



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diplomado

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO TRINORMA

CICLO INTENSIVO

MÓDULO VI

**FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO
TRINORMA**

Ing. Diana González Flores

Alcance del proceso de Auditoría

1



TRINORMA

1

ISO 9001:2015 →
Enfoque en la
satisfacción del
cliente y la calidad de
los
productos/servicios.

2

ISO 14001:2015
Identificación de
aspectos e impactos
ambientales,
cumplimiento legal y
control operacional.

3

ISO
45001:2015
Identifi
cación de peligros,
evaluación de
riesgos y control
de condiciones
seguras de
trabajo.

El alcance debe asegurar que **la integración de los tres sistemas** se audite de manera coherente, considerando los riesgos y oportunidades de cada uno.



Alcance del proceso de auditoría

El alcance responde a qué, dónde, cuándo y cómo se auditará el sistema de gestión. Incluye:

1

Procesos y actividades

2

Sitios o ubicaciones

3

Unidades organizacionales involucradas.

4

Normas de referencia y criterios de auditoría

5

Periodo de tiempo



Alcance del proceso de auditoría





Ejemplo

‘La auditoría interna se realizará la planta de producción y oficinas administrativas de la organización, cubriendo los procesos de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015, así como con la legislación aplicable. Se evaluarán los procesos de compras, producción, mantenimiento, gestión de residuos, seguridad en operaciones y capacitación del personal. Se excluye el proceso de diseño y desarrollo por no ser aplicable a la organización.’”

Definiciones de auditoría

2

Concepto general de auditoría

La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado, mediante el cual se obtiene evidencia objetiva para evaluar si un sistema de gestión cumple con los criterios establecidos.



Crterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia.



Evidencia de auditoría

Registros,
declaraciones de
hechos o cualquier
otra información que
sea pertinente y
verificable para los
criterios de auditoría.

Hallazgos de auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios de auditoría.
Pueden indicar conformidad o no conformidad.
También pueden señalar oportunidades de mejora.



Principios de auditoría

3 y 4



Principios de auditoría

a) Integridad

El fundamento de la
profesionalidad





Principios de auditoría

b) Confidencialidad

Seguridad de la información





Principios de auditoría

c) Presentación imparcial

La obligación de informar con veracidad y exactitud





Principios de auditoría

d) Independencia

La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría





Principios de auditoría

e) Debido cuidado profesional

La aplicación de diligencia y juicio al auditar





Principios de auditoría



f) Enfoque basado en evidencia

El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático



Principios de auditoría

g) Enfoque basado en riesgos

Un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades



Plan y programa de auditoría

5



Alcance del proceso de auditoría

Según la ISO 19011:2018, un programa de auditoría es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

1

Procesos y actividades

2

Sitios o ubicaciones

3

Unidades organizacionales involucradas.

4

Normas de referencia y criterios de auditoría

5

Periodo de tiempo

Grado de interacción entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	In situ	A distancia
Interacción humana	<p>Realizar entrevistas</p> <p>Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado</p> <p>Revisar los documentos con la participación del auditado</p> <p>Muestrear</p>	<p>A través de medios de comunicación interactivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> — realizar entrevistas — observar el trabajo realizado con un guía a distancia — completar listas de verificación y cuestionarios — revisar los documentos con la participación del auditado
Sin interacción humana	<p>Revisar los documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos)</p> <p>Observar el trabajo desempeñado</p> <p>Realizar visitas al sitio</p> <p>Completar listas de verificación</p>	<p>Revisar los documentos (por ejemplo, registros, análisis de datos)</p> <p>Observar el trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando los requisitos sociales y legales</p> <p>Analizar los datos</p>



Programa de auditoría

El programa de auditoría debería tener en cuenta del auditado...

- objetivos organizacionales;
- cuestiones externas e internas;
- necesidades y expectativas;
- seguridad y confidencialidad.

La extensión de un programa de auditoría debería basarse en el tamaño y la naturaleza del auditado, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, y el nivel de madurez de los sistemas de gestión que se van a auditar.



Objetivos de la Auditoría

Deberían ser coherentes con la dirección estratégica del cliente de la auditoría y servir de apoyo a la política y los objetivos del Sistema de Gestión.



Programa de auditoría



Evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto;



Evaluar la capacidad del auditado para determinar los riesgos y oportunidades, y para identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos;



Cumplir todos los requisitos pertinentes, por ejemplo los requisitos legales y reglamentarios, los compromisos de cumplimiento, los requisitos de certificación con una norma de sistemas de gestión.



Obtener y mantener la confianza en la capacidad de un proveedor externo.



Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.



Oportunidades para mejorar el programa:

Múltiples auditorías en una única visita;

Minimizar el tiempo y las distancias;

Nivel de competencia del equipo auditor;

Disponibilidad de fechas.



IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Se debe considerar

Definir objetivos, alcances y
criterios de auditorías
individuales

Métodos

Equipo Auditor

Asignación del líder auditor

Gestión de resultados

Gestión y conservación de
los registros





SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Considerar la necesidad de modificar el programa y revisar si se han alcanzado sus objetivos

- a) cumplimiento de los calendarios
- b) desempeño de los miembros del equipo auditor
- c) capacidad de equipo Auditor
- d) la retroalimentación de los clientes de la auditoría
- e) suficiencia y adecuación de la información documentada en todo el proceso de auditoría
- f) Considerar la necesidad de modificar el programa





Plan de Auditoría

- Programación en el tiempo y la coordinación eficientes de las actividades de auditoría a fin de alcanzar los objetivos previstos





Debería hacer referencia a lo siguiente:





SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Se asignan responsabilidad para auditar:

- Procesos
- Actividades
- Funciones
- Lugares específicos

Y autoridad para la toma de decisiones

6.3.3 Asignación de tareas al equipo auditor



6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría

a) listas de verificación físicas o digitales;

b) detalles de muestreo de auditoría;

c) información audiovisual.



Al preparar los documentos de trabajo de auditoría, el equipo auditor debería considerar:

Preguntas para cada documento

¿Qué registro de auditoría se creará utilizando este documento de trabajo?

¿Con qué actividad de la auditoría está relacionado este documento de trabajo en particular?

¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?

¿Qué información se necesita para preparar este documento de trabajo?

Es una serie de preguntas o puntos específicos a desarrollar durante la auditoría.

Ventajas

Facilita la planificación de la auditoría

Asegura un enfoque consistente para la auditoría

Actúan como un administrador del tiempo

Apoyan las diferentes fases de auditoría registrando los hallazgos

Asegura que se cumpla el alcance de la auditoría

Guía para
desarrollo de los
requisitos de la
norma ISO 9001-
2015

1

Refrescar la
memoria

2

Dar continuidad

3

Registrar y
ordenar datos

4

Ayuda para
prepara
conclusiones

5

Ayuda para
preparar el
informe de
auditoría

6

Ayuda al auditor en
entrenamiento a
adquirir experiencia
ante las
actualizaciones de
la norma

7

1

Situación hipotética

Solicitar una explicación

2

3

Preguntas “obvias” o sencillas

Preguntas abiertas

4

5

Preguntas cerradas

Piensa en procesos, no en cláusulas	<ul style="list-style-type: none"> • Centra tus preguntas en cómo funciona el proceso en la práctica. • Haz que las preguntas reflejen el día a día de la operación. 	<p><i>En lugar de preguntar “¿Se cumple la cláusula 8.5.1?”, mejor pregunta: ¿Cómo se asegura el control del proceso de producción en cada etapa?</i></p>
Utiliza preguntas abiertas	<ul style="list-style-type: none"> • Evita preguntas que se respondan con "sí" o "no". • Prefiere preguntas que inviten a explicar o demostrar. 	<p><i>¿Tiene un procedimiento documentado?</i> <i>¿Cómo se asegura que el procedimiento sea comprendido y seguido por todos los involucrados?</i></p>
Incorpora el enfoque basado en riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a descubrir si la organización ha analizado posibles fallos o desviaciones. 	<p><i>¿Qué riesgos se han identificado en este proceso y cómo se controlan?</i></p>

Gestión de riesgos en el proceso de auditoría

6 y 7



Gestión de riesgos en el proceso de auditoría

La **gestión de riesgos en auditoría** consiste en identificar, evaluar y controlar aquellos factores que pueden afectar el desarrollo eficaz de la auditoría o la confiabilidad de sus resultados.



Realización de la auditoría

8



Realización de auditoría

El líder del equipo auditor debería asegurarse de que se establece contacto con el auditado para:

- a) confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado;
- b) confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría;





REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE APERTURA

El propósito de la reunión de apertura es:

a) confirmar el acuerdo de todos los participantes sobre el plan de auditoría

b) presentar al equipo auditor y sus roles

c) asegurarse de que se pueden realizar todas las actividades



Comunicación durante la auditoría

- Evaluar el progreso de la auditoría
- Evidencias de auditoría que sugieren un riesgo o no son alcanzables
- Inquietudes del auditado
- Cualquier necesidad de cambio en el plan de Auditoría



VISITA A LA UBICACIÓN DEL AUDITADO

Minimizar la interferencia entre las actividades de auditoría y los procesos, debería considerarse lo siguiente:

Planificar la visita:

a) Asegurar autorización y acceso

b) Proporcionar la información adecuada a los auditores sobre seguridad física, salud

c) Confirmar EPP disponible

d) Confirmar los acuerdos con el auditado



Comunicación durante la auditoría

Para minimizar la interferencia entre las actividades de auditoría y los procesos de trabajo del auditado y para asegurar la salud y la seguridad del equipo auditor durante la visita, debería considerarse lo siguiente:

b) Actividades in situ:

- evitar cualquier interrupción innecesaria de los procesos operativos;
- asegurarse de que el equipo auditor está utilizando el EPP correctamente (si procede);





Comunicación durante la auditoría

- asegurarse de que se comunican los procedimientos de emergencia (por ejemplo, salidas de emergencia, puntos de reunión);
- programar la comunicación para minimizar las interrupciones;
- adaptar el tamaño del equipo auditor y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, para evitar interferencias con los procesos operativos tanto como sea posible;





Comunicación durante la auditoría

- no tocar ni manipular ningún equipo, a menos que se permita explícitamente, incluso cuando se tenga la competencia o se esté autorizado;
- si tiene lugar un incidente durante la visita in situ, el líder del equipo auditor debería revisar la situación con el auditado y, si es necesario, con el cliente de la auditoría y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría se debería interrumpir, volver a programar o continuar;





Comunicación durante la auditoría

- si se hacen copias de documentos en cualquier medio, pedir permiso con antelación y considerar las cuestiones de confidencialidad y seguridad;
- cuando se toman notas, evitar recopilar información personal a menos que lo requieran los objetivos de la auditoría o los criterios de auditoría.





REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS



Llevarse a cabo de un modo adaptado a la situación y a la persona entrevistada, sea cara a cara o por otros medios de comunicación.



PROTOCOLO PARA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

Mantenerse con personas de los niveles y funciones apropiados

Llevarse a cabo durante la jornada de trabajo normal

Intentar que la persona entrevistada esté cómoda

Explicar la razón de la entrevista y cualquier toma de notas

Iniciar solicitando a las personas que describan su trabajo

Seleccionar el tipo de preguntas

Resumir y revisar con la persona entrevistada los resultados

Agradecerse a las personas entrevistadas su participación y cooperación.



ASERTIVIDAD

Son frases que expresan claramente lo que el auditor necesita comunicar, sin agresividad ni pasividad, manteniendo el respeto mutuo y generando un ambiente colaborativo.

La asertividad ayuda a:

- Obtener mejor cooperación del auditado
- Evitar malentendidos o tensiones
- Comunicar hallazgos o desviaciones sin confrontación



Características

Es clara y directa, sin rodeos ni ambigüedad.

"Durante la auditoría se observó que el procedimiento de control de documentos no se está siguiendo según lo establecido en el manual de calidad."

No juzga ni acusa.

"Se observó que el registro de capacitación del personal no está actualizado conforme a los requisitos del procedimiento. Esto podría generar una falta de trazabilidad en las competencias del personal."

Se centra en hechos y observaciones, no en personas.

"El procedimiento de revisión de contratos no incluye la verificación de los términos y condiciones acordados con los clientes, lo que podría llevar a inconsistencias en los acuerdos."

Utiliza un tono neutral y profesional.

"El equipo de auditoría ha encontrado que la calibración de los equipos de medición no se ha realizado dentro del plazo estipulado en el procedimiento interno."

Valida la participación del auditado, aunque se comunique un hallazgo.

"Entendemos que la actualización de los documentos se está realizando, sin embargo, se identificó que no se ha completado en todos los casos según lo estipulado. ¿Hay algún detalle adicional que se pueda compartir para resolver esto?"



Características

- a) entrevistas con empleados y con otras personas
- b) observación de actividades y el ambiente de trabajo
- c) Información documentada
- d) análisis e indicadores de desempeño
- e) informes de otras fuentes
- f) simulaciones y modelizaciones.



VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Completa

Correcta

Coherente

Actual



CONTROL DE LA AUDITORÍA

El auditor no debe:

Dejar que le
desvíen el tema

Dejarse
influenciar o
engañar

Engancharse en
ciertos temas

Permitir que el
auditado marque
el ritmo de la
auditoría

Hacer
suposiciones o
presunciones

**Detección y
descripción de
hallazgos**

9



HALLAZGOS

HALLAZGO EN AUDITORÍA

- La parte más trascendente en el informe de auditoría.
- Deficiencias importantes que afectan en forma negativa el proceso.
- Un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación, al comparar la condición detectada con el criterio (debe ser).
- Cualquier error, excepción o desviación notada por un auditor como resultado de una evidencia de auditoría.
- El resultado de la comparación entre un criterio y la situación actual encontrada





ELEMENTOS DE UN HALLAZGO DE AUDITORÍA

Para definir un hallazgo en una auditoría se pueden integrar seis elementos:

1. Lugar de hallazgo
 2. El criterio.
 3. La condición.
 4. El efecto.
 5. Evidencia documental
 6. Frecuencia
-



1. LUGAR DEL HALLAZGO

“DONDE SE PRESENTA EL HALLAZGO”

- Lugar del proceso donde se identifica el hallazgo
- Es parte de la trazabilidad del hallazgo para declarar un hallazgo y se identifiquen las acciones de seguimiento para atender el hallazgo.

EJEMPLO:

Almacén de sustancias químicas.



2. CRITERIO “LO QUE DEBE SER”

Según ISO 19011, los criterios son el grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría

- Es el referente para evaluar la condición actual, detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición y determina cumplimientos o desviaciones.
- Se utiliza como base para determinar el grado de cumplimiento de normas, metas u objetivos

EJEMPLO:

- ISO 9001:2015, cláusula 7.5.3 (Control de la información documentada).
- ISO 14001:2015, cláusula 8.1 (Planificación y control operacional).
- ISO 45001:2018, cláusula 7.2 (Competencia).
- Procedimiento interno “ALM-PR-05 Manejo y almacenamiento de químicos”, versión 2, 2024.



3. CONDICIÓN “LO QUE ES”

Se refiere a la situación actual, donde el auditor describe en el párrafo, la situación irregular o deficiente encontrada.

Refleja el grado en que el criterio está siendo logrado o aplicado.

EJEMPLO:

Se observaron 4 contenedores de solvente sin etiquetas de identificación legible, almacenados en un área distinta a la designada en el procedimiento. El responsable de turno no pudo presentar registros de capacitación actualizados sobre el manejo seguro de sustancias químicas.



4. EFECTO

**“LA DIFERENCIA ENTRE LO QUE
ES Y LO QUE DEBIÓ SER”**

Es el resultado adverso, la consecuencia real o potencial, de la condición encontrada.

Provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo. Se recomienda definirse en términos cuantitativos.

Ayuda a demostrar la necesidad de las acciones correctivas.

EJEMPLO:

La falta de identificación y control de los químicos puede generar: Riesgos de contaminación cruzada que afecten la calidad del producto (ISO 9001). Impactos ambientales por derrames o disposición inadecuada (ISO 14001). Riesgos a la salud y seguridad de los trabajadores por manipulación incorrecta (ISO 45001).

5. EVIDENCIA DOCUMENTAL

“TRAZABILIDAD DEL HALLAZGO”

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría.

EJEMPLO:

Acta de inspección interna de almacén (INS-ALM-07/2025). Procedimiento ALM-PR-05. Registros de capacitación de personal de almacén (RRHH-CAP-2025).





6. FRECUENCIA

“LAS VECES EN QUE SE REPITE EL HALLAZGO”

Se describen las veces en que el hallazgo se presenta.

EJEMPLO:

La situación fue observada en 4 de 10 contenedores inspeccionados y en 1 de 3 expedientes de capacitación revisados.



PUNTOS IMPORTANTES PARA REDACTAR UN HALLAZGO

Redacción

Al momento de auditar no solo debe tenerse como objetivo encontrar aspectos negativos sino también oportunidades de mejora o las fortalezas del proceso.

No emitir opiniones personales o suposiciones a la hora de redactar los hallazgos.

Se recomienda agrupar los hallazgos que tengan que ver con un mismo incumplimiento.

Revisión de caso de auditoría

10



Caso a analizar:

Durante la auditoría al área de producción y almacenamiento de la empresa X, el auditor observó lo siguiente: tres operarios realizaban el proceso de mezclado de materia prima sin portar el equipo de protección personal completo (careta y guantes), tal como lo establece el procedimiento de seguridad. En el almacén de producto terminado, se detectaron 12 cajas sin etiquetas de identificación, dificultando su trazabilidad y control de lote. Al solicitar la capacitación del personal de almacén sobre manejo seguro de productos, solo se encontraron registros de capacitación de 2023, sin actualización en 2024. La empresa cuenta con el procedimiento PRD-PR-07 “Control de producción y almacenamiento”, versión 4 (vigente desde enero 2024), el cual establece que todos los productos deben estar identificados y que el personal debe portar equipo de protección y contar con capacitación vigente.

Claramente se observa en un registro que ya hubo quejas sobre errores en la entrega al cliente por la falta de identificación, se están manipulando inadecuadamente los residuos y el colaborador tiene visiblemente dañadas manos por no usar guantes. La situación fue confirmada mediante entrevista con 3 de 5 operarios y se revisaron 12 de 40 cajas.



Caso a analizar:

Durante la auditoría al **área de producción y almacenamiento de la empresa X**, el auditor observó lo siguiente: **tres operarios realizaban el proceso de mezclado de materia prima sin portar el equipo de protección personal completo (careta y guantes), tal como lo establece el procedimiento de seguridad.** En el almacén de producto terminado, se detectaron 12 cajas sin etiquetas de identificación, dificultando su trazabilidad y control de lote. Al solicitar la capacitación del personal de almacén sobre manejo seguro de productos, solo se encontraron **registros de capacitación de 2023, sin actualización en 2024.** La empresa cuenta con el **procedimiento PRD-PR-07 “Control de producción y almacenamiento”, versión 4 (vigente desde enero 2024),** el cual establece que todos los productos deben estar identificados y que el personal debe portar equipo de protección y contar con capacitación vigente.

Claramente se observa en un registro que ya hubo quejas sobre errores en la entrega al cliente por la falta de identificación, se están manipulando inadecuadamente los residuos y el colaborador tiene visiblemente dañadas manos por no usar guantes. **La situación fue confirmada mediante entrevista con 3 de 5 operarios y se revisaron 12 de 40 cajas.**



CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

Hallazgos

Cuantitativa

Por ejemplo: de uno a cinco

Cualitativa

Por ejemplo: menor o mayor



CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

No Conformidad

Es una situación en la que no se cumple con el criterio

Se puede definir una no conformidad por el nivel de riesgo:

- Crítico o mayor
- Menor



CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS



1. CRÍTICO O MAYOR NIVEL DE NO CONFORMIDAD

Cuando algo colapsa o falla por completo

Se denomina crítico por el impacto que tendrá en la calidad del producto terminado

Este tipo de no conformidad es importante porque requiere de acciones correctivas inmediatas.

Ejemplo:

El hallazgo refleja:

- la perdida potencial de un cliente
- Índice de accidentabilidad de los trabajadores alto
- Incumplimiento total de un requisito normativo legal o de las normas ISO



CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS



2. MENOR NIVEL DE NO CONFORMIDAD

La no conformidad provoca una falla en uno o más procesos.

Pueden tener un efecto en la calidad del producto terminado.

Si las acciones de mejora no se aplican puede el escalar la no conformidad a crítica.

Ajustando y evaluando procesos suelen ser soluciones para este tipo de hallazgos

Ejemplo:

El hallazgo refleja:

Procedimientos operativos obsoletos

Falta de medición de controles operacionales

De cada 10 trabajos de alto riesgo no se realizó 1 permiso de trabajo seguro.



CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS



3. OBSERVACIÓN NIVEL DE NO CONFORMIDAD

Cuando las faltas o debilidades aun no han causado un impacto negativo en el producto terminado

Para este tipo de faltas se debe realizar un análisis del posible problema y dar seguimiento a su evolución en próximas auditorías.

Ejemplo:

El hallazgo refleja:

El código del Procedimiento no coincide con el documento respaldado en electrónico.

Se omite el registro de ingreso de 1 proveedor.

El control operacional administrativo no cuenta con elementos gráficos que facilite su aplicación.

**Seguimiento y
cumplimiento del
proceso de
auditoría**

11



FINALIZACION DE LA AUDITORÍA

La auditoría finaliza cuando se hayan realizado todas las actividades de auditoría planificadas.

Los resultados de la auditoría pueden, dependiendo de los objetivos de la auditoría, indicar la necesidad de correcciones, o de acciones correctivas, u oportunidades para la mejora.





Determinación de las conclusiones de la auditoría

Las conclusiones de la auditoría deberían tratar aspectos tales como:

- a) el grado de conformidad;
- b) la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces sistema de gestión;
- c) el logro de los objetivos;
- d) hallazgos similares.

Si se especifica en el plan de auditoría, las conclusiones de auditoría pueden llevar a recomendaciones para la mejora, o a futuras actividades de auditoría.



Preparación para la reunión de cierre

El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para:

a)

revisar los hallazgos de la auditoría

b)

acordar las conclusiones

c)

preparar recomendaciones

d)

comentar el seguimiento



La Norma ISO 19011:2018
indica:

Preparación del informe de la
auditoría

El líder del equipo auditor debe
informar de las conclusiones de la
auditoría de acuerdo con el
programa de auditoría.

El informe de la auditoría debe
proporcionar un registro completo,
preciso, conciso y claro de la
auditoría.



ESTRUCTURA DEL INFORME

- a) los objetivos de la auditoría;
 - b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados;
 - c) identificación del cliente de auditoría;
 - d) identificación del equipo auditor y los participantes del auditado en la auditoría;
-



ESTRUCTURA DEL INFORME

e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría;

f) los criterios de auditoría;

g) los hallazgos de la auditoría y la evidencia relacionada;

h) las conclusiones de la auditoría;

i) una declaración sobre el grado en el cual se han cumplido los criterios de la auditoría.



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

- el plan de auditoría, incluyendo el horario;
- un resumen del proceso de auditoría, incluyendo cualquier obstáculo encontrado que pueda disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- la confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;
- cualquier área dentro del alcance de la auditoría no cubierta, incluyendo cualquier cuestión sobre la disponibilidad de las evidencias, los recursos o la confidencialidad, con las justificaciones relacionadas;



Se debe evitar:

- Buscar culpados o decir que determinada persona falló;
 - Encarar los problemas de forma universal;
 - Producir un informe evasivo;
 - Aplicar términos técnicos innecesarios;
 - Exaltar su trabajo.
 - El informe debe tener un tono natural y de simplicidad.
-

**Mejora de
desempeño del
equipo auditor y del
proceso de
auditoría**

12



Aspectos clave

Competencia
técnica y
normativa

Habilidades blandas

Independencia y
objetividad

Trabajo en equipo

Retroalimentación
continua

Capacitación
permanente:



Recomendaciones

Aplicar una encuesta de satisfacción a los auditados para evaluar la claridad y utilidad de las auditorías.

Se identifican buenas prácticas como la unificación de entrevistas (un solo auditor revisa calidad, medio ambiente y seguridad en el mismo proceso).

Se incorporan mejoras al plan de auditoría para la siguiente etapa.

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

