

# Unidad 5.

## Auditoría interna del sistema de gestión

---

### Índice

Introducción	140
1. Introducción al concepto de auditoría de sistemas de prevención	141
2. Proceso de auditoría	145
Resumen	150
Bibliografía	151

---

### OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al terminar esta unidad el alumnado será capaz de:

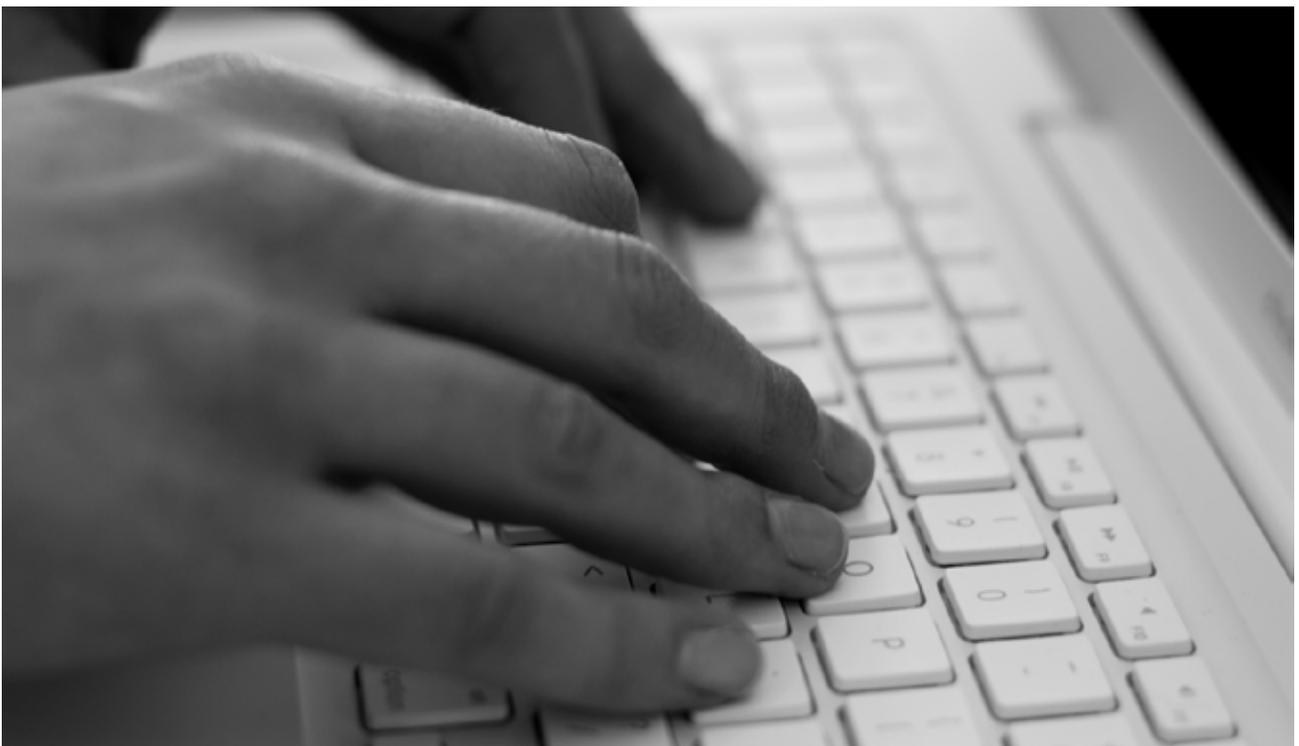
- Comprender el concepto de auditoría.
- Diferenciar entre auditoría interna y auditoría de certificación.
- Planificar las diferentes etapas que forman el proceso íntegro de la auditoría.

# Introducción

El sistema de gestión que propone la norma OHSAS conlleva la realización de auditorías como parte del proceso de mejora continua. A lo largo de la presente unidad veremos el concepto de auditoría y sus características. Una definición somera define la auditoría como el proceso de verificación del sistema documental y de las actuaciones preventivas para el establecimiento de medidas preventivas, a partir del informe final, y así avanzar en el sistema en el marco de la mejora continua.

Existen distintas obligaciones establecidas en materia de auditoría para las organizaciones, tanto a nivel de auditoría interna como externa o de certificación. Ambas auditorías deberán estar planificadas en periodos regulares. En esta unidad veremos la clasificación y definición de los distintos tipos de auditorías según los siguientes criterios: qué se audite (legales, de procesos, de sistemas de gestión), según quién audite (el personal auditor podrá ser interno, normalmente este tipo de auditorías son de seguimiento del sistema, o bien externo o por personal ajeno a la organización), según el alcance de las mismas (estas podrán ser totales de todo el sistema y departamentos o parciales, comprobando partes del proceso o de la empresa), según su periodicidad (programadas y extraordinarias) y, por el último, según el motivo (legales o voluntarias).

También vamos ver en esta unidad las distintas fases del proceso de auditoría: preparación y planificación de la auditoría, ejecución de la auditoría y, para finalizar la auditoría, elaboración del informe final de auditoría.



# 1. Introducción al concepto de auditoría de sistemas de prevención

La norma OHSAS establece la obligatoriedad de asegurar que todas las organizaciones realicen auditorías internas a intervalos planificados, como parte del ciclo de mejora continua, en el cual se evalúa la calidad del sistema de gestión preventivo implantado. Las auditorías planteadas por el estándar OHSAS sirven para asegurar que el sistema es conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene adecuadamente, en resumen que el sistema es eficaz para cumplir con la política y objetivos definidos por la organización, ofreciendo información sobre los resultados obtenidos.

En el apartado de definiciones de OHSAS, establece que la auditoría del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales es aquel *“proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría”*. De una forma más sencilla, podríamos decir que la auditoría es el proceso de examen y verificación del sistema implantado, con la finalidad de emitir un informe sobre la fiabilidad del mismo en base a una normativa. La verificación del sistema se realiza sobre todo sobre el sistema documental, aunque cuando sea preciso se harán comprobaciones de la situación real en el lugar de trabajo.

Hay distintos tipos de auditorías pero todas tienen en común las siguientes características:

- **ser sistemáticas:** han de estar planificadas, sin dar lugar a la improvisación o al azar, así lograremos fiabilidad;
- **ser objetivas:** deben basarse en hechos y no en intuiciones ni apreciaciones, es decir, en evidencias objetivas, preferiblemente documentadas;
- **ser independientes:** en el caso de que los auditores pertenezcan a la propia organización auditada, no deben estar involucrados en el departamento a auditar para poder evaluarlo con objetividad;
- **proceso global:** debe analizar los resultados y el funcionamiento del sistema, no los fallos ni los aciertos en un determinado momento, sino a lo largo del tiempo;
- **ser periódicas:** se establecerán plazos de revisión adaptados a la realidad de la organización, prestando especial atención a los periodos en los que se producen cambios en la organización.

Debemos tener en cuenta que las auditorías son un proceso estructurado e independiente de recopilación de información sobre la eficacia, efectividad y fiabilidad del sistema global de gestión de la prevención. Por ello, la auditoría debe ser amplia y examinar en el tiempo todos los componentes del SGSST.

Al mismo tiempo debemos tener en consideración que la auditoría:

- **No es una inspección:** la auditoría analiza el funcionamiento del sistema, sus puntos fuertes y débiles. El análisis de un sistema nunca puede ser realizado de forma puntual, no buscamos el acierto o fallo en un determinado momento, sino que buscamos cómo se gestiona el sistema para evitar los posibles aciertos y fallos a lo largo del tiempo, así como, analizar los posibles puntos débiles y fuertes que nos den información para la mejora continua del sistema.

Por su lado, en la inspección realizamos un análisis de un proceso, equipo o sistema valorando como está funcionando en ese momento, no antes ni después. La inspección es así una actividad más limitada que la auditoría; de hecho es en las ocasiones que la auditoría lo requiera, una actividad más del proceso auditor, y es que a veces el proceso de análisis del sistema requiere comprobar in situ, incluso realizar pruebas de contraste durante una visita a campo.

- **No es sólo una revisión de papeles:** en el lado opuesto, encontramos la tendencia muy generalizada de ver la auditoría como una mera revisión de documentos y registros por parte del auditor. Probablemente hemos llegado a esta situación consecuencia de que la revisión de papeles aparentemente es mucho más objetiva que la observación de la forma de trabajo en la empresa.

Esta idea ha sido muy perjudicial para la prevención de riesgos, más cuando se ha visto sumada a la forma de actuación, en muchas ocasiones, de la Inspección de Trabajo, ya que ha transmitido que lo importante de la prevención es su documentación, olvidando el objetivo mismo de la prevención: la mejora de las condiciones de trabajo, o más concretamente la mejora de la salud de los trabajadores.

Por ello, el auditor no debería centrarse en largas sesiones de revisión de papeles, el auditor debe salir a campo, es decir ir a los puestos de trabajo y observar cómo es el proceso de trabajo, para así analizar si el sistema da respuesta a los requerimientos de seguridad y salud en relación con los riesgos y actividad de la empresa. Es cierto que el trabajo de campo requiere una mayor preparación técnica del auditor, también requiere el desarrollo de la capacidad de establecer un criterio sobre lo que está bien y lo que está mal, así como requiere -sobre todo cuando no se tiene mucha experiencia- mayor tiempo por desplazamientos, etc. Así, por desgracia, el caso habitual de las auditorías es que se centren casi en exclusiva en la revisión documental. En muchos informes nos encontramos, por ejemplo, valoraciones de la formación en base a la revisión de los registros de asistencia, certificados de los cursos, etc. pero no vemos por ejemplo que el auditor observe y analice si realmente los trabajadores han sido bien formados independientemente de que estos hayan asistido a muchos cursos o la duración de ellos. La prevención no se hace dando muchas horas de formación, sino formando realmente a los trabajadores para que interioricen y asuman conductas seguras y saludables.

- **No busca culpables:** la auditoría busca, a través del análisis del pasado, soluciones para el futuro. Se trata por lo tanto de analizar los fallos del sistema, no de las personas que los cometieron, pues si así fue, lo hicieron porque el sistema se lo permitió.

Existen varios tipos de auditorías que atiende a diversos criterios, en función de la finalidad y de la forma de realización de la auditoría nos encontraremos con auditorías legales, voluntarias, periódicas, internas, etc. Dentro de las clasificaciones más comunes nos encontramos las siguientes:

CRITERIOS DE CLASIFICACION	AUDITORIAS	
<b>Según QUÉ se audite</b>	Legales	Son aquellas que tienen como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 30.6 de la LPRL: “El empresario que no hubiere concertado el Servicio de prevención con una entidad especializada ajena a la empresa deberá someter su sistema de prevención al control de una auditoría o evaluación externa, en los términos que reglamentariamente se determinen.”
	De Procesos	En este caso estamos ante comprobaciones puntuales de determinadas partes del sistema, lo que se audita es únicamente un determinado procedimiento de la actividad.
	De Sistemas de Gestión	En este caso estamos ante comprobaciones globales; concretamente se revisa la parte del sistema general de gestión de la organización que define la política de prevención, y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo dicha política.
<b>Según QUIÉN audite</b>	Internas	Este tipo de auditorías son voluntarias, se realizan con la finalidad de hacer un seguimiento a los procesos implantados en la empresa. Generalmente son realizadas por personal propio de la empresa.
	Externas	Son aquellas realizadas por personal ajeno a la empresa. Las auditorías legales son siempre externas, realizadas por entidades y/o profesionales autorizados.
<b>Según el ALCANCE</b>	Totales	Este tipo de auditoría no cuenta con limitación alguna, ya que se comprueba la eficacia total de la empresa en materia preventiva sin dejar ningún proceso, puesto o centro de trabajo al margen.
	Parciales	En este caso únicamente se comprueban determinadas partes del proceso o de la empresa. Es posible que la organización realice auditorías parciales a un determinado procedimiento o metodología de trabajo, o bien que solo realice la auditoría en algunos de los centros de trabajo pero no en la totalidad de la empresa.
<b>Según su PERIODICIDAD</b>	Programadas	Están planificadas dentro del propio sistema de gestión, como una herramienta más de seguimiento y control de la eficacia. Las auditorías legales estarían dentro de este grupo ya que en la normativa vigente se establece la periodicidad de realización de las mismas.
	Extraordinarias	Son aquellas que no responden a una planificación sino que son consecuencias de cambios producidos en el propio sistema, bien por un siniestro, un accidente, una implementación de equipos de trabajo, etc.
<b>Según el MOTIVO</b>	Legales	Se origina como cumplimiento de un requisito legal. Debe necesariamente estar programada y ser realizada por personal externo a la organización.
	Voluntaria	Se realizan a consecuencia del seguimiento y control de la eficacia del propio sistema. Se pueden realizar por personal interno o externo.

A partir de ahora, nos centraremos en las auditorías voluntarias objeto del estándar OHSAS.

Una vez hayamos realizado el proceso de auditoría interna y la revisión por la dirección que cierra el ciclo de la mejora continua establecido por el estándar, es decir cuando el sistema esté completamente implantado y en funcionamiento, se puede optar al proceso de certificación. Recordemos que la certificación es un proceso voluntario y la obtención de dicho certificado pasará previamente por una auditoría de certificación. Cada ciclo de tres años tendrá lugar una nueva auditoría de certificación. Independientemente de las auditorías de certificación, la organización deberá establecer una auditoría interna anual según el estándar OHSAS, para la revisión y seguimiento del sistema.

En una organización que disponga de varios centros de trabajo la obtención de dicho certificado presenta varias posibilidades:

- Obtención de la certificación **por centro de trabajo**. Se deberán auditar todos los centros de trabajo pertenecientes a la empresa objeto de auditoría, de este modo cada centro de trabajo poseerá su certificado acreditativo. Como regla general, la evaluación inicial del sistema y sus posteriores seguimientos debe realizarse en todos aquellos emplazamientos cubiertos por el certificado.
- Obtención del certificado por la **organización**. Cuando la actividad de la organización sujeta a certificación se realiza en diferentes emplazamientos de manera similar estando todos ellos bajo el control de dicha organización, se pueden establecer unos procedimientos de muestreo tanto para la evaluación inicial como para los posteriores seguimientos.

Para poder realizar dicho muestreo es necesario que:

- estén sometidos a los mismos riesgos;
- las prácticas, actividades y procedimientos de los diferentes emplazamientos sean iguales;
- no superen un cierto número de trabajadores por emplazamientos en función de la entidad certificadora; así como,
- otros criterios que entidad certificadora suscriba.

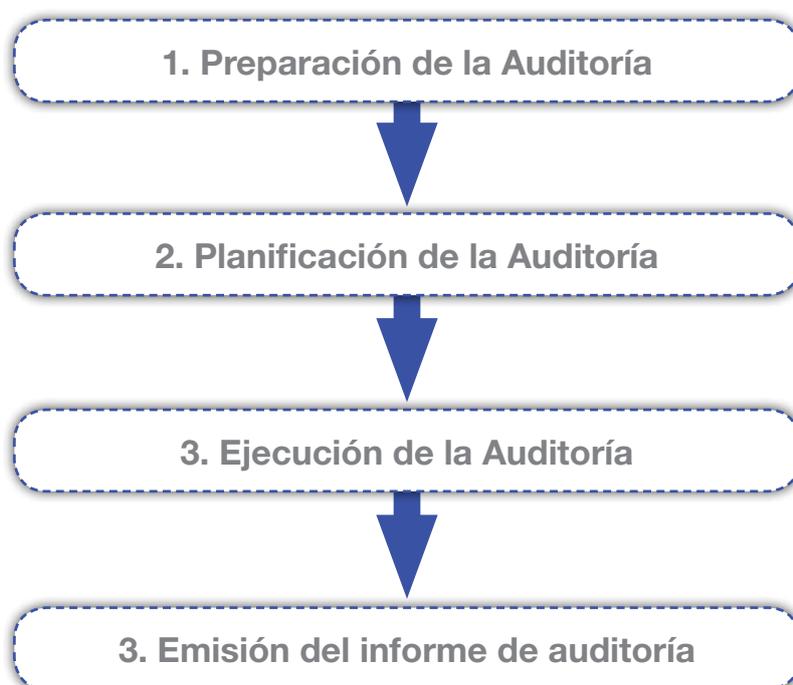
Recordemos que la certificación del sistema nos permitirá:

- evaluar el cumplimiento de forma continua de los estándares marcados por una norma reconocida internacionalmente;
- evaluar sistemática la normativa aplicable en materia de seguridad y salud laboral;
- contar con un elemento diferenciador para la empresa tanto a nivel sectorial como internacional y
- proporcionar una valoración externa de la eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## 2. Proceso de auditoría

Para garantizar la eficacia de la auditoría, requiere el seguimiento de una serie de pasos ordenados, estructurados según una lógica que permite ir llevando a cabo el trabajo. De igual forma, el auditor debe desarrollar su labor con el correspondiente rigor metodológico, que le permitirá no dejar ningún aspecto libre de análisis.

El método más aceptado para el desarrollo de la auditoría lleva a considerar cuatro fases dentro del proceso auditor, cada una de las cuales requiere unas actividades concretas, por una parte previas y necesarias para seguir adelante, por otra independiente, que se exponen a continuación con el siguiente gráfico.



### 1. Preparación de la auditoría

En esta fase se asigna la auditoría a un auditor jefe, se selecciona el equipo auditor y se recopila la información que servirá para elaborar un protocolo de auditoría.

En esta fase es importante dejar claro:

- El alcance de la auditoría: identificar los departamentos, procesos y los criterios que van a ser objeto de la auditoría. Los criterios vienen determinados en el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para auditar.

- El historial del auditado. ¿Qué ha ocurrido en anteriores auditorías? ¿Se detectaron no conformidades? ¿Se propusieron e implantaron acciones correctivas? ¿Auditamos las acciones correctivas anteriores?
- Los recursos: tanto humanos como materiales. Como recursos humanos, se establecerá el equipo auditor en función del propósito y del ámbito de la auditoría. Se establecerá también el tiempo necesario del auditor para realizar el proceso. Como recursos materiales dependiendo de lo que se vaya a auditar, se establecerán los locales, aparatos, dinero, bibliografía, protocolos, etc.
- La coordinación con el auditado: se deberá programar y confirmar fechas con suficiente antelación. Informar del alcance de la auditoría. Si es necesario, solicitaremos la documentación aplicable en la auditoría. Debemos dejar claro que las auditorías no se realizan por sorpresa de tal manera que demos confianza al auditado. Al programar una auditoría se determinará entre otros aspectos: frecuencia (intervalos planificados), duración, alcance (departamentos o centros implicados), criterios (¿qué requisitos reglamentarios, procedimientos, etc., que se utilizarán?) y que la persona designada para auditar esté cualificada.

A modo de ejemplo, la siguiente tabla es un posible plan o programa de auditoría:

Nº	Tipo Auditoría (Prevención)	Dpto./Área/ Centro a Auditar	Actividad a Auditar	Fecha prevista	Fecha efectiva	Observaciones

- El sistema de documentación: debemos de analizar previamente la documentación del sistema de la organización puesto que a la hora de realizar la auditoría deberemos evaluar si lo especificado en los procedimientos, instrucciones u otro tipo de documentación del sistema se está llevando a cabo, a parte del cumplimiento de la normativa vigente en materia preventiva así como los requisitos del estándar OHSAS. De esta forma conoceremos mejor la organización y la actividad de la empresa, elaboraremos listas de chequeo más fieles a la realidad de la organización y tendremos un conocimiento mayor de la organización de forma global.

## 2. Planificación de la auditoría

La planificación de la auditoría consiste básicamente en realizar la reunión inicial entre el equipo auditor y los responsables de la implantación del sistema dentro de la organización. En el caso de que la auditoría se lleve a cabo por auditores externos, lo habitual es que hasta este momento los contactos mantenidos entre la empresa auditora y la que solicita sus servicios se hayan producido entre el coordinador y el auditor jefe. Por tanto, este es el momento indicado para la realización de las presentaciones formales del resto del equipo auditor a la empresa objeto de auditoría.

El equipo auditor, de acuerdo con el calendario establecido en el programa o plan de auditoría, se presenta en la empresa, dando comienzo a la auditoría en sentido estricto. Encontrándose en este momento las dos partes que van a participar en la auditoría, los auditores y los auditados, por lo que es fundamental “romper el hielo” para que se pueda generar una adecuada sintonía que permita realizar el trabajo de forma agradable y sin tensiones.

La reunión inicial, es el acto que inaugura la auditoría. Siendo el momento en el que el auditor jefe pone en marcha la ejecución del proyecto, por lo que todas las actividades que el equipo realiza a partir de ese momento están dentro del alcance de la auditoría. La reunión inicial debe tener como fin la presentación de la empresa de auditoría, subrayando explícitamente:

- la presentación del equipo auditor,
- el motivo y alcance de la auditoría,
- la presentación de la metodología de trabajo a seguir,
- los objetivos a alcanzar con la auditoría,
- los contenidos de la auditoría,
- revisión del plan de auditoría,
- confirmación del calendario previsto de visitas y entrevistas y
- confirmación de disponibilidad de medios e instalaciones a disposición del equipo de auditoría.



Entre los asistentes a la reunión, por parte de la empresa a auditar, es conveniente que asistan la alta dirección, los jefes de RRHH, los responsables de PRL y demás responsables que vayan a tener una relación directa con los auditores.

Por otro lado, es fundamental no dejar al margen de esta reunión a los representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud, es decir a los delegados de prevención; con el fin de dar cumplimiento al derecho que tienen de información, consulta y participación. En aquellas ocasiones en las que la empresa decida no convocar a los representantes a esta reunión inicial, debemos garantizar que estos reciben la información suficiente sobre el proceso a realizar en la empresa, así como la información sobre los mecanismos que tienen a su disposición para dar cumplimiento a la participación. Así habrá situaciones en las que existe una “segunda reunión inicial” únicamente para facilitar la información a los representantes, aunque lo más habitual, en el caso de que no sean convocados a la reunión con el resto de responsables de la empresa, es que se les facilite la información y los cauces de consulta y participación por escrito.

### 3. Ejecución de la auditoría

A partir de la reunión inicial el equipo auditor debe desarrollar sus investigaciones para obtener la información que le permita expresar el resultado de la evaluación.

Se trata del **trabajo de campo**, donde el equipo auditor deberá recoger, mediante la aplicación de una serie de técnicas, una serie de datos, información y evidencias objetivas, que le permitan llegar a unas conclusiones sobre la situación de la empresa frente al estándar evaluado. Las conclusiones quedarán plasmadas en el **informe de auditoría** para su posterior seguimiento.

Se verificará el sistema de prevención utilizando fuentes de información, formulación de preguntas a los responsables de las áreas a auditar, entrevistas, las técnicas estadísticas de muestreo para verificar los hechos, inspecciones de las áreas, observación de actividades, examen de documentación y/o registros, etc.

El equipo auditor se reunirá diariamente para poner en común los hechos encontrados, las conclusiones provisionales y las conclusiones provisionales, así como para planificar las actividades siguientes e ir elaborando el informe de auditoría.

Por último, el equipo auditor se deberá reunir con el auditado de tal modo que exprese las evidencias encontradas y que al final de la auditoría no existan sorpresas de última hora.

### 4. Emisión del informe de auditoría

Una vez que se ha dado por terminada la auditoría, procede mantener una reunión con la empresa, será la **reunión final**.

Lo adecuado sería que acudieran las mismas personas que han participado en la reunión inicial, pero en todo caso este extremo depende de la dirección del centro que será quien decida las personas y puestos que acuden.

La reunión comenzará con un resumen, por parte del auditor jefe, de lo que ha sido el proceso de la auditoría, emplazando a la empresa a que formulen dudas, peticiones, quejas, etc. al respecto. A continuación se deben enumerar aquellas verificaciones efectuadas, destacando los puntos fuertes, los puntos débiles, las observaciones de mejora y principalmente las **no conformidades** del sistema de gestión preventiva. Recordemos que en la unidad 3 se definía como no conformidad a cualquier desviación de los procedimientos y directrices establecidos que podría dar lugar directa o indirectamente a incidentes, daños al lugar de trabajo o una combinación de estas posibilidades.

La enumeración de las no conformidades debe ser literal tal y como figuran en el informe de conclusiones, de forma que puedan ser analizadas y comprendidas por todos los asistentes a la reunión.

Finalmente, se procederá a detallar el **proceso de corrección** y cierre de las no conformidades, acordando la fecha de emisión del informe definitivo de auditoría dando la opción a la empresa de cerrar antes de la misma, algunas de las no conformidades encontradas, con el fin de no incluirlas en el informe final.

El informe final será claro y preciso y se comunicará a todas las partes interesadas. El informe recogerá como mínimo los siguientes elementos:

- Objetivos y alcance de la auditoría
- Identificación del equipo auditor e interlocutores durante el proceso de auditoría
- Fechas y lugar de la auditoría
- Relación de documentos de referencia utilizados
- Detalle de las no conformidades halladas
- Evaluación del auditor del grado de conformidad con OHSAS 18001
- Conclusiones sobre la posibilidad de alcanzar los objetivos de prevención de riesgos laborales establecidos

Por último, se debe de establecer un plan de acción con las medidas correctoras propuestas con el objeto de poder solventar las no conformidades detectadas.

# Resumen

Distintas normas establecen la obligatoriedad de que las organizaciones realicen auditorías internas en materia de seguridad y salud laboral a intervalos planificados para asegurar que el sistema preventivo es conforme con las disposiciones. En base a la propia definición y experiencia del concepto de auditorías se establecen una serie de características que han de tener las mismas para que sean llevadas a cabo de forma efectiva deben ser sistemáticas, objetivas, independientes, un proceso global y periódicas.

Las diferentes fases que son necesarias para llevar a cabo el proceso de auditoría son:

- **Preparación:** en esta fase quedarán definidas el alcance de la auditoría, el historial del auditado, los recursos que se van a necesitar, tanto materiales como humanos. También se programarán y planificarán las fechas y los departamentos a auditar.
- **Planificación:** en esta fase se realizan las reuniones iniciales con la empresa a auditar para confirmar y ajustar el programa y planificación de fechas, etc.
- **Ejecución:** se deben desarrollar diferentes investigaciones para obtener información que permita expresar el resultado de la evaluación. Es el trabajo de campo propiamente dicho.
- **Finalización:** es el momento de elaborar el informe final. Una vez que se ha dado por finalizado el proceso de auditoría se realizará una reunión con la empresa para presentar el informe final en el que se especifican las no conformidades detectadas dentro del proceso de auditoría.

## Bibliografía

- Publicación Básica de Prevención de Riesgos Laborales, AMAT, 2002.
- AENOR. OHSAS 18001:2007 “Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral”.