auditat hauria de ser revisada per determinar la conformitat del sistema, segons la documentació, amb els criteris d'auditoria. La documentació pot incloure documents i registres pertinents del sistema de gestió i informes d'auditories prèvies. La revisió hauria de tenir en compte la mida, la naturalesa i la complexitat de l'organització, els requisits legals aplicables específics al sector, així com els objectius i l'abast de l'auditoria. En algunes situacions, aquesta revisió pot posposar-se fins a l'inici de les activitats *in situ* si això no perjudica l'eficàcia de la realització de l'auditoria. En altres situacions, pot realitzar-se una visita preliminar al lloc per obtenir una visió general apropiada de la informació disponible.

Si es considerés que la documentació és inadequada, l'auditor cap hauria d'informar-ne al client de l'auditoria, a aquells als quals se'ls ha assignat la responsabilitat de gestionar el programa d'auditoria i a l'auditat. A més, s'hauria de decidir si se segueix o se suspèn l'auditoria fins que els problemes de documentació es resolguin.

6.4. Preparació de les activitats d'auditoria *in situ*

Abans de dur a terme l'auditoria, cal preparar una sèrie d'activitats:

1) **Preparació del pla d'auditoria.** L'auditor cap hauria de preparar un pla d'auditoria que proporcioni la base per a l'acord entre el client de l'auditoria, l'equip auditor i l'auditat, respecte a la realització de l'auditoria. Aquest pla hauria de facilitar l'establiment dels horaris i la coordinació de les activitats d'auditoria.

El nivell de detall proporcionat en el pla d'auditoria hauria de reflectir l'abast i la complexitat d'aquesta. Els detalls poden diferir, per exemple, entre auditories inicials i les posteriors, i també entre auditories internes i externes. El pla d'auditoria hauria de ser suficientment flexible per permetre canvis, com ara modificacions en l'abast de l'auditoria, que puguin arribar a ser necessaris a mesura que es vagin desenvolupant les activitats d'auditories *in situ*.

El pla d'auditoria hauria d'incloure **obligatòriament** el següent:

- els objectius de l'auditoria

- els criteris d'auditoria i els documents de referència
- l'abast de l'auditoria, incloent-hi la identificació de les unitats de l'organització i unitats funcionals i els processos que s'auditaran
- les dates i els llocs on es realitzaran les activitats de l'auditoria *in situ*
- l'hora i llocs on es realitzaran les activitats de l'auditoria *in situ*, incloent-hi les reunions amb la direcció de l'auditat i les reunions de l'equip auditor
- les funcions i responsabilitats dels membres de l'equip auditor i dels acompanyants
- l'assignació dels recursos necessaris a les àrees crítiques de l'auditoria

A més, el pla d'auditoria hauria d'incloure, **solament quan fos apropiat**, el següent:

- la identificació del representant de l'auditat en l'auditoria
- l'idioma de treball i de l'informe de l'auditoria (quan sigui diferent de l'idioma de l'auditor o de l'auditat)
- assumptes relacionats amb la confidencialitat
- qualsevol acció de seguiment de l'auditoria

El pla hauria de ser revisat i acceptat pel client de l'auditoria i presentat a l'auditat abans de començar les activitats de l'auditoria *in situ*. Qualsevol revisió del pla d'auditoria hauria de ser acordada entre les parts interessades abans de continuar l'auditoria.

2) Assignació de les tasques a l'equip auditor. L'auditor cap, consultant-ho amb l'equip auditor, hauria d'assignar a cada membre de l'equip la responsabilitat per auditar processos, funcions, llocs, àrees o activitats específics. Aquestes assignacions haurien de considerar la necessitat d'independència i competència dels auditors i l'ús eficaç dels recursos, així com les diferents funcions i responsabilitats dels auditors, auditors en formació i experts tècnics. Es poden realitzar canvis en l'assignació de tasques a mesura que l'auditoria es vagi duent a terme per assegurar-se que es compleixen els objectius de l'auditoria.

3) Preparació dels documents de treball. Els membres de l'equip auditor haurien de revisar la informació pertinent de les tasques assignades i preparar els documents de treball necessaris com a referència i registre del desenvolupament de l'auditoria. Aquests documents de treball poden incloure:

- llistes de verificació
- formularis per registrar la informació, com a evidències de suport, troballes d'auditoria i registres de les reunions

L'ús de llistes de verificació i formularis no hauria de restringir l'extensió de les activitats d'auditoria, ja que poden combinar-se com a resultat de la informació recopilada durant l'auditoria. La retenció dels documents després de fina-

litzada l'auditoria es descriu a l'apartat 4.7. Aquells documents que continguin informació confidencial o de propietat privada haurien de ser guardats amb la seguretat apropiada en tot moment pels membres de l'equip auditor.

6.5. Realització de les activitats d'auditoria *in situ*

Aquests són els passos que cal dur a terme en realitzar les activitats d'auditoria *in situ*:

1) **Realització de la reunió d'obertura.** S'hauria de realitzar una reunió d'obertura amb la direcció de l'auditat o, quan sigui apropiat, amb aquells responsables per a les funcions o processos que s'hagin d'auditar. Els propòsits d'una reunió d'obertura són:

- Confirmar el pla d'auditoria.
- Proporcionar un breu resum de com es duran a terme les activitats d'auditoria.
- Confirmar els canals de comunicació.
- Proporcionar a l'auditat l'oportunitat de realitzar preguntes.

En el cas de visitar diferents centres de treball, l'equip auditor hauria de realitzar reunions inicials parcials.

2) Comunicació durant l'auditoria

- **L'auditor cap i l'auditat.** Durant l'auditoria, l'auditor cap hauria de comunicar periòdicament els progressos de l'auditoria i qualsevol inquietud a l'auditat i, quan fos apropiat, al client de l'auditoria. Les evidències recopilades durant l'auditoria que suggereixen un risc immediat i significatiu (per exemple: per a la seguretat dels treballadors) haurien de comunicar-se sense demora a l'auditat i, si fos apropiat, al client de l'auditoria. Qualsevol inquietud relacionada amb un aspecte extern a l'abast de l'auditoria (per exemple: treballadors exposats a riscos no controlats) hauria de registrar-se i notificar-se a l'auditor cap per a la seva possible comunicació de l'auditoria i a l'auditat. Qualsevol necessitat de canvis en l'abast de l'auditoria que pogués evidenciar-se a mesura que les activitats d'auditoria *in situ* progressessin hauria de revisar-se amb el client de l'auditoria i ser aprovada per ell i, quan fos apropiat, per l'auditat.
- **L'auditor cap i l'equip auditor.** Els membres de l'equip auditor haurien de consultar-se periòdicament per intercanviar informació, avaluar el progrés de l'auditoria i reassignar les tasques entre els membres de l'equip auditor segons fos necessari.

3) **Recopilació i verificació de la informació.** Durant l'auditoria, hauria de recopilar-se, mitjançant un mostreig apropiat, i verificar-se la informació pertinent per als objectius, l'abast i els criteris d'aquesta, incloent-hi la informació

relacionada amb les interrelacions entre funcions, activitats i processos. Solament la informació que és verificable pot constituir evidència de l'auditoria, per la qual cosa hauria de ser registrada.

El mostreig permet obtenir conclusions sobre les característiques d'un conjunt de registres (població) mitjançant l'examen d'un grup parcial d'aquests (mostra). A mesura que la mida de la mostra s'aproximi a la mida de la població, més gran serà la confiança que la mesura que s'obtingui de la mostra reflecteixi la població.

L'evidència de l'auditoria es basa en mostres de la informació disponible, per tant, hi ha un cert grau d'incertesa en l'auditoria, i aquells que actuen sobre les conclusions de l'auditoria haurien de ser conscients d'aquesta incertesa.

L'equip auditor també hauria de recopilar i verificar la informació durant els torns de tarda i de nit, ja que l'auditor pot trobar unes condicions de treball, una perspectiva, una percepció i probablement unes personalitats molt diferents segons el torn.

4) Generació de troballes de l'auditoria. L'evidència de l'auditoria hauria de ser avaluada enfront dels criteris d'auditoria per generar les troballes de l'auditoria. Les troballes de l'auditoria poden indicar tant la conformitat com la no conformitat amb els criteris d'auditoria. Quan els objectius de l'auditoria així ho especifiquin, les troballes de l'auditoria poden identificar una oportunitat per a la millora.

L'equip auditor hauria de reunir-se quan fos necessari per revisar les troballes de l'auditoria en etapes adequades durant aquesta.

La conformitat amb el criteri d'auditoria hauria de resumir-se per indicar les ubicacions, les funcions o els processos que van ser auditats. Si estigués inclòs en el pla d'auditoria, s'haurien de registrar les troballes de l'auditoria individuals de conformitat i les seves evidències de suport.

Les no conformitats i les evidències de l'auditoria que les abonen haurien de registrar-se, mentre que les no conformitats haurien de classificar-se. Aquestes haurien de revisar-se amb l'auditat per obtenir el reconeixement que l'evidència de l'auditoria és exacta i que les no conformitats s'han comprès. S'hauria de realitzar tot l'esforç possible per resoldre qualsevol opinió divergent relativa a les evidències o les troballes de l'auditoria i haurien de registrar-se els punts en els quals no hi hagi acord.

5) Preparació de les conclusions de l'auditoria. L'equip auditor hauria de reunir-se abans de la reunió de tancament per:

- Revisar les troballes de l'auditoria i qualsevol altra informació apropiada recopilada durant l'auditoria enfront dels objectius d'aquesta.

- Acordar les conclusions de l'auditoria tenint en compte la incertesa inherent al procés d'auditoria.
- Preparar recomanacions si estigués especificat en els objectius de l'auditoria.
- Comentar el seguiment de l'auditoria si estigués inclòs en el pla d'aquesta.

6) Realització de la reunió de tancament. La reunió de tancament, presidida per l'auditor cap, hauria de realitzar-se per presentar les troballes i les conclusions de l'auditoria i, així, poder ser compresos i reconeguts per l'auditat amb la finalitat de posar-se d'acord, si és necessari, en l'interval de temps i que l'auditat presenti un pla d'accions correctives i preventives. Entre els participants en la reunió de tancament hauria d'incloure's l'auditat i podria incloure's el client de l'auditoria i altres parts interessades. Si fos necessari, l'auditor cap hauria de prevenir l'auditat sobre les situacions oposades durant l'auditoria que poguessin disminuir la confiança en les conclusions de l'auditoria.

En molts casos, per exemple, en auditories internes en petites organitzacions, la reunió de tancament pot consistir solament a comunicar les troballes de l'auditoria i les conclusions d'aquesta.

En el cas de visitar diferents centres de treball, l'equip auditor hauria de realitzar reunions finals parcials; no obstant això, per a altres situacions d'auditoria, la reunió hauria de ser formal i les actes, incloent-hi els registres d'assistència, haurien de conservar-se, s'haurien de presentar recomanacions per a la millora i s'hauria d'emfatitzar que les recomanacions no són obligatòries.

6.6. Preparació, aprovació i distribució de l'informe d'auditoria

En aquesta fase cal dur a terme els següents passos:

1) Preparació de l'informe de l'auditoria. L'auditor cap hauria de ser responsable de la preparació i del contingut de l'informe d'auditoria. L'informe de l'auditoria hauria de proporcionar un registre complet de l'auditoria, precís, concís i clar, i hauria d'incloure el següent o fer-ne referència:

- els objectius de l'auditoria
- l'abast de l'auditoria, particularment la identificació de les unitats de l'organització i de les unitats funcionals o els processos auditats i l'interval de temps cobert
- la identificació del client de l'auditoria
- la identificació de l'auditor cap i dels membres de l'equip auditor
- les dates i els llocs on es realitzaran les activitats d'auditoria *in situ*
- els criteris d'auditoria
- les troballes de l'auditoria
- les conclusions de l'auditoria

L'informe de l'auditoria també pot incloure o fer referència, segons s'estimi apropiat, al següent:

- el pla d'auditoria
- una llista de representants de l'auditat
- un resum del procés d'auditoria, incloent-hi la incertesa o qualsevol obstacle oposat que pogués disminuir la confiança en les conclusions de l'auditoria
- la confirmació que s'han complert els objectius de l'auditoria dins de l'abast l'auditoria i d'acord amb el pla d'auditoria
- les àrees no cobertes (encara que es trobin dins de l'abast de l'auditoria)
- les opinions divergents sense resoldre entre l'equip auditor i l'auditat
- les recomanacions per a la millora (si es va especificar en els objectius de l'auditoria)
- els plans d'acció del seguiment acordats (si n'hi hagués)
- una declaració sobre la naturalesa confidencial dels continguts
- la llista de distribució de l'informe de l'auditoria.

2) **Aprovació i distribució de l'informe de l'auditoria.** L'informe de l'auditoria hauria d'emetre's en el període de temps acordat. Si això no fos possible, s'hauria de comunicar al client de l'auditoria les raons de retard i acordar una nova data d'emissió. L'informe de l'auditoria, que és propietat del client de l'auditoria, hauria d'estar datat, revisat i aprovat i hauria de distribuir-se llavors als receptors designats pel client de l'auditoria. Els membres de l'equip auditor i tots els receptors de l'informe haurien de respectar i mantenir la deguda confidencialitat sobre l'informe.

6.7. Finalització de l'auditoria

L'auditoria finalitza quan totes les activitats descrites en el pla d'auditoria s'hagin realitzat i l'informe de l'auditoria aprovat s'hagi distribuït.

Els documents pertanyents a l'auditoria haurien de conservar-se o destruir-se de comú acord entre les parts participants i d'acord amb els procediments del programa d'auditoria i els requisits legals, reglamentaris i contractuals aplicables.

Tret que fos requerit per llei, l'equip auditor i els responsables de la gestió del programa d'auditoria no haurien de revelar el contingut dels documents, qualsevol altra informació obtinguda durant l'auditoria ni l'informe de l'auditoria a cap altra part sense l'aprovació explícita del client de l'auditoria i, quan fos apropiat, la de l'auditat. Si es requerís revelar el contingut d'un document de l'auditoria, el client de l'auditoria i l'auditat haurien de ser-ne informats tan aviat com fos possible.

6.8. Realització de les activitats de seguiment d'una auditoria

Les conclusions de l'auditoria poden indicar la necessitat d'accions correctives, preventives o de millora, segons sigui aplicable. Aquestes accions generalment són decidides i dutes a terme per l'auditat en un interval de temps acordat i no es consideren part de l'auditoria. L'auditat hauria de mantenir informat el client de l'auditoria sobre l'estat d'aquestes accions.

Hauria de verificar-se si es va implementar l'acció correctiva i la seva eficàcia, però pot ser part d'una auditoria posterior.

El programa d'auditoria pot especificar el seguiment per part dels membres de l'equip auditor que aporti valor en utilitzar la seva perícia. En aquests casos, s'hauria d'anar amb compte per mantenir la independència en les activitats d'auditoria posteriors.

Bibliografia

ISO 9001: Sistemes de gestió de la qualitat (2015). Organització Internacional de Normalització.

ISO 14001: Sistemes de gestió mediambiental (2015). Organització Internacional de Normalització.

ISO 19011: Directrius per a l'auditoria dels sistemes de gestió (2018). Organització Internacional de Normalització.

ISO 45001: Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball (2018). Organització Internacional de Normalització.

