Traducido del inglés al español - www.onlinedoctranslator.com
Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Internacional Estándar

ISO 19011

Directrices para la auditoría de sistemas de gestión

Líneas directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

Cuarta edición
2026-05

Número de referencia
ISO 19011:2026(en)

© ISO 2026

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.



DOCUMENTO PROTEGIDO POR DERECHOS DE AUTOR

© ISO 2026

Todos los derechos reservados. Salvo que se especifique lo contrario o sea necesario para su implementación, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida ni utilizada de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, ni publicada en internet o en una intranet, sin autorización previa por escrito. Dicha autorización podrá solicitarse a la ISO en la dirección que figura a continuación o al organismo miembro de la ISO en el país del solicitante.

Oficina de derechos de autor ISO
CP 401 • Cap. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra
Teléfono: +41 22 749 01 11 Correo
electrónico: copyright@iso.org
Sitio web:www.iso.org

Publicado en Suiza

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Contenido

Página

Prefacio ... **v**

Introducción ... **vi**

1 Alcance ... **1**

2 Referencias normativas ... **1**

3 Términos y definiciones ... **1**

4 Principios de auditoría ... **5**
4.1 General ... 5
4.2 Integridad ... 5
4.3 Presentación justa ... 5
4.4 Debida atención profesional ... 5
4.5 Confidencialidad ... 6
4.6 Independencia ... 6
4.7 Enfoque basado en la evidencia ... 6
4.8 Enfoque basado en el riesgo ... 6

5 Gestión de un programa de auditoría ... **6**
5.1 General ... 6
5.2 Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría ... 9
5.3 Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría. ... 9
5.4 Establecimiento del programa de auditoría ... 10
5.4.1 Funciones y responsabilidades de la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría ... 10
5.4.2 Competencia de la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría ... 11
5.4.3 Definir el alcance del programa de auditoría ... 11
5.4.4 Determinación de los recursos del programa de auditoría ... 12
5.5 Implementación del programa de auditoría ... 12
5.5.1 General ... 12
5.5.2 Definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual ... 13
5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría ... 14
5.5.4 Selección de los miembros del equipo de auditoría ... 14
5.5.5 Asignación de la responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo de auditoría. ... 15
5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría ... 16
5.5.7 Gestión de registros relacionados con auditorías ... 16
5.6 Seguimiento del programa de auditoría ... 17
5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría ... 17

6 Realizar una auditoría ... **18**
6.1 General ... 18
6.2 Inicio de la auditoría ... 18
6.2.1 General ... 18
6.2.2 Establecer contacto con la persona auditada ... 18
6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría ... 19
6.3 Preparación de las actividades de auditoría ... 19
6.3.1 Realización de la revisión de la información documentada ... 19
6.3.2 Planificación de la auditoría ... 19
6.3.3 Asignación de tareas al equipo de auditoría ... 21
6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría ... 21
6.4 Realización de actividades de auditoría ... 21
6.4.1 General ... 21
6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores ... 21
6.4.3 Realización de la reunión de apertura ... 22
6.4.4 Comunicación durante la auditoría ... 23
6.4.5 Proporcionar acceso a la información de auditoría ... 23
6.4.6 Revisión de la información documentada durante la realización de la auditoría ... 23
6.4.7 Recopilación y verificación de información ... 24
6.4.8 Generación de los resultados de la auditoría ... 25

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

6.4.9 Determinación de las conclusiones de la auditoría ... 25
6.4.10 Realización de la reunión de clausura ... 26
6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría ... 27
6.5.1 Preparación del informe de auditoría ... 27
6.5.2 Distribución del informe de auditoría ... 27
6.6 Finalización de la auditoría ... 28
6.7 Realización del seguimiento de la auditoría ... 28

7 Competencia y evaluación de los auditores ... 28
7.1 General ... 28
7.2 Determinación de la competencia del auditor ... 29
7.2.1 General ... 29
7.2.2 Comportamiento personal ... 29
7.2.3 Conocimientos y habilidades ... 30
7.2.4 Lograr la competencia de auditor ... 32
7.2.5 Lograr la competencia de líder de equipo de auditoría ... 33
7.3 Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor ... 33
7.4 Selección del método de evaluación del auditor adecuado ... 33
7.5 Realización de la evaluación del auditor ... 33
7.6 Mantener y mejorar la competencia del auditor ... 34

Anexo A (informativo) **Orientación adicional para auditores sobre la planificación y realización de auditorías. ... 35**

Bibliografía ... 46

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Prefacio

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO). La elaboración de normas internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de la ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el que se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en dicho comité. Organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, en colaboración con la ISO, también participan en este trabajo. La ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todos los asuntos relacionados con la normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los previstos para su mantenimiento posterior se describen en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, cabe destacar los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento se redactó de acuerdo con las normas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (véasewww.iso.org/directivas).

ISO llama la atención sobre la posibilidad de que la implementación de este documento pueda implicar el uso de (a) patente(s). ISO no se pronuncia sobre la evidencia, validez o aplicabilidad de los derechos de patente reclamados al respecto. A la fecha de publicación de este documento, ISO no había recibido notificación de (a) patente(s) que pudieran ser necesarias para su implementación. Sin embargo, se advierte a los implementadores que esta información puede no ser la más reciente, la cual puede obtenerse de la base de datos de patentes disponible en www.iso.org/patents ISO no será responsable de identificar ninguno o todos esos derechos de patente.

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento se proporciona a título informativo para comodidad de los usuarios y no constituye un respaldo.

Para obtener una explicación sobre la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como información sobre la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en materia de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), consultewww.iso.org/iso/foreword.html .

Este documento fue preparado por el Comité del Proyecto ISO/PC 302,*Directrices para la auditoría de sistemas de gestión*, en colaboración con el Comité Técnico CEN/CLC/JTC 1 del Comité Europeo de Normalización (CEN), *Criterios para los organismos de evaluación de la conformidad*, de conformidad con el Acuerdo de cooperación técnica entre ISO y CEN (Acuerdo de Viena).

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 19011:2018), que ha sido revisada técnicamente.

Los principales cambios son los siguientes:

— ampliación de la guía sobre métodos de auditoría remota mediante la introducción de la guía contenida en la norma ISO/IEC TS 17012;

— expansión deAnexo A Proporcionar orientación sobre métodos de auditoría remota y ubicaciones virtuales.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Puede encontrar una lista completa de estos organismos en:www.iso.org/members.html .

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Introducción

Desde la publicación de la tercera edición de este documento en 2018, se han publicado diversas normas de sistemas de gestión en nuevos ámbitos. La mayoría de ellas comparten una estructura común, requisitos básicos idénticos y términos y definiciones fundamentales comunes. Por consiguiente, es necesario considerar un enfoque más amplio para la auditoría de sistemas de gestión, así como proporcionar directrices más generales.

Este documento proporciona orientación que puede aplicarse a la auditoría según una serie de criterios de auditoría (de forma individual o combinada), incluidos, entre otros:

— requisitos especificados en una o más normas del sistema de gestión;

— políticas, procesos y requisitos especificados por la organización u otras partes interesadas pertinentes;

— requisitos legales y reglamentarios;

— uno o más procesos del sistema de gestión definidos por la organización y/u otras partes;

— Plan(es) del sistema de gestión relacionados con la provisión de resultados específicos de un sistema de gestión (por ejemplo, plan de calidad, plan de proyecto).

Este documento ofrece orientación a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y tipo, y abarca auditorías de diversa envergadura. Esto incluye tanto las realizadas por grandes equipos de auditoría, típicos de organizaciones de mayor tamaño, como las llevadas a cabo por auditores individuales, tanto en organizaciones grandes como pequeñas. Esta guía debe adaptarse según el alcance y la complejidad del programa de auditoría.

Este documento se centra en las auditorías internas (de primera parte) y en las auditorías realizadas por las organizaciones a sus proveedores externos y otras partes interesadas externas (de segunda parte). Este documento también puede ser útil para auditorías externas realizadas con fines distintos a la certificación de sistemas de gestión por terceros. La norma ISO/IEC 17021-1 establece los requisitos para auditar sistemas de gestión para la certificación por terceros; sin embargo, este documento puede proporcionar una guía adicional útil (véaseTabla 1).

Tabla 1 — Diferentes tipos de auditorías

Primera parte	Segunda parte	Tercero
Auditoría interna	Auditoría de proveedores externos	Auditoría de certificación o evaluación de acreditación
	Auditoría realizada por una parte externa interesada de una organización.	Auditoría legal, reglamentaria y similar

La norma ISO/IEC TS 17012 responde a la creciente necesidad de métodos de auditoría remota. Su objetivo es proporcionar orientación sobre cómo implementar eficazmente estos métodos, respetando al mismo tiempo los principios generales de auditoría descritos en este documento.

Para facilitar la lectura de este documento, se prefiere el uso del singular «sistema de gestión», pero el lector puede adaptar la aplicación de las directrices a su propia situación. Esto también se aplica al uso de «individuo» e «individuos», y «auditor» y «auditores».

Este documento está dirigido a un amplio abanico de usuarios potenciales, incluyendo auditores, organizaciones que implementan sistemas de gestión y organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión por motivos contractuales o reglamentarios. Las directrices que contiene pueden ser útiles para que los usuarios desarrollen sus propios requisitos de auditoría.

Las directrices que figuran en este documento también pueden utilizarse a efectos de autodeclaración y pueden resultar útiles para las organizaciones implicadas en la formación, cualificación y certificación de las personas que participan en el programa de auditoría.

Las directrices de este documento pretenden ser flexibles. Como se indica en varios apartados del texto, su aplicación puede variar según el tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de la organización. También deben tenerse en cuenta la naturaleza y la complejidad de la organización que se auditará, así como los objetivos y el alcance de las auditorías que se realizarán.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

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

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Directrices para la auditoría de sistemas de gestión

1 Alcance

Este documento ofrece orientación sobre la auditoría de sistemas de gestión, incluyendo los principios de auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas involucradas en el proceso de auditoría. Estas personas incluyen a quienes gestionan el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

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

Es posible aplicar este documento a otros tipos de auditorías, siempre que se preste especial atención a la competencia específica necesaria y a los objetivos que se pretenden alcanzar.

2 Referencias normativas

Este documento no contiene referencias normativas.

3. Términos y definiciones

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

Las organizaciones ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su uso en la normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de navegación en línea ISO: disponible enhttps://www.iso.org/obp

— Electropedia IEC: disponible enhttps://www.electropedia.org/

3.1

auditoría

sistemático, independiente y documentado*proceso*(3.25) para obtener*evidencia objetiva*(3.9) y evaluarlo objetivamente para determinar el grado en que el*criterios de auditoría*(3.8) se cumplen

Nota 1 a la entrada: Las auditorías internas, a veces llamadas auditorías de primera parte, son realizadas por la propia organización o en su nombre.

Nota 2 a la entrada: Las auditorías externas incluyen las generalmente llamadas auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte son realizadas por partes que tienen interés en la organización, como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones de auditoría independientes, como las que proporcionan certificación/ registro de*conformidad*(3.21) o agencias gubernamentales y autoridades reguladoras.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.12.1, modificado: se añadieron los términos «documentado» y «objetivo» a la definición. Se sustituyeron las notas a la entrada.]

3.2

auditoría combinada

auditoría(3.1) llevados a cabo juntos en un solo*auditado*(3.14) en dos o más*sistemas de gestión*(3.19)

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.12.2, modificado — Nota 1 de la entrada eliminada.]

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

3.3

auditoría conjunta

auditoría(3.1) llevado a cabo en un solo*auditado*(3.14) por dos o más organizaciones de auditoría

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.12.3]

3.4

método de auditoría remota

método utilizado para realizar actividades de auditoría desde cualquier lugar distinto a la ubicación de la*auditado*(3.14)

Nota 1 a la entrada: Los métodos de auditoría remota se pueden utilizar en combinación con métodos in situ para lograr una auditoría completa y eficaz. *auditoría*(3.1).

Nota 2 a la entrada: Los métodos de auditoría remota se pueden utilizar para ubicaciones virtuales, es decir, donde una organización realiza un trabajo o presta un servicio utilizando un entorno en línea, lo que permite a las personas ejecutar*procesos*(3.25) independientemente de la ubicación física.

Nota 3 a la entrada: Los métodos de auditoría remota pueden ser utilizados por el*auditor*(3.16) en un sitio del auditado para auditar otro sitio.

[FUENTE: ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

3.5

programa de auditoría

arreglos para un conjunto de uno o más*auditorías*(3.1) planificado para un período de tiempo específico y dirigido hacia un propósito específico

3.6

Alcance de la auditoría

extensión y límites de un*auditoría*(3.1)

Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría generalmente incluye una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales (ver3.4 , Nota 2 a la entrada), funciones, unidades organizativas, actividades y*procesos*(3.25), así como el período de tiempo que abarca.

3.7

plan de auditoría

descripción de las actividades y arreglos para un*auditoría*(3.1)

3.8

criterios de auditoría

conjunto de*requisitos*(3.24) utilizado como referencia contra la cual*evidencia objetiva*(3.9) se compara

Nota 1 a la entrada: Si los criterios de auditoría son requisitos legales (incluidos los estatutarios o reglamentarios), las palabras "cumplimiento" o "incumplimiento" se utilizan a menudo en una*hallazgo de auditoría*(3.11).

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

3.9

evidencia objetiva

datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva se puede obtener mediante observación, medición, prueba o por otros medios.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.8.6, modificado — Nota 2 de la entrada eliminada.]

3.10

evidencia de auditoría

registros, declaraciones de hechos u otra información que sean relevantes para la*criterios de auditoría*(3.8) y verificable

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

3.11

hallazgo de auditoría

resultados de la evaluación de los datos recopilados *evidencia de auditoría* (3.10) contra *criterios de auditoría* (3.8)

Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría indican *conformidad* (3.21) o *disconformidad* (3.22).

Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de *riesgos* (3.20), oportunidades de mejora o registro de buenas prácticas.

Nota 3 a la entrada: Si los criterios de auditoría se seleccionan de los requisitos legales o reglamentarios, el hallazgo de la auditoría se denomina “cumplimiento” o “incumplimiento”.

3.12

conclusión de auditoría

resultado de un *auditoría* (3.1), después de considerar los objetivos de la auditoría y todos *Resultados de la auditoría* (3.11)

3.13

cliente de auditoría

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

Nota 1 a la entrada: En el caso de auditoría interna, el cliente de auditoría también puede ser el *auditado* (3.14) o la(s) persona(s) que gestiona(n) el *programa de auditoría* (3.5 Las solicitudes de auditoría externa pueden provenir de fuentes como autoridades reguladoras, partes contratantes o clientes potenciales o existentes.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.12.4, modificado — Nota 1 añadida a la entrada.]

3.14

auditado

la organización en su totalidad o partes de la misma que se auditan

3.15

equipo de auditoría

una o más personas que realizan una *auditoría* (3.1), apoyado si es necesario por *expertos técnicos* (3.17)

Nota 1 a la entrada: Uno *auditor* (3.16) del equipo de auditoría es designado como líder del equipo de auditoría.

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

3.16

auditor

persona que dirige un *auditoría* (3.1)

3.17

experto técnico

<auditoría> persona que proporciona conocimientos o experiencia específicos a la *equipo de auditoría* (3.15)

Nota 1 a la entrada: El conocimiento o la experiencia específicos se relacionan con la organización, la actividad, *proceso* (3.25), producto, servicio, disciplina a auditar, idioma o cultura.

Nota 2 a la entrada: Un experto técnico del equipo de auditoría no actúa como un *auditor* (3.16).

3.18

observador

persona que acompaña al *equipo de auditoría* (3.15) pero no actúa como un *auditor* (3.16) ni un *experto técnico* (3.17)

3.19

sistema de gestión

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan dentro de una organización para establecer políticas y objetivos, así como *procesos* (3.25) para lograr esos objetivos

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

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

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

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

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.4.2, modificado — Se añadieron ejemplos a la nota 1 de la entrada. Se amplió la nota 2 de la entrada. Se eliminaron las notas 3 y 4 de la entrada.]

3.20

riesgo

efecto de la incertidumbre

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

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

Nota 3 a la entrada: El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a eventos y consecuencias potenciales, o una combinación de estos.

Nota 4 a la entrada: El riesgo se suele expresar en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos los cambios en las circunstancias) y la probabilidad de ocurrencia asociada.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.7.2, modificado — Nota 5 de la entrada eliminada.]

3.21

conformidad

cumplimiento de un*requisito*(3.24)

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.5.9, modificado — Nota 1 de la entrada eliminada.]

3.22

disconformidad

incumplimiento de una*requisito*(3.24)

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.5.13]

3.23

competencia

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.10.6]

3.24

requisito

necesidad o expectativa que se declara, generalmente se da por implícita o es obligatoria

Nota 1 a la entrada: “Generalmente implícito” significa que es costumbre o práctica común para la organización y las partes interesadas que la necesidad o expectativa en consideración esté implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito específico es aquel que se indica, por ejemplo, en la información documentada.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.5.1, modificado — Se eliminaron las notas 3, 4 y 5 de la entrada.]

3.25

proceso

conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que utilizan insumos para lograr un resultado previsto

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.3.1, modificado: se eliminó «o transforma» y se agregó «previsto» en la definición. Se eliminaron las notas a la entrada.]

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

3.26
actuación
resultado medible

Nota 1 a la entrada: El desempeño puede estar relacionado con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño puede estar relacionado con la gestión de actividades,*procesos*(3.25), productos, servicios, sistemas u organizaciones.

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.7.3]

3.27
eficacia
grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos

[FUENTE: ISO 9000:2026, 3.7.17]

4 Principios de auditoría

4.1 General

La auditoría se caracteriza por basarse en una serie de principios. Estos principios deben contribuir a que la auditoría sea una herramienta eficaz y fiable que respalde las políticas y los controles de gestión, al proporcionar información que permita a la organización actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a estos principios es fundamental para obtener conclusiones de auditoría pertinentes y suficientes, y para que los auditores, trabajando de forma independiente, puedan llegar a conclusiones similares en circunstancias similares.

La orientación dada enCláusulas 5 a7 se basa en los siete principios descritos en4.2 a4.8 .

4.2 Integridad

La integridad es la base del profesionalismo.

Los auditores y la(s) persona(s) que gestionan un programa de auditoría deben:

a) desempeñar su trabajo de manera ética, con honestidad y responsabilidad;

b) solo realizarán actividades de auditoría si son competentes para hacerlo;

c) desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, ser justos y objetivos en todos sus tratos;

d) ser sensibles a cualquier influencia que pueda ejercerse sobre su juicio al realizar una auditoría.

4.3 Presentación justa

La presentación imparcial implica la obligación de informar con veracidad y exactitud.

Los hallazgos, conclusiones e informes de auditoría deben reflejar de forma veraz y precisa las actividades realizadas. Deben reportarse los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y las discrepancias no resueltas entre el equipo auditor y la entidad auditada. La comunicación debe ser veraz, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa.

4.4 Debida atención profesional

La debida diligencia profesional consiste en la aplicación de rigor y criterio en la auditoría.

Los auditores deben actuar con la debida diligencia, independientemente de la importancia de la tarea que realizan y de la confianza depositada en ellos por el cliente de auditoría y otras partes interesadas. Un factor importante para llevar a cabo su trabajo con la debida diligencia profesional es la capacidad de emitir juicios razonados en todas las situaciones de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

4.5 Confidencialidad

La confidencialidad es la seguridad y la privacidad de la información.

Los auditores deben ejercer discreción en el uso y la protección de la información obtenida durante sus actividades de auditoría. La información de auditoría no debe utilizarse indebidamente para beneficio personal del auditor o del cliente, ni de manera perjudicial para los intereses legítimos de la entidad auditada. Este principio incluye el manejo adecuado de la información sensible o confidencial.

4.6 Independencia

La independencia es la base de la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de sus conclusiones.

Los auditores deben ser independientes de la actividad auditada siempre que sea posible y, en todos los casos, deben actuar con imparcialidad y sin conflictos de interés. Deben mantener la objetividad durante todo el proceso de auditoría para garantizar que los hallazgos y conclusiones se basen únicamente en la evidencia auditada.

Cuando no sea posible que los auditores internos sean independientes de la actividad que se está auditando, se deben hacer todos los esfuerzos posibles para eliminar los sesgos y fomentar la objetividad.

4.7 Enfoque basado en la evidencia

El enfoque basado en la evidencia es el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

La evidencia de auditoría debe ser verificable. Debe basarse en muestras de la información disponible, dado que una auditoría se realiza durante un período determinado y con recursos limitados. Es fundamental aplicar un muestreo adecuado, ya que esto influye directamente en la confianza depositada en las conclusiones de la auditoría.

4.8 Enfoque basado en el riesgo

El enfoque basado en riesgos es un método de auditoría que considera tanto los riesgos como las oportunidades.

El enfoque basado en el riesgo debe influir sustancialmente en la planificación y ejecución del programa de auditoría, así como en la planificación, realización e informe de las auditorías, a fin de garantizar que estas se centren en asuntos significativos para el cliente y para el logro de los objetivos del programa de auditoría.

5. Gestión de un programa de auditoría

5.1 General

Se debe establecer un programa de auditoría. Este puede incluir auditorías que aborden una o más normas del sistema de gestión u otros requisitos, realizadas de forma individual o combinada (auditoría combinada).

El alcance de un programa de auditoría debe basarse en el tamaño y la naturaleza de la entidad auditada, así como en la funcionalidad, la complejidad, el tipo de riesgos y oportunidades, el alcance y el nivel de madurez del o los sistemas de gestión que se van a auditar.

La funcionalidad del sistema de gestión puede ser aún más compleja en el caso de múltiples ubicaciones o cuando se contratan funciones importantes de forma externa.

Se debe prestar especial atención al lugar donde se toman las decisiones importantes, así como al diseño, la planificación y la revisión del programa de auditoría.

El programa de auditoría debe adaptarse al tamaño y la complejidad de la organización.

Para comprender el contexto de la entidad auditada, el programa de auditoría debe tener en cuenta lo siguiente:

— objetivos organizativos;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

— cuestiones externas e internas relevantes;

— necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;

— aplicación de tecnología como herramientas digitales;

— Requisitos de seguridad y confidencialidad de la información.

Al asignar recursos y métodos al programa de auditoría, se debe dar prioridad a los asuntos del sistema de gestión que presenten un mayor riesgo inherente y menores niveles de desempeño.

Se deben asignar personas competentes para gestionar el programa de auditoría (ver5.4.2).

El programa de auditoría debe incluir información e identificar los recursos necesarios para que las auditorías se realicen de manera efectiva dentro de los plazos establecidos. La información debe incluir:

a) objetivos del programa de auditoría (véase5.2);

b) riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría (véase5.3) y las medidas para abordarlas;

c) alcance (extensión, límites, ubicaciones) de cada auditoría dentro del programa de auditoría;

d) Calendario (número/duración/frecuencia) de las auditorías;

e) tipos de auditoría, como interna o externa;

f) criterios de auditoría;

g) métodos de auditoría que se emplearán, incluidos los métodos de auditoría remota (véaseCláusula A.16);

h) criterios para seleccionar el equipo de auditoría (jefe del equipo de auditoría, auditores y, si es necesario, expertos técnicos);

i) criterios para la participación de los observadores, cuando proceda;

j) el contexto de la organización en función de cuestiones externas e internas;

k) información documentada relevante.

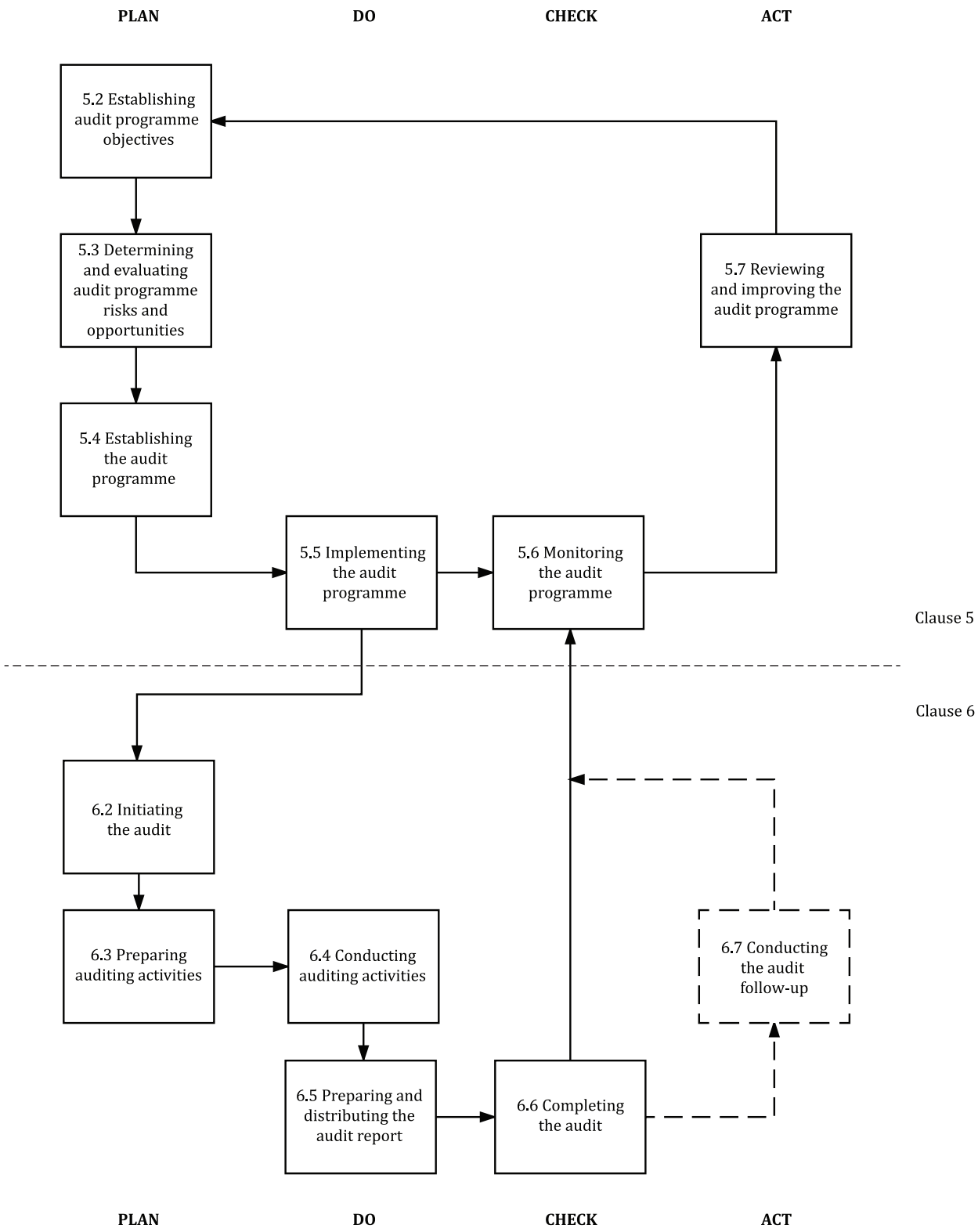
Parte de esta información no siempre está disponible hasta que se completa una planificación de auditoría más detallada.

La implementación del programa de auditoría debe ser monitoreada y evaluada de forma continua (ver5.6) para garantizar que se hayan alcanzado los objetivos de su programa de auditoría. El programa de auditoría debe revisarse para determinar la necesidad de cambios y las posibles oportunidades de mejora (véase5.7).

Figura 1 Ilustra el flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.



NOTA 1 Esta figura ilustra la aplicación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en este documento.

NOTA 2 La numeración de las cláusulas/subcláusulas se refiere a las cláusulas/subcláusulas pertinentes de este documento.

NOTA 3 Realizar el seguimiento de la auditoría (ver6.7) no siempre es aplicable, como lo ilustran las líneas punteadas.

Figura 1 — Diagramas de flujo de procesos para gestionar un programa de auditoría y realizar una auditoría

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

5.2 Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría

El cliente de auditoría debe asegurarse de que los objetivos del programa de auditoría estén bien definidos para orientar la planificación y la realización de las auditorías, y de que dicho programa se implemente de manera eficaz. Los objetivos del programa de auditoría deben ser coherentes con la dirección estratégica del cliente, su contexto y respaldar las políticas y los objetivos de su sistema de gestión.

Estos objetivos pueden basarse en la consideración de lo siguiente:

a) necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, tanto externas como internas;

b) características y requisitos de los procesos, productos, servicios y proyectos, y cualquier modificación de los mismos;

c) requisitos del sistema de gestión, incluidos los diferentes requisitos específicos cubiertos durante una auditoría combinada;

d) necesidad de evaluar las organizaciones que forman parte de la cadena de suministro;

e) el nivel de desempeño del auditado y el nivel de madurez del sistema o sistemas de gestión, tal como se refleja en los indicadores de desempeño pertinentes, la ocurrencia de no conformidades o incidentes o quejas de las partes interesadas;

f) identificar riesgos y oportunidades para la entidad auditada;

g) resultados de auditorías anteriores.

Algunos ejemplos de objetivos de un programa de auditoría pueden ser los siguientes:

— identificar oportunidades para la mejora de un sistema de gestión y su rendimiento;

— evaluar la capacidad del auditado para determinar su contexto;

— evaluar la capacidad de la entidad auditada para determinar riesgos y oportunidades, e identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos;

— determinar la conformidad con todos los requisitos pertinentes (por ejemplo, requisitos legales y reglamentarios, compromisos de cumplimiento, requisitos para la certificación según una norma de sistema de gestión);

— establecer el nivel de confianza en la capacidad de una organización en la cadena de suministro;

— determinar la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la entidad auditada;

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

5.3 Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría.

Existen riesgos y oportunidades relacionados con el contexto de la entidad auditada que pueden asociarse a un programa de auditoría y afectar el logro de sus objetivos. La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría deben identificar los riesgos y las oportunidades y presentarlos al cliente al desarrollar el programa y los requisitos de recursos, para que puedan abordarse adecuadamente.

Los riesgos pueden estar asociados con lo siguiente:

a) planificación (por ejemplo, no establecer objetivos de auditoría relevantes y apropiados y no determinar el alcance, el número, la duración, las ubicaciones y el cronograma de las auditorías);

b) recursos (por ejemplo, no disponer de tiempo, equipo o capacitación suficientes para desarrollar el programa de auditoría o realizar una auditoría; falta de auditores competentes; pérdida de auditores o disponibilidad de auditores);

c) selección del equipo de auditoría (por ejemplo, competencia general insuficiente para realizar auditorías de manera eficaz, falta de independencia e imparcialidad de los auditores);

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

d) selección del método de auditoría (por ejemplo, in situ, remoto, teniendo en cuenta la capacidad del método seleccionado para lograr el objetivo de auditoría definido) (véaseCláusula A.1 ,A.15 yA.16);

e) comunicación (por ejemplo, procesos/canales de comunicación ineficaces);

f) implementación (por ejemplo, coordinación ineficaz de las auditorías dentro del programa de auditoría, no realizar las auditorías de acuerdo con el programa de auditoría o no considerar la seguridad y confidencialidad de la información);

g) control de la información documentada (por ejemplo, determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, falta de protección adecuada de los registros de auditoría);

h) supervisar, revisar y mejorar el programa de auditoría (por ejemplo, la supervisión ineficaz de los resultados del programa de auditoría);

i) patrocinio (por ejemplo, falta de participación del liderazgo para permitir una implementación eficaz del programa de auditoría);

j) disponibilidad y cooperación del auditado y disponibilidad de la evidencia que se va a muestrear;

k) seguridad de los métodos de tecnología de la información y la comunicación (por ejemplo, selección de plataformas ineficaces o no seguras).

Las oportunidades para mejorar el programa de auditoría pueden incluir:

— permitiendo realizar varias auditorías en una sola visita;

— minimizar el tiempo y las distancias de viaje a los distintos lugares;

— adecuar la competencia del equipo de auditoría al nivel requerido para alcanzar los objetivos de la auditoría;

— seleccionar el método de auditoría que se utilizará para que se ajuste a la capacidad y disponibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación.

5.4 Establecimiento del programa de auditoría

5.4.1 Funciones y responsabilidades de la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría

La(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría deberá(n):

a) garantizar que se mantenga la integridad del programa de auditoría y que no se ejerza ninguna influencia indebida sobre el programa de auditoría;

b) establecer el alcance del programa de auditoría de acuerdo con los objetivos pertinentes (véase5.2) y cualquier restricción conocida;

c) determinar los problemas externos e internos, así como los riesgos y las oportunidades que puedan afectar al programa de auditoría, e implementar acciones para abordarlos, integrando estas acciones en todas las actividades de auditoría pertinentes, según corresponda;

d) garantizar la selección de los equipos de auditoría y la competencia general para las actividades de auditoría mediante la asignación de funciones, responsabilidades y autoridades, y el apoyo al liderazgo, según corresponda;

e) establecer todos los procesos pertinentes, incluidos los siguientes:

1) los objetivos de la auditoría, el alcance y los criterios de las auditorías, la determinación de los métodos de auditoría y la selección del equipo de auditoría;

2) la coordinación y programación de todas las auditorías dentro del programa de auditoría;

3) la evaluación de la competencia del auditor o auditores (ver7.2);

4) las comunicaciones externas e internas, según corresponda;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

5) la resolución de disputas y la tramitación de quejas;

6) el seguimiento de la auditoría, si procede;

7) informar al cliente de auditoría y a las partes interesadas pertinentes, según corresponda;

f) determinar y garantizar el suministro de todos los recursos necesarios;

g) garantizar que se prepare y mantenga la información documentada adecuada, incluidos los registros del programa de auditoría;

h) supervisar, revisar y mejorar el programa de auditoría;

i) comunicar el programa de auditoría al cliente de auditoría y, en su caso, a las partes interesadas pertinentes.

La(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) solicitar su aprobación por parte del cliente de auditoría.

5.4.2 Competencia de la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría

La(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) tener la competencia necesaria para gestionar el programa de manera eficaz y eficiente, incluyendo conocimientos de:

a) principios de auditoría (verCláusula 4), métodos y procesos (verCláusulas A.1 yA.2);

b) normas del sistema de gestión, otras normas pertinentes y documentos de referencia/orientación;

c) información relativa a la entidad auditada y su contexto (por ejemplo, cuestiones externas/internas, partes interesadas relevantes y sus necesidades y expectativas, actividades comerciales, productos, servicios y procesos de la entidad auditada);

d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos relevantes para las actividades comerciales de la entidad auditada.

En la medida de lo posible, se pueden tener en cuenta los conocimientos sobre gestión de riesgos, gestión de proyectos y procesos, y tecnologías de la información y la comunicación.

La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría deben participar en actividades adecuadas de desarrollo profesional continuo para mantener la competencia necesaria para gestionar dicho programa.

5.4.3 Definir el alcance del programa de auditoría

La(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría deben determinar el alcance del programa de auditoría. Esto puede variar dependiendo de la información proporcionada por el cliente de auditoría o el auditado con respecto a su contexto (véase 5.3).

NOTA En ciertos casos, dependiendo de la estructura o las actividades del auditado, el programa de auditoría solo consta de: una sola auditoría.

Otros factores que pueden influir en el alcance de un programa de auditoría incluyen los siguientes:

a) el objetivo, el alcance y la duración de cada auditoría y el número de auditorías que se realizarán, el método de presentación de informes y, si procede, el seguimiento de la auditoría;

b) las normas del sistema de gestión;

c) el número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se van a auditar;

d) factores que influyen en la eficacia del sistema de gestión;

e) criterios de auditoría aplicables, como los acuerdos previstos para las normas pertinentes del sistema de gestión, los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos a los que la organización se compromete;

f) resultados de auditorías internas o externas y revisiones de gestión anteriores, si procede;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

g) resultados de una revisión previa del programa de auditoría;

h) cuestiones lingüísticas, culturales y sociales;

i) las preocupaciones de las partes interesadas, tales como quejas de clientes, incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos a los que la organización está comprometida, o problemas en la cadena de suministro;

j) cambios significativos en el contexto de la entidad auditada o en sus operaciones y los riesgos y oportunidades relacionados;

k) disponibilidad de tecnologías de la información y la comunicación (por ejemplo, ancho de banda de red adecuado, hardware y software informático y de red) para respaldar las actividades de auditoría, en particular el uso de métodos de auditoría remota (véaseCláusula A.16);

l) la ocurrencia de eventos externos e internos (por ejemplo, no conformidades de productos o servicios, o incidentes que afecten la seguridad de la información, la salud y la seguridad o el medio ambiente);

m) riesgos y oportunidades de negocio, incluidas las medidas para abordarlos.

5.4.4 Determinación de los recursos del programa de auditoría

Al determinar los recursos para el programa de auditoría, la(s) persona(s) que gestiona(n) dicho programa deben considerar lo siguiente:

a) los recursos financieros y de tiempo necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría;

b) métodos de auditoría (verCláusula A.1);

c) la disponibilidad individual y global de auditores y expertos técnicos con la competencia adecuada a los objetivos específicos del programa de auditoría (por ejemplo, incluyendo intérpretes);

d) el alcance del programa de auditoría (véase5.4.3) y riesgos y oportunidades del programa de auditoría (ver5.3);

e) tiempo de viaje, costo del viaje, alojamiento y otras necesidades de auditoría;

f) el impacto de las diferentes zonas horarias e idiomas;

g) la disponibilidad de tecnologías de la información y la comunicación (por ejemplo, los recursos técnicos necesarios para configurar una auditoría utilizando tecnologías que permitan la colaboración remota);

h) la disponibilidad de las herramientas, la tecnología y el equipo necesarios;

i) la disponibilidad de la información documentada necesaria, según se determinó durante el establecimiento del programa de auditoría (véaseCláusula A.5);

j) requisitos relacionados con las instalaciones, incluidas las autorizaciones de seguridad y el equipo (por ejemplo, verificación de antecedentes, equipo de protección personal, capacidad para usar vestimenta apropiada para la industria).

5.5 Implementación del programa de auditoría

5.5.1 General

Una vez establecido el programa de auditoría (véase5.4.3) y se han determinado los recursos relacionados (ver5.4.4), se debe implementar la planificación operativa y la coordinación de todas las actividades dentro del programa.

La(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría deberá(n):

a) comunicar las partes relevantes del programa de auditoría, incluidos los riesgos y las oportunidades que conlleva, a las partes interesadas pertinentes e informarles periódicamente de su progreso, utilizando los canales de comunicación externos e internos establecidos;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

b) definir los objetivos, el alcance y los criterios para cada auditoría individual;

c) seleccionar métodos de auditoría (verCláusula A.1);

d) coordinar y programar auditorías y otras actividades relevantes para el programa de auditoría;

e) asegurar que los equipos de auditoría tengan la competencia necesaria (ver5.5.4);

f) proporcionar los recursos individuales y generales necesarios a los equipos de auditoría (véase5.4.4);

g) garantizar que las auditorías se realicen de acuerdo con el programa de auditoría, gestionando los riesgos operacionales, las oportunidades y los problemas a medida que surjan durante la implementación del programa;

h) asegurar que la información documentada pertinente relativa a las actividades de auditoría se gestione y mantenga adecuadamente (véase5.5.7);

i) definir e implementar los controles operativos (ver5.6) necesario para el seguimiento del programa de auditoría;

j) revisar el programa de auditoría para identificar oportunidades de mejora (véase5.7).

5.5.2 Definición de los objetivos, el alcance y los criterios para una auditoría individual

Cada auditoría individual debe basarse en objetivos, alcance y criterios de auditoría definidos. Estos deben ser coherentes con los objetivos generales del programa de auditoría.

Los objetivos de la auditoría definen lo que se debe lograr con cada auditoría individual y pueden incluir lo siguiente:

a) determinación del grado de conformidad del sistema de gestión que se va a auditar, o partes del mismo, con los criterios de auditoría;

b) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para ayudar a la organización a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y otros requisitos a los que la organización se compromete;

c) evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;

d) encontrar oportunidades para mejorar el sistema de gestión;

e) evaluación de la idoneidad y adecuación del sistema de gestión con respecto al contexto y la dirección estratégica de la organización;

f) evaluación de la capacidad del sistema de gestión para establecer y alcanzar objetivos y abordar eficazmente los riesgos y las oportunidades, en un contexto cambiante, incluida la implementación de las acciones relacionadas;

g) consideración de cualquier norma de auditoría de sistemas de gestión específica del sector.

El alcance de la auditoría debe ser coherente con el programa y los objetivos de la misma. Incluye factores como las ubicaciones, funciones, actividades y procesos que se auditarán, así como el período de tiempo que abarca la auditoría.

Los criterios de auditoría sirven de referencia para determinar la conformidad. Estos pueden incluir uno o más de los siguientes elementos: políticas, procesos y procedimientos aplicables, criterios de desempeño (incluidos los objetivos), requisitos legales y reglamentarios, requisitos del sistema de gestión, información sobre el contexto, los riesgos y las oportunidades según lo determine el cliente de auditoría (incluidos los requisitos de las partes interesadas externas e internas pertinentes), códigos de conducta del sector u otros acuerdos previstos.

En caso de que se produzcan cambios en los objetivos, el alcance o los criterios de la auditoría, el programa de auditoría deberá modificarse si fuera necesario y comunicarse a las partes interesadas para su aprobación, si procede.

Cuando se auditan varias disciplinas simultáneamente, es importante que los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría sean coherentes con los programas de auditoría correspondientes a cada disciplina. Algunas disciplinas pueden tener un alcance que abarque toda la organización, mientras que otras pueden tener un alcance que abarque solo una parte de ella.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría

La(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) seleccionar y determinar los métodos para llevar a cabo una auditoría de manera eficaz y eficiente, en función de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría definidos.

Las auditorías pueden realizarse in situ, a distancia o mediante una combinación de ambas. El uso de estos métodos debe estar debidamente equilibrado, teniendo en cuenta, entre otros factores, los riesgos y las oportunidades asociados.

Cuando dos o más organizaciones auditoras realizan una auditoría conjunta de la misma entidad auditada, los responsables de los distintos programas de auditoría deben acordar los métodos de auditoría y considerar las implicaciones para la asignación de recursos y la planificación de la auditoría, incluyendo el impacto en la organización. Si la entidad auditada opera dos o más sistemas de gestión de distintas disciplinas, se pueden incluir auditorías combinadas en el programa de auditoría.

Anexo A Proporciona orientación adicional sobre métodos de auditoría. Estos métodos pueden incluir entrevistas, el uso de listas de verificación y cuestionarios, revisión de documentos, muestreo, observación del trabajo, análisis de datos y revisiones in situ.

5.5.4 Selección de los miembros del equipo de auditoría

La(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) designar a los miembros del equipo de auditoría, incluido el jefe del equipo y cualquier experto técnico necesario para la auditoría específica.

Se debe seleccionar un equipo de auditoría, teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de cada auditoría dentro del alcance definido. Si solo hay un auditor, este deberá desempeñar todas las funciones propias de un jefe de equipo.

NOTA Cláusula 7 contiene orientación sobre cómo determinar la competencia requerida para los miembros del equipo de auditoría y Describe los procesos para evaluar a los auditores.

Para garantizar la competencia general del equipo de auditoría, se deben realizar los siguientes pasos:

— identificación de las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría;

— selección de los miembros del equipo de auditoría de manera que el equipo cuente con la competencia necesaria.

Al decidir el tamaño y la composición del equipo de auditoría para la auditoría específica, se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Determinación de la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría.

b) La complejidad de la auditoría.

c) Si la auditoría es combinada o conjunta.

d) Los métodos de auditoría seleccionados.

e) El proceso de auditoría se lleva a cabo de manera objetiva e imparcial.

f) La capacidad de los miembros del equipo de auditoría para trabajar e interactuar eficazmente con los representantes de la entidad auditada y las partes interesadas pertinentes.

g) Los aspectos externos e internos relevantes, como el idioma de la auditoría y las características sociales y culturales de la entidad auditada. Estos aspectos pueden abordarse mediante las habilidades del auditor o con el apoyo de un experto técnico. En algunos casos, puede ser necesario un intérprete.

h) El tipo y la complejidad de la auditoría (por ejemplo, zonas horarias, número de ubicaciones, procesos a auditar).

i) Permisos de viaje (por ejemplo, autorizaciones de seguridad, permisos sanitarios, visados, según corresponda).

Cuando proceda, la(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) consultar con el jefe del equipo de auditoría sobre la composición de dicho equipo.

Si los auditores del equipo de auditoría no poseen la competencia necesaria, se deberá poner a disposición del equipo expertos técnicos con competencias complementarias.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Los auditores en formación pueden formar parte del equipo de auditoría, pero deben participar bajo la dirección y la supervisión de un auditor.

Durante la auditoría, puede ser necesario modificar la composición del equipo (por ejemplo, si surge un conflicto de intereses o un problema de competencia). En tal caso, deberá resolverse con las partes pertinentes (por ejemplo, el jefe del equipo de auditoría, la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría, el cliente o la entidad auditada) antes de realizar cualquier cambio.

5.5.5 Asignación de la responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo de auditoría.

La(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría deben asignar la responsabilidad de realizar la auditoría individual a un jefe de equipo de auditoría.

La asignación debe realizarse con suficiente antelación a la fecha prevista para la auditoría, a fin de garantizar una planificación eficaz de la misma.

Para garantizar la realización eficaz de la auditoría individual, se deberá proporcionar la siguiente información al jefe del equipo de auditoría:

a) objetivos de la auditoría;

b) criterios de auditoría y cualquier información documentada relevante;

c) alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización y sus funciones y procesos que serán auditados;

d) procesos de auditoría y métodos asociados;

e) composición del equipo de auditoría;

f) datos de contacto del auditado, y las ubicaciones, el plazo y la duración de las actividades de auditoría que se llevarán a cabo;

g) recursos necesarios para realizar la auditoría;

h) información necesaria para evaluar y abordar los riesgos y oportunidades identificados para el logro de los objetivos de la auditoría;

i) información que apoya al líder del equipo de auditoría en sus interacciones con el auditado para la efectividad del programa de auditoría.

La información de la tarea también debe incluir lo siguiente, según corresponda:

— idioma de trabajo e informe de la auditoría cuando este sea diferente del idioma del auditor o del auditado, o de ambos;

— Conclusiones de auditoría requeridas y a quiénes deben distribuirse;

— asuntos relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información, según lo requiera el programa de auditoría;

— cualquier medida en materia de salud, seguridad y medio ambiente para los auditores;

— requisitos para viajar o acceder a lugares remotos;

— cualquier requisito de confidencialidad, seguridad, acceso y autorización;

— cualquier acción que deba revisarse (por ejemplo, actividades de seguimiento de una auditoría anterior);

— coordinación con otras actividades de auditoría (por ejemplo, cuando diferentes equipos auditan procesos similares o relacionados en diferentes ubicaciones o en el caso de una auditoría conjunta).

Cuando se realiza una auditoría conjunta, es importante que las organizaciones que la llevan a cabo lleguen a un acuerdo, antes de que comience la auditoría, sobre las responsabilidades específicas de cada parte, en particular con respecto a la autoridad del jefe del equipo de auditoría designado para la misma.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

5.5.6 Gestión de los resultados del programa de auditoría

La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría deben asegurarse de que se realicen las siguientes actividades:

a) evaluación del logro de los objetivos de cada auditoría dentro del programa de auditoría;

b) revisión y aprobación de los informes de auditoría en relación con el cumplimiento del alcance y los objetivos de la auditoría;

c) revisión de la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los hallazgos de la auditoría;

d) distribución de los informes de auditoría a las partes previamente determinadas;

e) determinación de la necesidad de cualquier auditoría de seguimiento.

La persona responsable de gestionar el programa de auditoría debería considerar, cuando proceda, comunicar las conclusiones de la auditoría y las buenas prácticas a otras áreas de la organización.

5.5.7 Gestión de registros relacionados con auditorías

La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría deben garantizar que los registros de auditoría se generen, gestionen y conserven para demostrar la implementación del programa. Deben establecerse procesos para asegurar que se aborden todas las necesidades de seguridad y confidencialidad de la información relacionadas con los registros de auditoría.

Los registros pueden incluir lo siguiente:

a) Registros relacionados con el programa de auditoría, tales como:

1) calendario de auditorías;

2) Objetivos y alcance del programa de auditoría;

3) aquellos que abordan los riesgos y oportunidades del programa de auditoría, y los problemas externos e internos pertinentes;

4) revisiones de la eficacia del programa de auditoría.

b) Registros relacionados con cada auditoría, tales como:

1) planes de auditoría e informes de auditoría;

2) evidencias y hallazgos de auditoría;

3) comentarios pertinentes del auditado, el/los auditor/es y las partes interesadas;

4) informes de no conformidad;

5) correcciones e informes de medidas correctivas;

6) actividades de seguimiento de la auditoría.

c) Registros relacionados con el equipo de auditoría que abarcan temas tales como:

1) evaluación de la competencia y el desempeño de los miembros del equipo de auditoría;

2) criterios para la selección de equipos de auditoría y miembros de los equipos y formación de equipos de auditoría;

3) mantenimiento y mejora de la competencia.

La forma y el nivel de detalle de los registros deben demostrar que se han alcanzado los objetivos del programa de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

5.6 Seguimiento del programa de auditoría

La(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría deben garantizar la evaluación de:

a) si se están cumpliendo los cronogramas de auditoría y si se están alcanzando los objetivos del programa de auditoría;

b) el desempeño de los miembros del equipo de auditoría, incluido el líder del equipo de auditoría y los expertos técnicos;

c) la capacidad de los equipos de auditoría para implementar el plan de auditoría;

d) comentarios de los clientes de auditoría, los auditados, los auditores, los expertos técnicos y otras partes relevantes;

e) suficiencia y adecuación de la información documentada en el proceso de auditoría.

Algunos factores pueden indicar la necesidad de modificar el programa de auditoría. Estos pueden incluir cambios en:

— hallazgos de la auditoría;

— Nivel demostrado de eficacia y madurez del sistema de gestión de la entidad auditada;

— eficacia del programa de auditoría;

— alcance de la auditoría o extensión del programa de auditoría;

— el sistema de gestión de la entidad auditada;

— normas y otros requisitos a los que la organización se compromete;

— organizaciones que forman parte de la cadena de suministro;

— conflictos de intereses identificados;

— los requisitos del cliente de auditoría.

5.7 Revisión y mejora del programa de auditoría

La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría y el cliente deben revisar dicho programa para evaluar si se han alcanzado sus objetivos. Las lecciones aprendidas de la revisión del programa de auditoría deben utilizarse como base para su mejora.

La(s) persona(s) que gestione(n) el programa de auditoría deberá(n) garantizar lo siguiente:

— revisión de la implementación general del programa de auditoría;

— identificación de áreas con oportunidades de mejora;

— Implementación de cambios en el programa de auditoría, si fuera necesario;

— revisión del desarrollo profesional continuo de los auditores, de conformidad con7.6 ;

— Informar sobre los resultados del programa de auditoría y revisarlos con el cliente de auditoría y las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

La revisión del programa de auditoría debe tener en cuenta lo siguiente:

a) resultados y tendencias del seguimiento del programa de auditoría;

b) conformidad con los procesos del programa de auditoría y la información documentada pertinente;

c) las necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas pertinentes;

d) auditar los registros del programa;

e) métodos de auditoría alternativos o nuevos;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

f) métodos alternativos o nuevos para evaluar a los auditores;

g) la eficacia de las medidas para abordar los riesgos y las oportunidades, así como los problemas externos e internos asociados al programa de auditoría;

h) cuestiones de confidencialidad y seguridad de la información relacionadas con el programa de auditoría.

6. Realización de una auditoría

6.1 General

Esta cláusula contiene directrices sobre la preparación y realización de una auditoría específica como parte de un programa de auditoría. Figura 1 Ofrece una visión general de las actividades que se realizan en una auditoría típica. La aplicabilidad de las disposiciones de esta cláusula depende de los objetivos y el alcance de la auditoría específica.

6.2 Inicio de la auditoría

6.2.1 General

La responsabilidad de realizar la auditoría debe recaer en el líder del equipo de auditoría asignado (ver5.5.5) hasta que se complete la auditoría (ver6.6).

Para iniciar una auditoría, los pasos a seguir son:Figura 1 Debe tenerse en cuenta; sin embargo, la secuencia puede variar según la entidad auditada, los procesos y las circunstancias específicas de la auditoría.

6.2.2 Establecer contacto con la persona auditada

El líder del equipo de auditoría debe asegurarse de que se establezca contacto con la entidad auditada dentro de un plazo adecuado para:

a) confirmar los canales de comunicación con los representantes de la entidad auditada;

b) confirmar la autoridad para realizar la auditoría;

c) proporcionar información relevante sobre los objetivos, el alcance, los criterios, los métodos y la composición del equipo de auditoría, incluidos los expertos técnicos;

d) solicitar acceso a información relevante para fines de planificación, incluida información sobre los riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y cómo se abordan;

e) confirmar los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos relevantes para las actividades, procesos, productos y servicios de la entidad auditada;

f) confirmar el acuerdo con la entidad auditada en cuanto al alcance de la divulgación y el tratamiento (por ejemplo, almacenamiento, transferencia y divulgación) de la información confidencial;

g) realizar los preparativos para la auditoría, incluido el plan de auditoría;

h) determinar cualquier acuerdo específico del lugar en materia de acceso, salud y seguridad, protección, confidencialidad u otros asuntos;

i) acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías o intérpretes para el equipo de auditoría;

j) determinar cualquier área de interés, preocupación o riesgo para el auditado en relación con la auditoría específica;

k) resolver los problemas relacionados con la composición del equipo de auditoría con la entidad auditada o el cliente de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría

Debe determinarse la viabilidad de la auditoría para proporcionar una confianza razonable en que se pueden alcanzar los objetivos de la misma.

La determinación de la viabilidad debe tener en cuenta factores como los siguientes:

a) información suficiente y apropiada para planificar y realizar la auditoría;

b) cooperación adecuada por parte del auditado;

c) tiempo suficiente y otros recursos para realizar la auditoría;

d) eventos o circunstancias locales, regionales o mundiales que pudieran afectar la auditoría programada.

NOTA Los recursos incluyen el acceso a tecnologías de la información y la comunicación adecuadas y apropiadas.

Cuando la auditoría no sea factible, se deberá proponer una alternativa al cliente de auditoría, de común acuerdo con la entidad auditada.

6.3 Preparación de las actividades de auditoría

6.3.1 Realización de la revisión de la información documentada

La información documentada del sistema de gestión correspondiente debe ser revisada por los miembros del equipo de auditoría para:

— recopilar información para comprender las operaciones del auditado, los riesgos inherentes y para preparar las actividades de auditoría y los documentos de trabajo de auditoría aplicables (ver6.3.4) (por ejemplo, en procesos o funciones);

— Establecer una visión general del alcance de la información documentada para determinar la posible conformidad con los criterios de auditoría y detectar posibles áreas problemáticas, como deficiencias, omisiones o conflictos.

La información documentada debe incluir, entre otros, documentos y registros del sistema de gestión, así como informes de auditoría previos. La revisión debe tener en cuenta el contexto de la organización, incluyendo su tamaño, naturaleza y complejidad, así como los riesgos y oportunidades asociados. También debe considerar el alcance, los criterios y los objetivos de la auditoría.

NOTA EnCláusula A.5 .

6.3.2 Planificación de la auditoría

6.3.2.1 Enfoque de planificación basado en el riesgo

El jefe del equipo de auditoría debe adoptar un enfoque basado en el riesgo para planificar la auditoría, basándose en la información del programa de auditoría y la información documentada proporcionada por la entidad auditada.

La planificación debe facilitar la programación y coordinación eficientes de las actividades de auditoría para lograr los objetivos de manera efectiva.

La aplicación práctica del enfoque basado en riesgos puede incluir la priorización del enfoque de la auditoría en función de factores como la complejidad del producto/proceso, las quejas de los clientes, los hallazgos de auditorías anteriores y los cambios en los entornos regulatorios u operativos.

El nivel de detalle del plan de auditoría debe reflejar el alcance y la complejidad de la misma. Al planificar la auditoría, el líder del equipo de auditoría debe considerar lo siguiente:

a) la composición del equipo de auditoría y su competencia general;

b) las técnicas de muestreo adecuadas (véaseCláusula A.6);

c) los riesgos para el logro de los objetivos de auditoría creados por una planificación de auditoría ineficaz;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

d) oportunidades para mejorar la eficacia y la eficiencia de las actividades de auditoría;

e) los riesgos para el auditado creados por la realización de la auditoría.

Los riesgos para la entidad auditada pueden derivarse de la presencia de los miembros del equipo de auditoría, que influyen negativamente en las medidas de la entidad auditada en materia de salud y seguridad, medio ambiente y calidad, así como en sus productos, servicios, personal o infraestructura (por ejemplo, la contaminación en instalaciones de salas blancas).

En las auditorías combinadas, se debe prestar especial atención a las interacciones entre los procesos operativos y cualquier objetivo o prioridad contrapuesta de los diversos requisitos del sistema de gestión.

Al identificar riesgos potenciales en auditorías conjuntas, se debe prestar especial atención a la coordinación de los diferentes equipos de auditoría, incluyendo el muestreo y la organización del tiempo de auditoría, para garantizar el logro de los objetivos de la auditoría.

6.3.2.2 Detalles de la planificación de la auditoría

La planificación de la auditoría debe considerar los riesgos que las actividades de auditoría representan para los procesos de la entidad auditada y servir de base para el acuerdo entre el cliente, el equipo de auditoría y la entidad auditada respecto a la realización de la misma. El alcance y el contenido de la planificación de la auditoría pueden variar, por ejemplo, entre auditorías iniciales y posteriores, así como entre auditorías externas e internas. La planificación de la auditoría debe ser lo suficientemente flexible como para permitir los cambios que puedan ser necesarios a medida que avanzan las actividades de auditoría.

La planificación de la auditoría debe abordar o hacer referencia a lo siguiente:

a) los objetivos de la auditoría;

b) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización y sus funciones, así como los procesos que se van a auditar;

c) los criterios de auditoría y cualquier información documentada de referencia;

d) las ubicaciones (físicas y virtuales), las fechas, la hora prevista y la duración de las actividades de auditoría que se llevarán a cabo, incluidas las reuniones con la gerencia de la entidad auditada, los descansos y las reuniones del equipo de auditoría;

e) la necesidad de que el equipo de auditoría se familiarice con las instalaciones y los procesos del auditado (por ejemplo, realizando un recorrido por las instalaciones físicas o revisando la tecnología de la información y la comunicación);

f) los métodos de auditoría que se utilizarán, incluyendo el grado en que se necesita el muestreo de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente;

g) las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría, así como de los guías, observadores o intérpretes;

h) la asignación de recursos apropiados en función de la consideración de los riesgos y oportunidades relacionados con las actividades que se van a auditar.

La planificación de la auditoría debe tener en cuenta, según corresponda:

— identificación del/los representante(s) del auditado para la auditoría;

— el idioma de trabajo y de presentación de informes de la auditoría, cuando este sea diferente del idioma del auditor o del auditado, o de ambos;

— el contenido previsto del informe de auditoría;

— acuerdos logísticos y de comunicaciones, incluidos los acuerdos específicos para los lugares que se auditarán;

— cualquier medida específica que deba adoptarse para abordar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la auditoría;

— cualquier medida específica que deba adoptarse para aprovechar las oportunidades que surjan;

— asuntos relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

— cualquier actividad de seguimiento de una auditoría anterior u otra(s) fuente(s) (por ejemplo, lecciones aprendidas, revisiones de proyectos);

— cualquier actividad de seguimiento a la auditoría planificada, según sea necesario;

— coordinación con otras actividades de auditoría, en el caso de una auditoría conjunta.

Los planes de auditoría deben presentarse al auditado y al cliente, según sea necesario. Cualquier problema con los planes de auditoría debe resolverse entre el jefe del equipo de auditoría, el auditado y, si procede, la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría.

6.3.3 Asignación de tareas al equipo de auditoría

El líder del equipo de auditoría, en consulta con el equipo, deberá asignar a cada miembro la responsabilidad de auditar procesos, actividades, funciones o ubicaciones específicas y, según corresponda, la autoridad para la toma de decisiones. Dichas asignaciones deberán tener en cuenta la imparcialidad, la objetividad y la competencia de los auditores, así como el uso eficaz de los recursos y las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, los auditores en formación y los expertos técnicos.

El líder del equipo de auditoría deberá convocar reuniones según sea necesario para asignar tareas y decidir posibles cambios. Se podrán realizar modificaciones en las asignaciones de trabajo a medida que avance la auditoría para garantizar el logro de los objetivos.

6.3.4 Preparación de la información documentada para la auditoría

Los miembros del equipo de auditoría deben recopilar y revisar la información relevante para sus tareas de auditoría y preparar la documentación pertinente, utilizando cualquier medio adecuado. La documentación para la auditoría puede incluir, entre otros:

a) listas de verificación;

b) detalles del muestreo de auditoría;

c) información audiovisual.

El uso de estos medios no debe restringir el alcance de las actividades de auditoría, que pueden variar como resultado de la información recopilada durante la misma.

NOTA En Cláusula A.13 .

La información documentada preparada para la auditoría y resultante de la misma debe conservarse al menos hasta la finalización de la misma, o según lo especificado en el programa de auditoría. La conservación de la información documentada después de la finalización de la auditoría se describe en 6.6 La información documentada generada durante el proceso de auditoría que contenga información confidencial o de propiedad exclusiva, incluidas imágenes y grabaciones audiovisuales, deberá ser debidamente protegida en todo momento por los miembros del equipo de auditoría.

6.4 Realización de actividades de auditoría

6.4.1 General

Las actividades de auditoría normalmente se llevan a cabo en una secuencia definida como se indica en Figura 1 Esta secuencia puede variar para adaptarse a las circunstancias de cada auditoría específica.

Las actividades de auditoría pueden realizarse simultáneamente y pueden depender del resultado de auditorías anteriores.

6.4.2 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores

Los guías y observadores pueden acompañar al equipo de auditoría con la aprobación del jefe del equipo, el cliente y/o la entidad auditada, si fuera necesario. No deben influir ni interferir en el desarrollo de la auditoría. Si esto no se puede garantizar, el jefe del equipo de auditoría tendrá derecho a impedir la presencia de observadores durante determinadas actividades.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

En lo que respecta a los observadores, cualquier acuerdo sobre acceso, salud y seguridad, medio ambiente, seguridad y confidencialidad debe gestionarse entre el cliente de la auditoría y la entidad auditada.

Los guías, designados por la entidad auditada, deben asistir al equipo de auditoría y actuar según lo solicite el jefe del equipo o el auditor al que hayan sido asignados. Sus responsabilidades deben incluir lo siguiente:

a) ayudar a los auditores a identificar a las personas que participarán en las entrevistas y confirmar los horarios y lugares;

b) organizar el acceso a ubicaciones específicas de la entidad auditada;

c) garantizar que los miembros del equipo de auditoría y los observadores conozcan y respeten las normas relativas a las disposiciones específicas de cada lugar en materia de acceso, salud y seguridad, medio ambiente, seguridad, confidencialidad y demás cuestiones, y que se aborden todos los riesgos;

d) presenciar la auditoría en nombre del auditado, cuando proceda;

e) proporcionar aclaraciones o ayudar a recopilar información, cuando sea necesario.

6.4.3 Realización de la reunión de apertura

El propósito de la reunión inaugural es:

a) confirmar el acuerdo de todos los participantes (por ejemplo, el auditado, el equipo de auditoría) con el plan de auditoría;

b) presentar al equipo de auditoría y sus funciones;

c) garantizar que se puedan realizar todas las actividades de auditoría planificadas.

Se deberá celebrar una reunión inicial con la dirección de la entidad auditada y, cuando proceda, con los responsables de las funciones o procesos que se auditarán. Durante la reunión, se deberá prever un espacio para formular preguntas.

El nivel de detalle debe ser acorde con el grado de familiaridad del auditado con el proceso de auditoría. En muchos casos (por ejemplo, en auditorías internas de una organización pequeña), la reunión inicial puede consistir simplemente en comunicar que se está realizando una auditoría y explicar su naturaleza.

En otras situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y se deben conservar los registros de asistencia.

La reunión deberá ser presidida por el jefe del equipo de auditoría. Se deberá presentar a los demás participantes, incluidos observadores, guías, expertos técnicos e intérpretes, y explicarles sus funciones.

Se deberán confirmar o explicar los siguientes puntos, según corresponda:

— los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría;

— el plan de auditoría y otros acuerdos relevantes con la entidad auditada, como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión intermedia entre el equipo de auditoría y la gerencia de la entidad auditada, y cualquier cambio necesario;

— canales de comunicación formales entre el equipo de auditoría y la entidad auditada;

— el idioma que se utilizará durante la auditoría;

— los métodos de auditoría para gestionar los riesgos para la organización que pueden resultar de la presencia de los miembros del equipo de auditoría;

— evidencia de auditoría que se recopilará mediante un proceso de muestreo;

— que el auditado se mantenga informado del progreso de la auditoría durante la misma;

— la disponibilidad de los recursos y las instalaciones que necesita el equipo de auditoría;

— asuntos relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

— Acceso, salud y seguridad, protección, emergencias y demás disposiciones pertinentes para el equipo de auditoría;

— actividades in situ que puedan afectar al desarrollo de la auditoría.

Se debe considerar, según corresponda, la presentación de información sobre los siguientes temas:

— el método de presentación de informes sobre los resultados de la auditoría, incluidos los criterios para la clasificación de las no conformidades, si los hubiere;

— condiciones bajo las cuales se puede dar por terminada la auditoría;

— cómo abordar los posibles hallazgos de la auditoría durante la misma;

— cualquier plan para recibir comentarios del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluidas quejas o apelaciones.

6.4.4 Comunicación durante la auditoría

Durante la auditoría, puede ser necesario establecer acuerdos formales para la comunicación dentro del equipo de auditoría, así como con la entidad auditada, el cliente de auditoría y, potencialmente, con partes interesadas externas (por ejemplo, autoridades reguladoras), especialmente cuando los requisitos legales y reglamentarios exigen la notificación obligatoria de las no conformidades.

El equipo de auditoría debe comunicarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar el trabajo entre los miembros del equipo, según sea necesario.

Durante la auditoría, el líder del equipo debe comunicar periódicamente el progreso, los hallazgos significativos y cualquier inquietud a la organización y, según corresponda, al cliente de la auditoría. La evidencia recopilada durante la auditoría que sugiera un riesgo inmediato y significativo debe comunicarse sin demora a la entidad auditada y, según corresponda, al cliente de la auditoría y a la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría. Cualquier inquietud sobre un asunto que no esté dentro del alcance de la auditoría debe registrarse y comunicarse al líder del equipo de auditoría, para su posible comunicación al cliente y a la entidad auditada.

Cuando la evidencia de auditoría disponible indique que los objetivos de la auditoría son inalcanzables, el líder del equipo de auditoría deberá informar los motivos al cliente, a la entidad auditada y a la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría para determinar las acciones apropiadas. Dichas acciones pueden incluir modificaciones al plan de auditoría, a los objetivos o al alcance de la auditoría, o la finalización de la misma.

Cualquier necesidad de modificar el plan de auditoría que surja durante el desarrollo de las actividades de auditoría deberá ser revisada y aceptada, según corresponda, tanto por la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría como por el cliente de auditoría, y presentada a la entidad auditada. Dichas modificaciones deberán quedar documentadas.

6.4.5 Proporcionar acceso a la información de auditoría

Los métodos de auditoría elegidos dependen de los objetivos, el alcance y los criterios definidos, así como de la duración y la ubicación. La ubicación se refiere al lugar donde el equipo de auditoría tiene acceso a la información necesaria para la actividad específica. Esto puede incluir ubicaciones físicas y virtuales.

Dónde, cuándo y cómo se accede a la información es crucial para la auditoría. Esto es independiente de dónde se crea, utiliza o almacena la información. En función de estas cuestiones, es necesario determinar los métodos de auditoría (véaseCláusula A.1 La auditoría puede utilizar una combinación de métodos. Además, las circunstancias de la auditoría pueden requerir que los métodos cambien durante la misma.

6.4.6 Revisión de la información documentada durante la realización de la auditoría

Se debe revisar la información documentada pertinente del auditado para:

— determinar la conformidad del sistema de gestión, en la medida en que esté documentado, con los criterios de auditoría;

— recopilar información para respaldar las actividades de auditoría.

NOTA EnCláusula A.5 .

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

La revisión puede combinarse con otras actividades de auditoría (por ejemplo, entrevistar al personal pertinente de la entidad auditada, observar las actividades de la entidad auditada) y puede continuar durante toda la auditoría, siempre que esto no perjudique la eficacia de la misma.

Si no se puede proporcionar la documentación adecuada dentro del plazo establecido en el plan de auditoría, el responsable del equipo de auditoría deberá informar tanto a la(s) persona(s) que gestionan el programa de auditoría como a la entidad auditada. En función de los objetivos y el alcance de la auditoría, se deberá decidir si esta debe continuar o suspenderse hasta que se resuelvan las deficiencias en la documentación.

6.4.7 Recopilación y verificación de información

Durante la auditoría, se deberá recopilar información relevante para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, incluida la información relativa a las interfaces entre funciones, actividades y procesos, mediante un muestreo adecuado, y deberá verificarse, en la medida de lo posible.

NOTA 1 Para verificar la información, consulteCláusula A.5 .

NOTA 2 Se ofrece orientación sobre el muestreo enCláusula A.6 .

Solo debe aceptarse como evidencia de auditoría la información que pueda verificarse en cierta medida. Cuando el grado de verificación sea bajo, el auditor deberá utilizar su criterio profesional para determinar el grado de confianza que puede depositarse en ella como evidencia. La evidencia de auditoría que conduzca a hallazgos de auditoría debe registrarse. Si, durante la recopilación de evidencia objetiva, el equipo de auditoría tiene conocimiento de circunstancias, riesgos u oportunidades nuevos o modificados, deberá abordarlos debidamente.

Figura 2 Ofrece una visión general de un proceso típico, desde la recopilación de información hasta la obtención de conclusiones de auditoría.

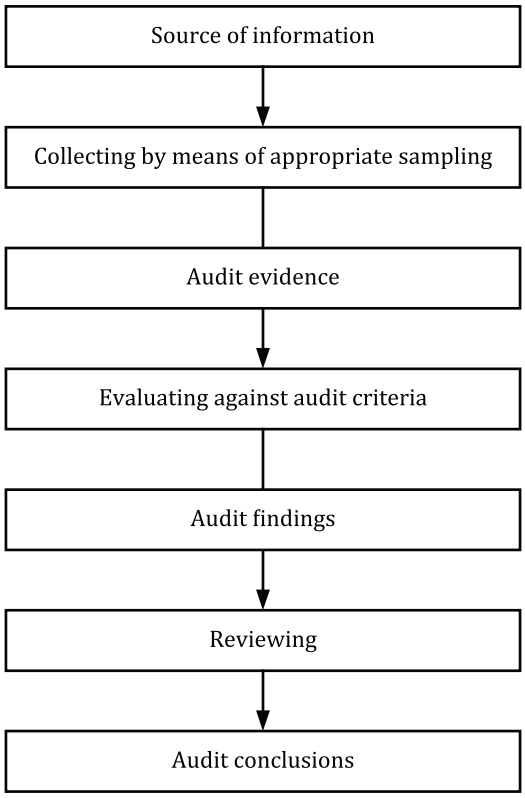


Figura 2 — Descripción general de la recopilación y verificación de información

Los métodos de recopilación de información incluyen, entre otros, los siguientes:

— entrevistas;

— observaciones;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

— revisión de la información documentada (verCláusulas A.5 yA.14).

NOTA 3 EnCláusula A.14 .

NOTA 4 EnCláusula A.15 .

NOTA 5 En la sección "Orientaciones sobre cómo realizar entrevistas" se ofrece orientación sobre cómo llevarlas a cabo.Cláusula A.17 .

6.4.8 Generación de los resultados de la auditoría

La evidencia de auditoría debe evaluarse conforme a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos. Estos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con dichos criterios. Cuando el plan de auditoría lo especifique, los hallazgos individuales deben incluir la conformidad con los criterios de auditoría y las buenas prácticas de la organización, junto con la evidencia que los respalda, las oportunidades de mejora y las recomendaciones para la entidad auditada, y deben registrarse.

Las no conformidades y la documentación de auditoría que las respalda deben registrarse.

Las no conformidades pueden clasificarse según el contexto de la organización y sus riesgos. Esta clasificación puede ser cuantitativa (p. ej., del 1 al 5) o cualitativa (p. ej., leve, grave). Al clasificar las no conformidades, se deben definir y comunicar los criterios utilizados por la entidad auditora.

Las no conformidades deben revisarse con la entidad auditada para obtener una confirmación de que la evidencia de auditoría es precisa y que comprende las no conformidades. Deben realizarse todos los esfuerzos posibles para resolver cualquier discrepancia en cuanto a la evidencia o los hallazgos de auditoría. Los asuntos no resueltos deben registrarse en el informe de auditoría.

El equipo de auditoría deberá reunirse según sea necesario para revisar los resultados de la auditoría en las etapas apropiadas durante la misma.

NOTA EnCláusula A.18 .

6.4.9 Determinación de las conclusiones de la auditoría

6.4.9.1 Preparación para la reunión de clausura

El equipo de auditoría deberá reunirse antes de la reunión de cierre con el fin de:

a) revisar los resultados de la auditoría y cualquier otra información pertinente recopilada durante la misma, en relación con los objetivos de la auditoría;

b) ponerse de acuerdo sobre las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;

c) preparar recomendaciones, si así lo especifica el plan de auditoría;

d) analizar las actividades de seguimiento de la auditoría, según corresponda.

6.4.9.2 Determinación del contenido de las conclusiones de la auditoría

Las conclusiones de la auditoría deben abordar cuestiones como las siguientes:

a) el grado de conformidad con los criterios de auditoría y la solidez del sistema de gestión, incluyendo:

1) la eficacia del sistema de gestión para lograr los resultados previstos;

2) la identificación de riesgos;

3) la eficacia de las medidas adoptadas por la entidad auditada para abordar los riesgos;

b) la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces del sistema de gestión;

c) logro de los objetivos de auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de auditoría;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

d) hallazgos de auditoría similares realizados en diferentes áreas que fueron auditadas o de una auditoría conjunta o anterior con el propósito de identificar tendencias.

Si así lo especifica el plan de auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden dar lugar a recomendaciones para la mejora o para futuras actividades de auditoría.

Se debe tener precaución al formular recomendaciones para evitar un impacto negativo en la imparcialidad de las auditorías.

6.4.10 Realización de la reunión de clausura

Deberá celebrarse una reunión de cierre para presentar los resultados y las conclusiones de la auditoría.

La reunión de cierre deberá estar presidida por el jefe del equipo de auditoría y contar con la asistencia de la alta dirección de la entidad auditada, e incluir, según corresponda:

— aquellos responsables de las funciones o procesos que han sido auditados;

— representantes del cliente de auditoría;

— otros miembros del equipo de auditoría;

— otras partes interesadas relevantes según lo determine el cliente de auditoría y/o la entidad auditada.

En caso necesario, el líder del equipo de auditoría deberá informar a la entidad auditada sobre las situaciones encontradas durante la auditoría que puedan disminuir la confianza depositada en las conclusiones de la misma. Si así lo define el sistema de gestión o mediante acuerdo con el cliente de auditoría, los participantes deberán acordar el plazo para un plan de acción que permita abordar los hallazgos de la auditoría.

El grado de detalle debe tener en cuenta la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos de la entidad auditada, incluyendo la consideración de su contexto, riesgos y oportunidades.

Durante la reunión de cierre, también se debe tener en cuenta el grado de familiaridad del auditado con el proceso de auditoría, para garantizar que se proporcione a los participantes el nivel de detalle adecuado.

En algunas situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y se deben levantar actas, incluyendo el registro de asistencia. En otros casos, la reunión de cierre puede ser menos formal y consistir únicamente en comunicar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

En la reunión de cierre, según corresponda, se deberá explicar al auditado lo siguiente:

a) advertir que la evidencia de auditoría recopilada se basó en una muestra de la información disponible y no es necesariamente totalmente representativa de la eficacia general de los procesos del auditado;

b) el método de presentación de informes;

c) cómo deben abordarse los hallazgos de la auditoría con base en el proceso acordado;

d) posibles consecuencias de no abordar adecuadamente los hallazgos de la auditoría;

e) presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de manera que sean comprendidos y reconocidos por la dirección de la entidad auditada;

f) cualquier actividad de seguimiento de auditoría relacionada (por ejemplo, implementación y revisión de acciones correctivas, atención de quejas de auditoría, proceso de apelación).

Cualquier discrepancia de opinión entre el equipo auditor y la entidad auditada con respecto a los hallazgos o conclusiones de la auditoría debe ser discutida y, de ser posible, resuelta. Si no se resuelve, debe quedar constancia de ello.

Si así lo especifican los objetivos de la auditoría, las oportunidades de mejora pueden presentarse como recomendaciones. Cabe destacar que estas recomendaciones no son vinculantes.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

6.5.1 Preparación del informe de auditoría

El jefe del equipo de auditoría debe informar las conclusiones de la auditoría de acuerdo con el programa de auditoría. El informe de auditoría debe proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, utilizando formatos de informe específicos cuando sea necesario, y debe incluir o hacer referencia a lo siguiente:

a) objetivos de la auditoría;

b) alcance de la auditoría, en particular la identificación de la organización (el auditado) y las funciones o procesos auditados;

c) identificación del cliente de la auditoría;

d) identificación del equipo de auditoría y de los participantes del auditado en la auditoría;

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

f) criterios de auditoría;

g) hallazgos de auditoría y evidencia de auditoría relacionada;

h) conclusiones de la auditoría;

i) una declaración sobre el grado en que se han cumplido los criterios de auditoría;

j) cualquier opinión divergente no resuelta entre el equipo de auditoría y la entidad auditada;

k) una declaración de que las auditorías por naturaleza son un ejercicio de muestreo; como tal, existe el riesgo de que la evidencia de auditoría examinada no sea representativa.

El informe de auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según corresponda:

— el plan de auditoría, incluido el cronograma;

— un resumen del proceso de auditoría, incluidos los obstáculos encontrados que puedan disminuir la fiabilidad de las conclusiones de la auditoría;

— confirmación de que los objetivos de la auditoría se han alcanzado dentro del alcance de la auditoría de acuerdo con el plan de auditoría;

— cualquier área dentro del alcance de la auditoría que no haya sido cubierta, incluyendo cualquier problema relacionado con la disponibilidad de evidencia de auditoría, recursos o confidencialidad, con las justificaciones correspondientes;

— cualquier buena práctica identificada de la entidad auditada;

— actividades de seguimiento relacionadas con el plan de acción acordado, si las hubiere;

— una declaración sobre el carácter confidencial del contenido;

— cualquier implicación para el programa de auditoría o auditorías posteriores.

Las no conformidades que no se hayan presentado ni discutido durante la auditoría o la reunión de cierre no deben incluirse en el informe de auditoría.

6.5.2 Distribución del informe de auditoría

El informe de auditoría deberá emitirse dentro del plazo acordado. En caso de retraso, se deberán comunicar los motivos a la entidad auditada y a la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría.

El informe de auditoría deberá estar fechado, revisado y, en su caso, aceptado, de conformidad con el programa de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Posteriormente, el informe de auditoría deberá distribuirse a las partes interesadas pertinentes definidas en el programa o plan de auditoría.

Al distribuir el informe de auditoría, deben considerarse las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad.

6.6 Finalización de la auditoría

La auditoría se considera finalizada cuando se han llevado a cabo todas las actividades de auditoría planificadas, o según lo acordado con el cliente de auditoría (por ejemplo, si existe la posibilidad de que una situación imprevista impida que la auditoría se complete de acuerdo con el plan de auditoría).

La información documentada relativa a la auditoría deberá conservarse o eliminarse según lo acordado entre las partes participantes y de conformidad con el programa de auditoría y los requisitos aplicables.

El equipo de auditoría y la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría no deben divulgar ninguna información obtenida durante la auditoría, ni el informe de auditoría, a terceros sin la aprobación explícita del cliente de auditoría y, cuando corresponda, la aprobación de la entidad auditada. Si la divulgación del contenido de un documento de auditoría es obligatoria (por ejemplo, por ley), se debe informar al cliente de auditoría y a la entidad auditada lo antes posible.

Las lecciones aprendidas de la auditoría pueden identificar riesgos y oportunidades para el programa de auditoría y la entidad auditada.

6.7 Realización del seguimiento de la auditoría

El resultado de la auditoría puede, según sus objetivos, indicar la necesidad de correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora. Estas acciones suelen ser decididas y ejecutadas por la entidad auditada dentro de un plazo acordado. En su caso, la entidad auditada deberá mantener informados sobre el estado de dichas acciones a la(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría y/o al equipo de auditoría.

Se debe verificar la finalización y la eficacia de estas acciones. Esta verificación puede formar parte de una auditoría posterior. Los resultados deben comunicarse a la persona responsable del programa de auditoría y al cliente de la auditoría para su revisión por parte de la dirección.

7. Competencia y evaluación de los auditores

7.1 General

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad para lograr sus objetivos dependen de la competencia de las personas involucradas, incluidos los auditores y los líderes de los equipos de auditoría. La competencia debe evaluarse periódicamente a través de un proceso que considere el comportamiento personal y la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la educación, la experiencia laboral, la formación de auditores y la experiencia en auditoría. Este proceso debe tener en cuenta las necesidades del programa de auditoría y sus objetivos. Algunos de los conocimientos y habilidades descritos en7.2.3 Algunas competencias son comunes a los auditores de cualquier disciplina de sistemas de gestión; otras son específicas de cada disciplina. No es necesario que todos los auditores del equipo tengan la misma competencia. Sin embargo, la competencia general del equipo debe ser suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría.

La evaluación de la competencia del auditor debe planificarse, implementarse y documentarse para proporcionar un resultado objetivo, coherente, justo y fiable. El proceso de evaluación debe incluir cuatro pasos principales, como se detalla a continuación:

a) determinar la competencia requerida para satisfacer las necesidades del programa de auditoría;

b) establecer los criterios de evaluación;

c) seleccionar el método de evaluación apropiado;

d) realizar la evaluación.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

El resultado del proceso de evaluación debe servir de base para lo siguiente:

— selección de los miembros del equipo de auditoría (como se describe en5.5.4);

— determinar la necesidad de mejorar la competencia (por ejemplo, formación adicional);

— realizar evaluaciones continuas del desempeño de los auditores.

Los auditores deben desarrollar, mantener y mejorar su competencia a través del desarrollo profesional continuo y la participación regular en auditorías (véase7.6).

En7.3 ,7.4 y7.5 .

Los auditores y los jefes de equipo de auditoría deben ser evaluados según los criterios establecidos en7.2.1 ,7.2.2 y7.2.3 .

La competencia requerida de la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría se describe en5.4.2 .

7.2 Determinación de la competencia del auditor

7.2.1 General

Para determinar la competencia necesaria para realizar o participar en una auditoría, se deben considerar los conocimientos y habilidades del auditor relacionados con lo siguiente:

a) el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización y sus productos, servicios y procesos;

b) métodos de auditoría que incluyan la aplicación de tecnologías emergentes para facilitar la realización de la auditoría o para auditar procesos basados en tecnologías emergentes;

c) las disciplinas del sistema de gestión que se van a auditar;

d) la complejidad del o los sistemas de gestión que se van a auditar;

e) métodos para evaluar riesgos y oportunidades;

f) los objetivos y el alcance del programa de auditoría;

g) la incertidumbre en el logro de los objetivos de auditoría;

h) otros requisitos, como los impuestos por el cliente de auditoría u otras partes interesadas relevantes, cuando corresponda.

Esta información debe compararse con la que figura en7.2.3 .

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deben poseer los atributos necesarios para poder actuar de acuerdo con los principios de auditoría descritos en Cláusula 4 Los auditores deben mostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de sus actividades de auditoría. Entre los comportamientos profesionales deseados se incluyen:

a) ético, es decir, justo, veraz, sincero, honesto y discreto;

b) de mente abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;

c) diplomático, es decir, discreto al tratar con las personas;

d) observador, es decir, que observa activamente el entorno físico y las actividades;

e) perspicaz, es decir, consciente y capaz de comprender las situaciones;

f) versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;

g) decidido, es decir, persistente y centrado en lograr los objetivos;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

h) decisivo, es decir, capaz de llegar a conclusiones oportunas basadas en el razonamiento lógico y el análisis;

i) autosuficiente, es decir, capaz de actuar y funcionar de forma independiente mientras interactúa eficazmente con los demás;

j) abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones;

k) sensible a las diferencias culturales, es decir, observador y respetuoso de la cultura del auditado;

l) colaborativo, es decir, interactuar eficazmente con los demás, incluidos los miembros del equipo de auditoría y el personal de la entidad auditada.

7.2.3 Conocimientos y habilidades

7.2.3.1 General

Los auditores deben poseer:

a) los conocimientos y habilidades necesarios para lograr los resultados previstos de las auditorías que se espera que realicen;

b) competencia genérica y un nivel de conocimientos y habilidades específicos de la disciplina y del sector.

Los líderes de los equipos de auditoría deben tener los conocimientos y habilidades adicionales necesarios para brindar liderazgo al equipo de auditoría (consulte7.2.3.4).

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricas de los auditores de sistemas de gestión

Los auditores deben poseer conocimientos y habilidades en las áreas que se describen a continuación:

a) Principios, procesos y métodos de auditoría: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor garantizar que las auditorías se realicen de manera coherente y sistemática. Un auditor debe ser capaz de:

1) comprender los tipos de riesgos y oportunidades asociados con la auditoría y los principios del enfoque de auditoría basado en riesgos;

2) planificar y organizar el trabajo de manera eficaz;

3) realizar la auditoría dentro del plazo acordado;

4) priorizar y centrarse en los asuntos importantes;

5) comunicarse eficazmente, tanto oralmente como por escrito (ya sea personalmente o mediante el uso de intérpretes);

6) recopilar información mediante entrevistas efectivas, escucha activa, observación y revisión de información documentada, incluidos registros y datos;

7) comprender la idoneidad y las consecuencias del uso de técnicas de muestreo para la auditoría;

8) comprender y tener en cuenta las opiniones de los expertos técnicos;

9) auditar un proceso de principio a fin, incluidas las interrelaciones con otros procesos y diferentes funciones, cuando corresponda;

10) comprender la idoneidad y las consecuencias del uso de herramientas de tecnología de la información y las comunicaciones, y de tecnologías emergentes para realizar auditorías (por ejemplo, herramientas de evaluación basadas en inteligencia artificial);

11) verificar la relevancia y exactitud de la información recopilada;

12) confirmar la suficiencia y la idoneidad de la evidencia de auditoría para respaldar los hallazgos y conclusiones de la auditoría;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

13) evaluar aquellos factores que pueden afectar la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría;

14) documentar las actividades de auditoría y los hallazgos de la auditoría, y preparar informes de auditoría;

15) mantener la confidencialidad y seguridad de la información;

16) lograr los resultados previstos de la auditoría.

b) Normas del sistema de gestión y otras referencias: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría. Los conocimientos y habilidades deben incluir lo siguiente:

1) normas del sistema de gestión u otros documentos normativos o de orientación/apoyo utilizados para establecer criterios o métodos de auditoría;

2) la aplicación de las normas del sistema de gestión por parte de la entidad auditada y otras organizaciones;

3) relaciones e interacciones entre los procesos del sistema o sistemas de gestión;

4) comprender la importancia y la prioridad de múltiples normas o referencias;

5) la aplicación de normas o referencias a diferentes situaciones de auditoría.

c) La organización y su contexto: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor comprender la estructura, el propósito y las prácticas de gestión de la entidad auditada. Los conocimientos y habilidades deben incluir lo siguiente:

1) las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes que afectan al sistema de gestión;

2) el tipo de organización, y su gobernanza, tamaño, estructura, funciones y relaciones;

3) conceptos generales de negocios y administración, procesos y terminología relacionada, incluyendo planificación, presupuestación y administración de personas;

4) los aspectos culturales y sociales del auditado.

d) Requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos: los conocimientos y habilidades en esta área permiten al auditor conocer y trabajar dentro de los requisitos de la organización. Los conocimientos y habilidades específicos de la jurisdicción o de las actividades, procesos, productos y servicios de la entidad auditada deben incluir lo siguiente:

1) requisitos legales y reglamentarios y sus agencias gubernamentales y autoridades reguladoras;

2) terminología jurídica básica;

3) Contratación y responsabilidad;

4) protección de datos y seguridad de la información.

NOTA: El conocimiento de los requisitos legales y reglamentarios no implica conocimientos jurídicos, y una auditoría del sistema de gestión no puede considerarse una auditoría de cumplimiento legal.

7.2.3.3 Competencia de los auditores específica de la disciplina y del sector

Los equipos de auditoría deben poseer la competencia colectiva, específica de la disciplina y del sector, adecuada para auditar los tipos particulares de sistemas de gestión y sectores.

La competencia específica de los auditores en cuanto a disciplina y sector debe incluir lo siguiente:

a) Requisitos y principios del sistema de gestión, y su aplicación;

b) fundamentos de la(s) disciplina(s) y sector(es) relacionados con las normas del sistema de gestión aplicadas por la entidad auditada;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

c) la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicos de la disciplina y del sector para permitir que el equipo de auditoría evalúe la conformidad dentro del alcance de auditoría definido y genere hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados;

d) principios, métodos y técnicas pertinentes a la disciplina y al sector, de modo que el auditor pueda determinar y evaluar los riesgos y las oportunidades asociados a los objetivos de la auditoría.

7.2.3.4 Competencia genérica del líder del equipo de auditoría

Para facilitar la realización eficiente y eficaz de la auditoría, el líder del equipo de auditoría debe tener la competencia necesaria para:

a) planificar la auditoría y asignar las tareas de auditoría de acuerdo con la competencia específica de cada miembro del equipo de auditoría;

b) discutir cuestiones estratégicas con la alta dirección de la entidad auditada para determinar si han considerado estas cuestiones al evaluar sus riesgos y oportunidades;

c) desarrollar y mantener una relación de trabajo colaborativa entre los miembros del equipo de auditoría;

d) gestionar el proceso de auditoría, incluyendo:

1) hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría;

2) gestionar la incertidumbre del logro de los objetivos de auditoría;

3) tener en cuenta la salud y la seguridad de los miembros del equipo de auditoría durante la auditoría, lo que incluye garantizar que cumplan con las disposiciones pertinentes en materia de salud, seguridad y protección;

4) dirigir a los miembros del equipo de auditoría;

5) proporcionar orientación y dirección a los auditores en formación;

6) prevenir y resolver los conflictos y problemas que puedan surgir durante la auditoría, incluidos los que se produzcan dentro del equipo de auditoría, según sea necesario;

e) representar al equipo de auditoría en las comunicaciones con la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría, el cliente de auditoría y la entidad auditada;

f) liderar al equipo de auditoría para llegar a las conclusiones de la auditoría;

g) preparar y completar el informe de auditoría.

7.2.3.5 Conocimientos y habilidades para auditar múltiples disciplinas

Al auditar sistemas de gestión multidisciplinarios, el miembro del equipo de auditoría debe comprender las interacciones y la sinergia entre los diferentes sistemas de gestión.

Los responsables de los equipos de auditoría deben comprender los requisitos de cada una de las normas del sistema de gestión que se auditan y reconocer los límites de su competencia en cada una de las disciplinas.

NOTA Las auditorías de múltiples disciplinas realizadas simultáneamente pueden realizarse como una auditoría combinada o como una auditoría de una disciplina. Sistema de gestión integrado que abarca múltiples disciplinas.

7.2.4 Lograr la competencia de auditor

La competencia de auditor se puede adquirir mediante una combinación de los siguientes elementos:

a) completar satisfactoriamente programas de capacitación que abarquen conocimientos y habilidades genéricas de auditoría;

b) experiencia en un puesto técnico, gerencial o profesional relevante que implique el ejercicio del juicio, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la comunicación con gerentes, profesionales, compañeros, clientes y otras partes interesadas relevantes;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

c) educación/formación y experiencia en una disciplina y sector específicos del sistema de gestión;

d) experiencia en auditoría adquirida bajo la supervisión de un auditor competente en la misma disciplina.

NOTA La finalización exitosa de un curso de capacitación dependerá del tipo de curso. Para cursos con un En el caso de los exámenes, puede significar aprobarlos satisfactoriamente. Para otros cursos, puede significar participar en ellos y completarlos.

7.2.5 Lograr la competencia de líder de equipo de auditoría

Un líder de equipo de auditoría debería haber adquirido experiencia adicional en auditoría para desarrollar la competencia descrita en7.2.3.4 Esta experiencia adicional debería haberse adquirido trabajando bajo la dirección y la guía de un jefe de equipo de auditoría diferente.

7.3 Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor

Los criterios utilizados para evaluar a los auditores deben ser cualitativos (por ejemplo, demostrar el comportamiento deseado, el conocimiento o el desempeño de las habilidades, tanto en la formación como en el lugar de trabajo) y cuantitativos (por ejemplo, años de experiencia laboral y formación académica, número de auditorías realizadas, horas de formación en auditoría).

7.4 Selección del método de evaluación del auditor adecuado

La evaluación debe realizarse utilizando dos o más de los métodos que se indican a continuación.Tabla 2 . Al usarTabla 2 Cabe señalar lo siguiente:

a) Los métodos descritos representan una gama de opciones y no siempre se aplican en todas las situaciones;

b) Los distintos métodos descritos pueden diferir en su fiabilidad;

c) Se debe utilizar una combinación de métodos para garantizar un resultado objetivo, coherente, justo y fiable.

Tabla 2 — Métodos de evaluación del auditor

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de registros	Para verificar los antecedentes del auditor	Análisis de registros de educación, formación, empleo, credenciales profesionales y experiencia en auditoría.
Comentario	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor.	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, testimonios, quejas, evaluación del desempeño, revisión por pares
Entrevista	Evaluar el comportamiento profesional y las habilidades de comunicación deseadas, verificar la información y poner a prueba los conocimientos, y adquirir información adicional.	Entrevistas personales
Observación	Evaluar el comportamiento profesional deseado y la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades.	Juego de roles, auditorías supervisadas, desempeño en el trabajo
Pruebas	Para evaluar el comportamiento profesional deseado, los conocimientos y las habilidades, y su aplicación.	Exámenes orales y escritos, pruebas psicométricas
Revisión posterior a la auditoría	Proporcionar información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.	Revisión del informe de auditoría, entrevistas con el jefe del equipo de auditoría, el equipo de auditoría y, si procede, comentarios del auditado.

7.5 Realización de la evaluación del auditor

La información recopilada sobre el auditor en evaluación debe compararse con los criterios establecidos en7.2.3 Cuando un auditor en evaluación que se espera que participe en el programa de auditoría no lo hace.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Si se cumplen los criterios, se deberá realizar formación adicional, adquirir experiencia laboral o de auditoría, y posteriormente llevarse a cabo una reevaluación.

7.6 Mantener y mejorar la competencia del auditor

Los auditores y los jefes de equipo de auditoría deben mejorar continuamente su competencia. Los auditores deben mantener su competencia en auditoría mediante la participación regular en auditorías de sistemas de gestión y el desarrollo profesional continuo. Esto se puede lograr a través de actividades como experiencia laboral adicional, capacitación, estudio personal, tutoría, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias, u otras actividades pertinentes.

La(s) persona(s) responsable(s) del programa de auditoría deben establecer mecanismos adecuados para la evaluación continua del desempeño de los auditores y los jefes de equipo de auditoría.

Las actividades de desarrollo profesional continuo deben tener en cuenta lo siguiente:

a) cambios en las necesidades del individuo y de la organización responsable de la realización de la auditoría;

b) avances en la práctica de la auditoría, incluido el uso de la tecnología;

c) normas pertinentes, incluidos documentos de orientación/apoyo y otros requisitos;

d) cambios en las disciplinas o sectores;

e) análisis de los comentarios de los auditados y las partes interesadas.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Anexo A
(informativo)

Orientación adicional para auditores sobre la planificación y realización de auditorías.

A.1 Aplicación de métodos de auditoría

Una auditoría puede realizarse utilizando diversos métodos. En este anexo se incluye una explicación de los métodos más comunes. La elección de los métodos depende de los objetivos, el alcance y los criterios definidos, así como de la duración y la ubicación de la auditoría. También se debe considerar la competencia del auditor y cualquier incertidumbre derivada de la aplicación de los métodos. La aplicación de una variedad y combinación de diferentes métodos de auditoría puede optimizar la eficiencia y la eficacia del proceso y sus resultados.

La realización de una auditoría implica una interacción entre las personas que forman parte del sistema de gestión que se está auditando y los métodos utilizados para llevar a cabo la auditoría.Tabla A.1 Se ofrecen ejemplos de métodos de auditoría que pueden utilizarse, individualmente o en combinación, para alcanzar los objetivos de la auditoría. Si una auditoría requiere un equipo multidisciplinario, pueden emplearse simultáneamente métodos de auditoría tanto presenciales como remotos.

NOTA En la sección se ofrece información adicional sobre cómo visitar lugares físicos.Cláusula A.15 .

Tabla A.1 — Métodos de auditoría

Alcance de la participación entre el auditor y el auditado[b]	**Ubicación del auditor**[a]	
	In situ	**Remoto**
interacción humana	— Realizar entrevistas — Observar el trabajo realizado — Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado. — Revisión de la información documentada con la participación del auditado. — Muestreo	Mediante medios de comunicación interactivos: — realizar entrevistas — observando el trabajo realizado con guía remota — completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado — revisión de la información documentada con la participación del auditado — muestreo
Sin interacción humana	— Revisión de la información documentada (por ejemplo, registros, análisis de datos) — Observar el trabajo realizado — Realización de una visita in situ — Completar listas de verificación — Muestreo	— Revisión de la información documentada (por ejemplo, registros, análisis de datos) — Observar el trabajo realizado mediante medios de vigilancia, teniendo en cuenta los requisitos sociales, legales y reglamentarios. — Análisis de datos

[a] Las auditorías in situ se realizan en las instalaciones de la entidad auditada. Las auditorías remotas se realizan desde cualquier lugar que no sea la ubicación de la entidad auditada, independientemente de la distancia.

[b] Las actividades de auditoría con interacción humana implican la interacción entre el personal de la entidad auditada y el equipo de auditoría. Las actividades de auditoría sin interacción humana no implican interacción con personas que representen a la entidad auditada, pero sí implican interacción con equipos, instalaciones y documentación.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

La responsabilidad de la aplicación efectiva de los métodos de auditoría en cualquier auditoría durante la fase de planificación recae en la(s) persona(s) que gestiona(n) el programa de auditoría o en el/los jefe(s) del equipo de auditoría. El/La jefe(s) del equipo de auditoría es responsable de llevar a cabo las actividades de auditoría.

La viabilidad de los métodos de auditoría remota puede depender de varios factores (por ejemplo, el nivel de riesgo para lograr los objetivos de la auditoría, el nivel de confianza entre el auditor y el personal de la entidad auditada, los requisitos reglamentarios). Para obtener orientación adicional sobre los métodos de auditoría remota, consulteCláusula A.16 , ISO/IEC TS 17012 y Referencia [4].

Si se produce un incidente independientemente de los métodos utilizados, el jefe del equipo de auditoría deberá revisar la situación con la entidad auditada y, si es necesario, con el cliente de auditoría, y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría debe interrumpirse, reprogramarse o continuar.

En lo que respecta al programa de auditoría, debe garantizarse que el uso de métodos de auditoría remotos y presenciales sea adecuado y equilibrado, a fin de asegurar el logro satisfactorio de los objetivos del programa de auditoría.

A.2 Auditoría de procesos

Un sistema de gestión comprende las políticas y los objetivos de la organización, junto con los procesos para alcanzarlos. La auditoría de un sistema de gestión consiste principalmente en auditar los procesos de la organización y sus interacciones en relación con una o más normas del sistema. Los auditores deben comprender que los procesos interrelacionados deben funcionar como un sistema coherente para lograr resultados consistentes y predecibles.

A.3 Juicio profesional

Los auditores deben aplicar su criterio profesional durante el proceso de auditoría y evitar centrarse exclusivamente en los requisitos específicos de cada cláusula de la norma, en detrimento del logro del resultado previsto del sistema de gestión. Algunas cláusulas de las normas ISO sobre sistemas de gestión no se prestan fácilmente a la auditoría en términos de comparación entre un conjunto de criterios y el contenido de un procedimiento o instrucción de trabajo. En estos casos, los auditores deben utilizar su criterio profesional para determinar si se ha cumplido la intención de la cláusula.

A.4 Resultados de rendimiento

Durante todo el proceso de auditoría, los auditores deben centrarse en el resultado previsto del sistema de gestión. Si bien los procesos y sus resultados son importantes, lo que realmente cuenta es el resultado del sistema de gestión y su desempeño. También es fundamental considerar el grado de integración de los diferentes sistemas de gestión y sus resultados previstos.

La ausencia de información documentada puede ser importante en una organización compleja o de alto riesgo, pero no tan significativa en otras organizaciones.

A.5 Verificación de la información

En la medida de lo posible, los auditores deben considerar si la información proporciona evidencia objetiva suficiente para demostrar que se están cumpliendo los requisitos, tales como:

a) completa (todo el contenido esperado está contenido en la información documentada);

b) correcto (el contenido se ajusta a otras fuentes fiables, como normas y reglamentos);

c) consistente (la información documentada es consistente en sí misma y con la información documentada relacionada);

d) actual (el contenido está actualizado).

Si la información se proporciona de una manera distinta a la esperada (por ejemplo, por personas diferentes o a través de medios alternativos), se debe evaluar la integridad de la evidencia de auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Se debe prestar especial atención a la seguridad de los datos (en particular, a la información que queda fuera del alcance de la auditoría, pero que también está contenida en cualquier información documentada).

Una vez que haya dejado de ser necesario conservar la información y las pruebas de auditoría, independientemente del tipo de soporte y de los métodos utilizados, deberá tenerse en cuenta su destino final, independientemente del tipo de soporte o de los métodos empleados.

A.6 Muestreo

A.6.1 General

El muestreo de auditoría se realiza cuando no es práctico ni rentable examinar toda la información disponible durante una auditoría (por ejemplo, si los registros son demasiado numerosos o están demasiado dispersos geográficamente como para justificar el examen de cada elemento de la población). El muestreo de auditoría de una población grande consiste en seleccionar menos del 100 % de los elementos del conjunto total de datos disponibles (población) para obtener y evaluar evidencia sobre alguna característica de dicha población, con el fin de llegar a una conclusión al respecto.

El objetivo del muestreo de auditoría es proporcionar información que permita al auditor tener la certeza de que los objetivos de la auditoría pueden o serán alcanzados.

El riesgo asociado al muestreo radica en que las muestras no necesariamente representan a la población de la que se extraen. Por lo tanto, la conclusión del auditor puede diferir de la que se obtendría si se examinara la población completa. Pueden existir otros riesgos dependiendo de la variabilidad dentro de la población a muestrear y del método elegido.

El muestreo de auditoría generalmente incluye los siguientes pasos:

a) establecer los objetivos del muestreo;

b) seleccionar la extensión y composición de la población que se va a muestrear;

c) seleccionar un método de muestreo;

d) determinar el tamaño de la muestra que se va a tomar;

e) realizar la actividad de muestreo;

f) recopilar, evaluar, informar y documentar los resultados.

Al realizar el muestreo, se debe considerar la calidad de los datos disponibles, ya que un muestreo con datos insuficientes o inexactos no proporcionará un resultado útil. La selección de una muestra adecuada debe basarse tanto en el método de muestreo como en el tipo de datos requeridos (por ejemplo, para inferir un patrón de comportamiento específico o realizar inferencias en una población).

En la elaboración de informes sobre la muestra seleccionada, se pueden tener en cuenta el tamaño de la muestra, el método de selección, las estimaciones realizadas a partir de la muestra y el nivel de confianza.

Las auditorías pueden utilizar muestreo basado en juicios (verA.6.2) o muestreo estadístico (verA.6.3).

A.6.2 Muestreo basado en el juicio

El muestreo basado en juicios se basa en la competencia y la experiencia del equipo de auditoría (véaseCláusula 7).

Debe tener alguna justificación basada en el método de muestreo estadístico y las posibles consecuencias del riesgo.

Para el muestreo basado en juicios, se puede considerar lo siguiente:

a) experiencia previa en auditoría dentro del alcance de la auditoría;

b) complejidad de los requisitos (incluidos los requisitos legales y reglamentarios) para lograr los objetivos de la auditoría;

c) complejidad e interacción de los procesos de la organización y los elementos del sistema de gestión;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

d) grado de cambio en la tecnología, el factor humano o el sistema de gestión;

e) riesgos y oportunidades de mejora previamente identificados de manera significativa;

f) resultado del monitoreo de los sistemas de gestión.

Una desventaja del muestreo basado en juicios es que no puede haber una estimación estadística del efecto de la incertidumbre en los hallazgos de la auditoría y las conclusiones alcanzadas.

A.6.3 Muestreo estadístico

Si se decide utilizar el muestreo estadístico, el plan de muestreo debe basarse en los objetivos de la auditoría y en lo que se sabe sobre las características de la población general de la que se tomarán las muestras.

Un plan de muestreo estadístico incluye un proceso de selección de muestras basado en la teoría de la probabilidad. El muestreo basado en atributos se utiliza cuando solo hay dos resultados posibles para cada muestra (por ejemplo, correcto/incorrecto o aprobado/suspenso). El muestreo basado en variables se utiliza cuando los resultados de la muestra se presentan en un rango continuo.

El plan de muestreo debe tener en cuenta si los resultados que se examinan probablemente se basen en atributos o en variables. Por ejemplo, al evaluar la conformidad de los formularios completados con los requisitos establecidos en un procedimiento, se puede utilizar un enfoque basado en atributos. Al examinar la ocurrencia de incidentes de seguridad alimentaria o el número de violaciones de seguridad, un enfoque basado en variables puede ser más apropiado.

Los factores que pueden afectar el plan de muestreo de auditoría son:

a) el contexto, el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización;

b) el número de auditores competentes;

c) la frecuencia de las auditorías;

d) el tiempo asignado para la auditoría individual;

e) cualquier nivel de confianza requerido externamente;

f) la ocurrencia de eventos indeseables y/o inesperados.

Al desarrollar un plan de muestreo estadístico, el nivel de riesgo de muestreo que el auditor está dispuesto a aceptar es un factor importante. Esto se conoce comúnmente como el "nivel de confianza aceptable". Por ejemplo, un riesgo de muestreo del 5 % corresponde a un nivel de confianza aceptable del 95 %. Un riesgo de muestreo del 5 % significa que el auditor está dispuesto a aceptar el riesgo de que 5 de cada 100 (o 1 de cada 20) de las muestras examinadas no reflejen los valores reales que se observarían si se examinara la población completa.

Cuando se utiliza el muestreo estadístico, los auditores deben documentar adecuadamente el trabajo realizado. Esto debe incluir una descripción de la población que se pretendía muestrear, los criterios de muestreo utilizados para la evaluación (por ejemplo, qué constituye una muestra aceptable), los parámetros y métodos estadísticos empleados, el número de muestras evaluadas y los resultados obtenidos.

A.7 Auditoría del cumplimiento dentro de un sistema de gestión

Cuando los requisitos legales o reglamentarios son criterios de auditoría, el equipo de auditoría debe considerar si la entidad auditada cuenta con procesos eficaces para:

a) identificar los requisitos legales y reglamentarios a los que se compromete;

b) gestionar sus actividades, productos y servicios para lograr el cumplimiento de estos requisitos;

c) evaluar su estado de cumplimiento.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Además de la guía genérica que se ofrece en este documento, al evaluar los procesos que la entidad auditada ha implementado para garantizar el cumplimiento de los requisitos pertinentes, el equipo de auditoría debe considerar si la entidad auditada:

— cuenta con un proceso eficaz para identificar cambios en los requisitos de cumplimiento y para considerarlos como parte de la gestión del cambio;

— cuenta con personal competente para gestionar sus procesos de cumplimiento normativo;

— mantiene y proporciona la información documentada adecuada sobre su estado de cumplimiento según lo exijan las autoridades reguladoras u otras partes interesadas;

— incluye requisitos de cumplimiento en su programa de auditoría interna;

— aborda cualquier caso de incumplimiento;

— considera el desempeño en materia de cumplimiento normativo en sus revisiones de gestión.

A.8 Contexto de auditoría

Muchos estándares de sistemas de gestión exigen que una organización determine su contexto, incluyendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes, así como los aspectos internos y externos. Para ello, una organización puede utilizar diversas técnicas de análisis y planificación estratégica.

Los auditores deben confirmar que se han desarrollado procesos adecuados para ello y que se utilizan de manera eficaz, de modo que sus resultados proporcionen una base fiable para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión. Para ello, los auditores deben considerar evidencia objetiva relacionada con lo siguiente:

a) el/los proceso(s) o método(s) utilizado(s);

b) la idoneidad y competencia de las personas que contribuyen al proceso o procesos;

c) los resultados del/de los proceso(s);

d) la aplicación de los resultados para determinar el alcance y el desarrollo del sistema de gestión;

e) revisiones periódicas del contexto, según corresponda.

Los auditores deben poseer conocimientos específicos del sector y comprender las herramientas de gestión que las organizaciones pueden utilizar para emitir un juicio sobre la eficacia de los procesos utilizados para determinar el contexto.

A.9 Liderazgo y compromiso en la auditoría

Muchos estándares de sistemas de gestión tienen requisitos específicos para la participación de la alta dirección.

Estos requisitos incluyen demostrar liderazgo y compromiso asumiendo la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión y cumpliendo con diversas responsabilidades. Estas incluyen tareas que la alta dirección debe realizar personalmente y otras que pueden delegarse.

Los auditores deben obtener evidencia objetiva del grado de participación de la alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con el sistema de gestión y de cómo demuestra su compromiso para garantizar su eficacia. Esto se puede lograr revisando los resultados de los procesos pertinentes (por ejemplo, políticas, objetivos, recursos disponibles, comunicaciones de la alta dirección, revisiones de gestión) y entrevistando al personal para determinar el grado de implicación de la alta dirección.

Los auditores también deberían entrevistar a la alta dirección para confirmar que reconocen su responsabilidad y que comprenden adecuadamente los problemas específicos de la disciplina que son relevantes para su sistema de gestión, junto con el contexto en el que opera su organización, para que puedan garantizar que el sistema de gestión logre los resultados previstos.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Los auditores no solo deben centrarse en el liderazgo al más alto nivel de dirección, sino que también deben auditar el liderazgo y el compromiso en otros niveles de gestión, según corresponda.

A.10 Riesgos y oportunidades de auditoría

Como parte de la asignación de una auditoría individual, se puede incluir la determinación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización. Los objetivos principales de dicha asignación de auditoría son:

— dar garantías sobre la credibilidad del/los proceso(s) de identificación de riesgos y oportunidades;

— garantizar que los riesgos y las oportunidades se determinen y gestionen correctamente;

— revisar cómo la organización aborda los riesgos y oportunidades identificados.

La auditoría del enfoque de una organización para la determinación de riesgos y oportunidades no debe realizarse como una actividad aislada. Debe estar implícita en toda la auditoría del sistema de gestión, incluyendo las entrevistas con la alta dirección. El auditor debe actuar de acuerdo con los siguientes pasos y recopilar evidencia objetiva como se indica a continuación:

a) insumos utilizados por la organización para determinar sus riesgos y oportunidades, que pueden incluir:

1) análisis de cuestiones externas e internas;

2) la dirección estratégica de la organización;

3) información de las partes interesadas, relacionada con su sistema de gestión específico de la disciplina y sus requisitos;

4) posibles fuentes de riesgo, como aspectos ambientales, riesgos para la seguridad, etc.

b) método mediante el cual se evalúan los riesgos y las oportunidades, que puede diferir entre disciplinas y sectores.

El tratamiento que la organización dé a sus riesgos y oportunidades, incluido el nivel de riesgo que desea aceptar y cómo lo controla, requerirá la aplicación del juicio profesional del auditor.

A.11 Ciclo de vida

Algunos sistemas de gestión específicos de cada disciplina requieren la aplicación de una perspectiva de ciclo de vida a sus productos y servicios. Los auditores no deben considerar esto como un requisito para adoptar un enfoque de ciclo de vida. Una perspectiva de ciclo de vida implica considerar el control y la influencia que la organización tiene sobre las etapas del ciclo de vida de sus productos y servicios. Las etapas de un ciclo de vida incluyen la adquisición de recursos y materiales, el diseño, la producción/desarrollo, el transporte/entrega, el uso/operación, el tratamiento al final de su vida útil y el desmantelamiento/eliminación final. Este enfoque permite a la organización identificar aquellas áreas donde, considerando su alcance, puede minimizar su impacto en el medio ambiente a la vez que agrega valor a la organización. Los auditores deben usar su juicio profesional para determinar cómo la organización ha aplicado una perspectiva de ciclo de vida en términos de su estrategia sobre:

a) la vida útil del producto o servicio;

b) la influencia de la organización en la cadena de suministro;

c) la complejidad de la cadena de suministro;

d) la complejidad tecnológica del producto.

Si una organización ha integrado varios sistemas de gestión en un único sistema de gestión para satisfacer sus propias necesidades, el auditor debe examinar detenidamente cualquier solapamiento en lo que respecta a la consideración del ciclo de vida.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

A.12 Auditoría de la cadena de suministro

Cuando se requiere una auditoría de la cadena de suministro, el programa de auditoría debe diseñarse con criterios de auditoría aplicables al tipo de organizaciones que la integran. El alcance de la auditoría puede variar (por ejemplo, auditoría completa del sistema de gestión, auditoría de un solo proceso, auditoría de producto, auditoría de configuración).

Las auditorías de segunda parte pueden ser realizadas por una organización a organizaciones que forman parte de la cadena de suministro, a los productos o servicios suministrados, a las condiciones de suministro (por ejemplo, contratos, órdenes de compra) o en función de otros criterios acordados que sean relevantes para la relación entre las dos organizaciones.

Las auditorías de terceros pueden ser realizadas por la propia organización o en nombre de la misma.

Las auditorías de segunda parte se realizan normalmente para:

— identificar y cuantificar la naturaleza y el alcance de los riesgos antes de celebrar un contrato de suministro;

— garantizar que los procesos sean operados por las organizaciones que forman parte de la cadena de suministro según lo acordado;

— realizar una auditoría de vigilancia para determinar la conformidad continua;

— mejorar el rendimiento.

También pueden utilizarse para determinar si los bienes o servicios adquiridos o que se vayan a adquirir se han producido de forma ética y con el nivel de calidad deseado.

Auditar completamente una cadena de suministro, desde la evaluación de los proveedores de recursos y materiales hasta la entrega final del producto o servicio de la organización, probablemente requerirá actividades de auditoría en múltiples ubicaciones y la participación de múltiples organizaciones.

Las auditorías de segunda parte pueden programarse dentro del programa de auditoría o iniciarse en respuesta a un fallo específico en la cadena de suministro o a una oportunidad potencial que surja como resultado de un cambio en el contexto de la organización.

A.13. Preparación de los documentos de trabajo de auditoría.

Al preparar los documentos de trabajo de auditoría, el equipo de auditoría debe considerar las siguientes preguntas para cada documento:

a) ¿Qué registro de auditoría se creará al utilizar este documento de trabajo?

b) ¿Qué actividad de auditoría está vinculada a este documento de trabajo en particular?

c) ¿Quién será el usuario de este documento de trabajo?

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

Para auditorías combinadas, se deben elaborar documentos de trabajo para evitar la duplicación de las actividades de auditoría mediante:

— agrupar requisitos similares según diferentes criterios;

— coordinar el contenido de las listas de verificación y los cuestionarios relacionados.

Los documentos de trabajo de la auditoría deben ser adecuados para abordar todos los elementos del sistema de gestión que se encuentren dentro del alcance de la auditoría y pueden proporcionarse en cualquier formato.

A.14 Selección de fuentes de información

Las fuentes de información seleccionadas pueden variar según el alcance y la complejidad de la auditoría y pueden incluir las siguientes:

a) entrevistas con empleados y otras personas;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

b) observaciones de las actividades y del entorno y las condiciones de trabajo circundantes;

c) información documentada, como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, dibujos, contratos y órdenes;

d) registros, tales como registros de inspección, actas de reuniones, informes de auditoría, registros de programas de seguimiento y resultados de mediciones;

e) resúmenes de datos, análisis e indicadores de rendimiento;

f) información sobre los planes de muestreo del auditado y sobre cualquier procedimiento para el control de los procesos de muestreo y medición;

g) informes de otras fuentes (por ejemplo, comentarios de clientes, encuestas y mediciones externas, otra información relevante de terceros, calificaciones de proveedores externos);

h) bases de datos y sitios web;

i) simulación y modelado.

A.15 Visita al lugar del auditado

Para minimizar las interferencias entre las actividades de auditoría y los procesos de trabajo del auditado, y para garantizar la salud y la seguridad del equipo de auditoría durante una visita, se deben considerar las siguientes acciones:

a) Planificación de la visita:

1) garantizar el permiso y el acceso a aquellas partes de la ubicación del auditado que se visitarán de acuerdo con el alcance de la auditoría;

2) garantizar que la entidad auditada haya proporcionado información adecuada sobre seguridad, salud (por ejemplo, vacunas solicitadas y recomendadas, cuarentena), cuestiones de salud y seguridad en el trabajo, normas culturales y horario laboral para la visita, incluyendo visados o autorizaciones de seguridad, si procede;

3) confirmar con la entidad auditada que cualquier equipo de protección personal (EPP) necesario estará disponible para los miembros del equipo de auditoría, si corresponde;

4) confirmar los acuerdos con la entidad auditada en relación con el uso de dispositivos móviles y cámaras, incluyendo la grabación de información como fotografías de lugares y equipos, copias de capturas de pantalla o fotocopias de información documentada, y vídeos de actividades y entrevistas, teniendo en cuenta cuestiones de seguridad y confidencialidad;

5) salvo en el caso de auditorías no programadas y con poca antelación, garantizar que el personal que sea visitado esté informado sobre los objetivos, criterios y alcance de la auditoría.

b) Realización de la auditoría in situ:

1) evitar cualquier perturbación innecesaria de los procesos operativos;

2) asegurarse de que el miembro del equipo de auditoría utilice correctamente el EPI, si procede;

3) garantizar que se comuniquen los procedimientos de emergencia (por ejemplo, salidas de emergencia, puntos de reunión);

4) programar la comunicación para minimizar las interrupciones;

5) adaptar el tamaño del equipo de auditoría y el número de guías y observadores de acuerdo con el alcance de la auditoría, con el fin de evitar, en la medida de lo posible, interferir con los procesos operativos;

6) no tocar ni manipular ningún equipo, a menos que esté explícitamente permitido, incluso cuando sea competente o tenga licencia;

7) antes de tomar copias de información documentada en cualquier soporte, solicitar permiso con anticipación y considerar cuestiones de confidencialidad y seguridad;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

8) al tomar notas, evite recopilar información personal a menos que lo requieran los objetivos o criterios de la auditoría.

A.16. Uso de métodos de auditoría remota

La aplicación de métodos de auditoría remota puede aportar diversas ventajas tanto para el auditor como para la entidad auditada. Al utilizar estos métodos, es responsabilidad conjunta de ambas partes garantizar que la auditoría se lleve a cabo de forma eficaz y que se alcancen sus objetivos.

Los métodos de auditoría remota pueden ser necesarios para la auditoría de ubicaciones virtuales.

Una auditoría que utiliza métodos de auditoría remota emplea tecnología durante el proceso de auditoría (por ejemplo, para la observación, las entrevistas y la verificación de pruebas objetivas).

El uso de métodos de auditoría remota puede introducir riesgos y oportunidades adicionales en el proceso de auditoría.

El auditado y el equipo de auditoría deben garantizar la disponibilidad de los recursos adecuados cuando se utilicen métodos de auditoría remota. Esto puede incluir:

— garantizar que el equipo de auditoría utilice los protocolos de acceso remoto acordados, incluidos los dispositivos, el software, etc. solicitados;

— realizar comprobaciones técnicas antes de la auditoría para resolver problemas técnicos;

— garantizar que existan planes de contingencia y que se comuniquen (por ejemplo, interrupción del acceso, uso de tecnología alternativa), incluyendo la previsión de tiempo adicional para la auditoría si fuera necesario.

La competencia del auditor debe incluir:

— habilidades técnicas para utilizar la tecnología adecuada durante la auditoría;

— conocimientos y habilidades para realizar auditorías de forma eficaz a distancia.

Al utilizar métodos de auditoría remota, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones adicionales:

— seguridad y gestión de datos, confidencialidad y la necesidad de planes de contingencia ante fallos tecnológicos;

— utilizar planos/diagramas de ubicaciones remotas como referencia o para la elaboración de mapas de información electrónica;

— facilitar la prevención de interrupciones y perturbaciones causadas por el ruido ambiental;

— solicitar permiso con antelación para tomar capturas de pantalla de información documentada o cualquier tipo de grabaciones, y tener en cuenta cuestiones de confidencialidad y seguridad;

— garantizar la confidencialidad y la privacidad durante las pausas de auditoría (por ejemplo, silenciando los micrófonos o pausando las cámaras).

Para obtener información detallada sobre el uso de métodos de auditoría remota durante el proceso de auditoría, consulte la norma ISO/IEC TS 17012.

A.17 Realización de entrevistas

Las entrevistas son un medio importante para recopilar información y deben realizarse de manera adaptada a la situación y a la persona entrevistada, ya sea cara a cara o a través de otros medios de comunicación. Sin embargo, el auditor debe considerar lo siguiente:

a) Se deberán realizar entrevistas con personas de los niveles y funciones apropiados que realicen actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría;

b) Las entrevistas normalmente deberán realizarse durante el horario laboral definido de los entrevistados y, cuando sea posible, en el lugar de trabajo habitual de las personas entrevistadas;

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

c) Se deben hacer esfuerzos para que la persona entrevistada se sienta cómoda antes y durante la entrevista;

d) Se debe explicar el motivo de la entrevista y cualquier apunte que se haya tomado;

e) Las entrevistas pueden iniciarse pidiendo a las personas que describan su trabajo;

f) El tipo de pregunta que se utilice debe seleccionarse cuidadosamente (por ejemplo, preguntas abiertas, cerradas, capciosas, de indagación apreciativa);

g) conciencia de la viabilidad limitada de la comunicación no verbal en entornos virtuales; en cambio, el enfoque debe estar en el tipo de preguntas que se deben usar para encontrar evidencia objetiva;

h) Los resultados de la entrevista deben resumirse y revisarse con la persona entrevistada;

i) Se debe agradecer a las personas entrevistadas su participación y cooperación.

A.18 Hallazgos de la auditoría

A.18.1 Determinación de los hallazgos de la auditoría

Al determinar los hallazgos de la auditoría, se debe considerar lo siguiente:

a) seguimiento de los registros y conclusiones de auditorías anteriores;

b) requisitos del cliente de auditoría;

c) exactitud, suficiencia y adecuación de la evidencia de auditoría para respaldar los hallazgos de la auditoría;

d) grado en que se realizan las actividades de auditoría planificadas y se alcanzan los resultados previstos;

e) hallazgos de auditoría que excedan la práctica normal u oportunidades de mejora;

f) tamaño de la muestra;

g) categorización (si la hubiere) de los hallazgos de la auditoría.

A.18.2 Registro de conformidades

Para los registros de conformidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) descripción o referencia a los criterios de auditoría con los que se demuestra la conformidad;

b) evidencia de auditoría para respaldar la conformidad y la eficacia, si corresponde;

c) declaración de conformidad, si procede.

A.18.3 Registro de no conformidades

Para los registros de no conformidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) descripción o referencia a los criterios de auditoría;

b) evidencia de auditoría;

c) declaración de no conformidad, que incluya una descripción que explique por qué no se cumplen los criterios de auditoría;

d) hallazgos de auditoría relacionados, si corresponde;

e) el grado de la no conformidad cuando se utiliza la clasificación (véase6.4.8).

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

A.18.4Abordar los hallazgos de auditoría relacionados con múltiples criterios

Durante una auditoría, es posible identificar hallazgos relacionados con múltiples criterios. Cuando un auditor identifica un hallazgo vinculado a un criterio en una auditoría combinada, debe considerar el posible impacto en los criterios correspondientes o similares de los demás sistemas de gestión.

Dependiendo de los acuerdos con el cliente de auditoría, el auditor puede plantear lo siguiente:

a) hallazgos de auditoría separados para cada criterio; o

b) un único hallazgo de auditoría, que combine las referencias a múltiples criterios.

En función de los acuerdos alcanzados con el cliente de auditoría, el auditor puede orientar al auditado sobre cómo responder a las conclusiones de la auditoría.

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Bibliografía

[1] ISO 9000:2026, *Gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario*

[2] ISO/IEC TS 17012:2024, *Evaluación de la conformidad: directrices para el uso de métodos de auditoría remota en la auditoría de sistemas de gestión.*

[3] ISO/IEC 17021-1, *Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan auditorías y certificaciones de sistemas de gestión — Parte 1: Requisitos*

[4] Documentos del Grupo de Prácticas de Auditoría (APG) de la norma ISO 9001. Disponibles en https://committee.iso.org/home/ tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

Licenciado a HOLISTICA CONSULTING / VERONICA ROSALES MÉXICO (holisticaqro@gmail.com)
Pedido de Tienda DGN: OP-1059694 licencia #1/ Descargado: 2026-05-27
Licencia para un solo usuario; se prohíbe la copia y el uso en red.

ICS 03.120.20

Precio basado en 46 páginas.

© ISO 2026
Reservados todos los derechos