

PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍAS

INTRODUCCIÓN

Todo proceso que se desarrolle en las empresas, requiere de controles periódicos, los cuales pueden ser realizados por los propios ejecutores del mismo, pero también por otras personas que aunque no lo ejecutan, si lo conocen y pueden hacer apreciaciones que aportan al mejoramiento del mismo.

Las auditorías internas ya sea en el área financiera y contable, producción, talento humano etc. Son necesarias para poder medir la eficacia de los diferentes sistemas que hacen que la organización funcione en pro de conseguir objetivos y metas. Por tal razón, la labor de vigilancia es reconocida en todas partes y cada vez adquiere mayor importancia ante la necesidad de proteger a los dueños de los malos manejos que pudiera hacer la administración, y de que en la empresa exista un órgano que se encargue de garantizar la veracidad de las actividades jurídicas, financieras y de calidad de la misma.

El auditor interno desarrolla su trabajo en el marco de cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, lo que le da certeza y confianza a la administración, de que su trabajo y el resultado de este serán de valía y aplicabilidad para el mejoramiento de los controles y resultados de la entidad.

Los contenidos propuestos en este curso de formación, van encaminados a mostrar la importancia de la planificación, preparación y realización de las auditorías internas de Calidad dentro de una organización para que se genere la satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y proveer herramientas prácticas para una gestión integral.



ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
1. AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.....	3
1.1. Conocimientos genéricos y habilidades de los auditores de sistemas de gestión	
1.2. Calificación de auditores internos	
1.3. Funciones del auditor	
1.4. Responsabilidades y perfil de los auditores	
1.5. Selección y designación de auditores	
2. FASES DE LA AUDITORÍA.....	12
2.1. Inicio de la auditoría	
2.2. Preparación de la auditoría	
2.3. Ejecución de la auditoría	
2.4. Documentos de auditoría y seguimiento	
3. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	22
3.1. Programa de auditoría	
3.2. El plan de auditoría	
3.3. Listas de verificación	
3.4. Protocolo de las auditorías de calidad	
4. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	24
4.1. Reunión de inicio con el auditado	
4.2. Visita de reconocimiento.	
4.3. Estudio de la documentación	
4.4. Auditoría de terreno	
4.5. Reunión del grupo auditor	
4.6. Reunión final con el auditado	
GLOSARIO.....	27
RECURSOS BIBLIOGRÁFICO.....	30
CONTROL DEL CDOCUMENTO - CREATIVE COMMONS.....	31



MAPA TEMÁTICO



DESARROLLO DE CONTENIDOS

1. Auditores Internos de calidad:

El auditor interno es una persona o una empresa, responsable de la planeación, desarrollo y ejecución de las auditorías internas en una organización en una dependencia o área en especial o en la totalidad de la empresa, con el fin de que cumpla los propósitos para los cuales fue creada y que opere o funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.

Los auditores deben poseer el conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los resultados esperados de las auditorías que se espera que realicen. Todos los auditores deben tener conocimientos y habilidades genéricas y se debería esperar también que posean algún conocimiento y habilidades específicas al sector o la disciplina. Los líderes de equipo auditor deben además tener el conocimiento y habilidades necesarias para entregar liderazgo al equipo de auditoría.

1.1- Conocimientos genéricos y habilidades de los auditores de sistemas de gestión

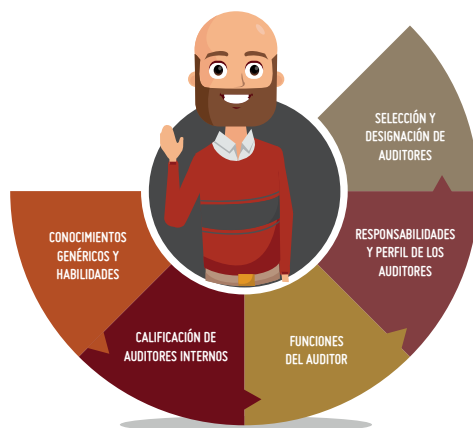
El constante cambio, las nuevas tecnologías, las exigencias del cumplimiento de normas a nivel mundial y local, los nuevos elementos que se incorporan en el análisis o evaluación el comportamiento de las organizaciones modernas, hace que el profesional deba capacitarse permanentemente, sino en poco tiempo se convertirá en un profesional desactualizado y poco útil para la sociedad.

Los auditores deben poseer conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

A- PRINCIPIOS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA.

El auditor debe estar en capacidad de seleccionar los procedimientos y técnicas apropiadas según las diferentes auditorías que se le presenten, de manera que sean realizadas de manera coherente y sistematizada. Un auditor debe estar en capacidad de:

- Aplicar los principios, procedimientos y técnicas de auditoría.



- Planificar y organizar el trabajo efectivamente.
- Identificar los aspectos importantes y enfocarse en su desarrollo.
- Recolectar información por las técnicas de entrevistas, escuchando y observando; revisando documentos y registros.
- Verificar la exactitud de la información recolectada.
- Confirmar la pertinencia, suficiencia y la conveniencia de la evidencia de la auditoría, para corroborar los hallazgos de la auditoría y las conclusiones.
- Utilizar las técnicas de muestreo, entendiendo la conveniencia y las consecuencias.
- Registrar en su documento de trabajo las actividades de la auditoría.
- Preparar reportes de auditoría claros y concisos.
- Mantener la información confidencialmente.
- Comunicarse efectivamente.

B- DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El auditor debe comprender el alcance de la auditoría y aplicar criterios.

El conocimiento debe incluir:

- Normas y documentos del sistema de gestión ambiental y procedimientos aplicables.
- Sistemas de información y tecnología para el manejo, autorización, distribución y control de documentos, datos registros.

Las habilidades deben incluir:

- Aplicar los sistemas de gestión en diferentes organizaciones.
- Identificar las interacciones entre los componentes del sistema de gestión.
- Diferenciar entre los documentos de referencia e identificar su prioridad.

C- SITUACIONES ORGANIZACIONALES

El auditor debe comprender el contexto de las diferentes organizaciones. Debe estar en capacidad de identificar el tamaño, estructura, funciones y las relaciones dentro de cada organización.

El auditor debe tener la habilidad para entender la cultura de la organización, los hábitos sociales y comprender la terminología propia de cada una.



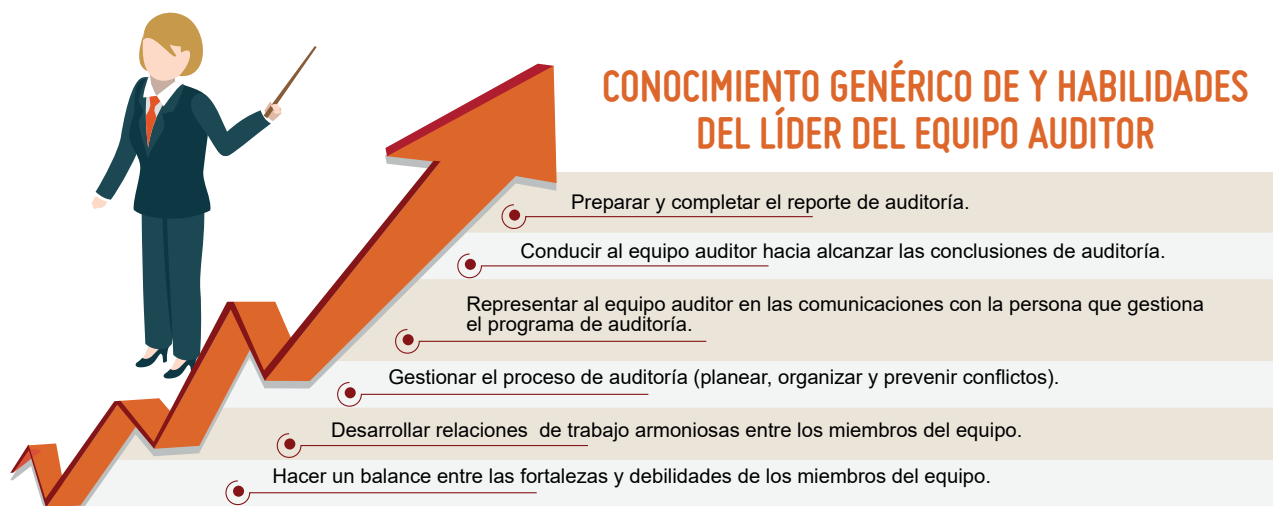
D- LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES

El conocimiento por parte del auditor de los requisitos pertinentes a la organización auditada será su herramienta de trabajo durante la auditoría. Debe incluir tratados, convenios nacionales e internacionales, contratos, actividades, productos y servicios. Además debe conocer sobre algunas condiciones laborales tales como recomendaciones de seguridad en los sitios de trabajo.

E- ASPECTOS TÉCNICOS DE PROCESOS

El auditor debe estar en capacidad de comprender las operaciones que involucran los procesos, con sus actividades, productos, servicios, subproductos, características, impactos, etc.

Debe estar en capacidad de entender la terminología propia del sector, de identificar los aspectos y los impactos de las actividades, productos y servicios; Debe estar en capacidad de identificar los puntos críticos de control de los procesos, productos y servicios, de los métodos de evaluación de los aspectos ambientales, de las técnicas de seguimiento y medición y de las tecnologías de prevención de la contaminación y de producción más limpia.



1.2 Calificación de Auditores Internos.

A- EDUCACIÓN

- Estudios secundarios.
- Habilidad para expresar conceptos e ideas: ser exacto y concreto.

B- FORMACIÓN

- Conocimiento de la Norma.
- Técnicas de examen, indagación, evaluación e informes.
- Competencia demostrada.

C- EXPERIENCIA

- Experiencia de mínimo de 2 años en la rama a auditar.
- Antes de ser auditor. Haber participado en mínimo 2 procesos de auditoría.

D- CARACTERÍSTICAS

- a) Ético.
- b) Mentalidad abierta.
- c) Diplomático.
- d) Perceptivo.
- e) Versátil.
- f) Decidido.
- g) Manejo de situaciones difíciles.

E- HABILIDADES

- a) Gran capacidad de lectura.
- b) Aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- c) Planificar y organizar el trabajo.
- d) Recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando los documentos, registros y datos.
- e) Verificar la exactitud de la información recopilada.
- f) Aplicación de técnicas de muestreo.
- g) Terminología de calidad.
- h) Preparar informes de calidad.
- i) Documentación y aplicación del SGC.

Se debe revisar su desempeño cada 2 años.

F- PREPARACIÓN INDIVIDUAL DEL AUDITOR

- a) Leer los procedimientos con anticipación.
- b) Determinar dónde se realizan las inspecciones.
- c) Utilizar listas de verificación.
- d) Conocer las responsabilidades y posición de las personas auditadas.
- e) Saber qué pistas puede seguir.

1.3 Funciones del Auditor.

Una auditoría bien hecha es benéfica para todos los que toman parte. La auditoría mal realizada provoca resentimientos y enfrentamientos. Los elementos más importantes de la auditoría son cómo considera el auditor su función y cómo se transmite esa consideración a los auditados.

FUNCIONES DEL AUDITOR



- El auditor debe estar convencido de que el servicio que presta, es valioso y que se trata de una situación gana, gana para todos.
- El auditor tiene que participar con la mente abierta respecto a lo que se encuentra durante la auditoría.
- El auditor será paciente y realizará la auditoría siguiendo todos los pasos lógicos hasta su terminación, antes de sacar conclusiones.
- Contar con suficientes antecedentes técnicos para entender el proceso y los procedimientos a auditar. Tener familiaridad con el sistema de administración de la calidad y sentirse a gusto con este.
- Ser capaz de leer un procedimiento y luego observar la efectividad de lo que está por escrito.
- Ser un entrevistador sensible y consistente, capaz de escribir un relato preciso de lo que se dijo y se observó.
- Tener capacidad para escuchar. Es decir, saber extraer la información significativa de lo que se comente.
- Contar con razonamiento deductivo para que durante una situación o problema se llega a la conclusión lógica.

QUE NO DEBE HACER UN AUDITOR



- Buscar el enfrentamiento, discutir, opinar e intimidar.
- Dar consejos o transformar la situación en una oportunidad para contar historias personales de enfrentamientos.
- Acusar o atacar a individuos. Lanzar ultimátums o amenazar con venganzas. Buscar víctimas y chivos expiatorios.
- Aprovechar la auditoría para asuntos personales.
- No ser sincero, desviar la vista, hablar entre dientes, dar la impresión de que la entrevista ya debe terminar.
- No escuchar, interrumpir, sacar conclusiones, comparar situaciones o personas.
- No apegarse a la agenda de la auditoría y convertirla en una cacería de brujas.
- Ser permisivo y demasiado comprensivo. No realizar el trabajo para evitar confrontaciones y sentimientos de lastima.
- Interpretar normas, negociar tratos, predecir resultados

PREGUNTAS CLAVES DE UN AUDITOR



Que se supone que debe suponer y qué sucede

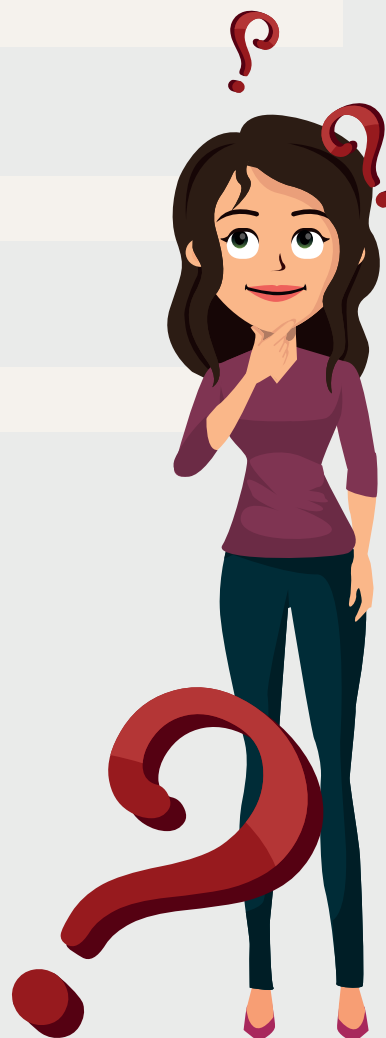
Por qué sucede

Cuándo sucede

Cómo sucede

Dónde sucede

Quién los hace



1.4- Responsabilidades y perfil de los Auditores:

Responsabilidades:

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoría.
- Comunicar y clasificar los requerimientos de la auditoría.
- Planificar y conducir en forma efectiva y eficiente las responsabilidades asignadas.
- Documentar las observaciones.
- Reportar los resultados de la auditoría.
- Verificar la efectividad de las acciones correctivas.
- Conservar y salvaguardar los documentos de la auditoría.
- Asegurar su confidencialidad.

Responsabilidades del auditor líder

- Participar en la selección de otros miembros del equipo auditor.
- Preparar el plan de auditoría.
- Representación del equipo auditor ante la dirección del auditado.
- Presentación del informe de auditoría.

Perfil del auditor

- Precisión de las preguntas.
- Retroalimentación.
- Buen trato.
- Discreción.
- Atención.
- Respeto.
- No juicios.

1.5 Selección y designación de auditores:

El desarrollo de las auditorías internas, se inicia con la selección del equipo auditor para realizar la auditoría, de acuerdo al plan anual de auditorías. Cada equipo se compone de al menos una persona que actúa como auditor. Se puede incluir más personas de ser necesario, dependiendo de esta decisión la complejidad de la labor (auditor de apoyo) o de las necesidades de capacitación (observador).

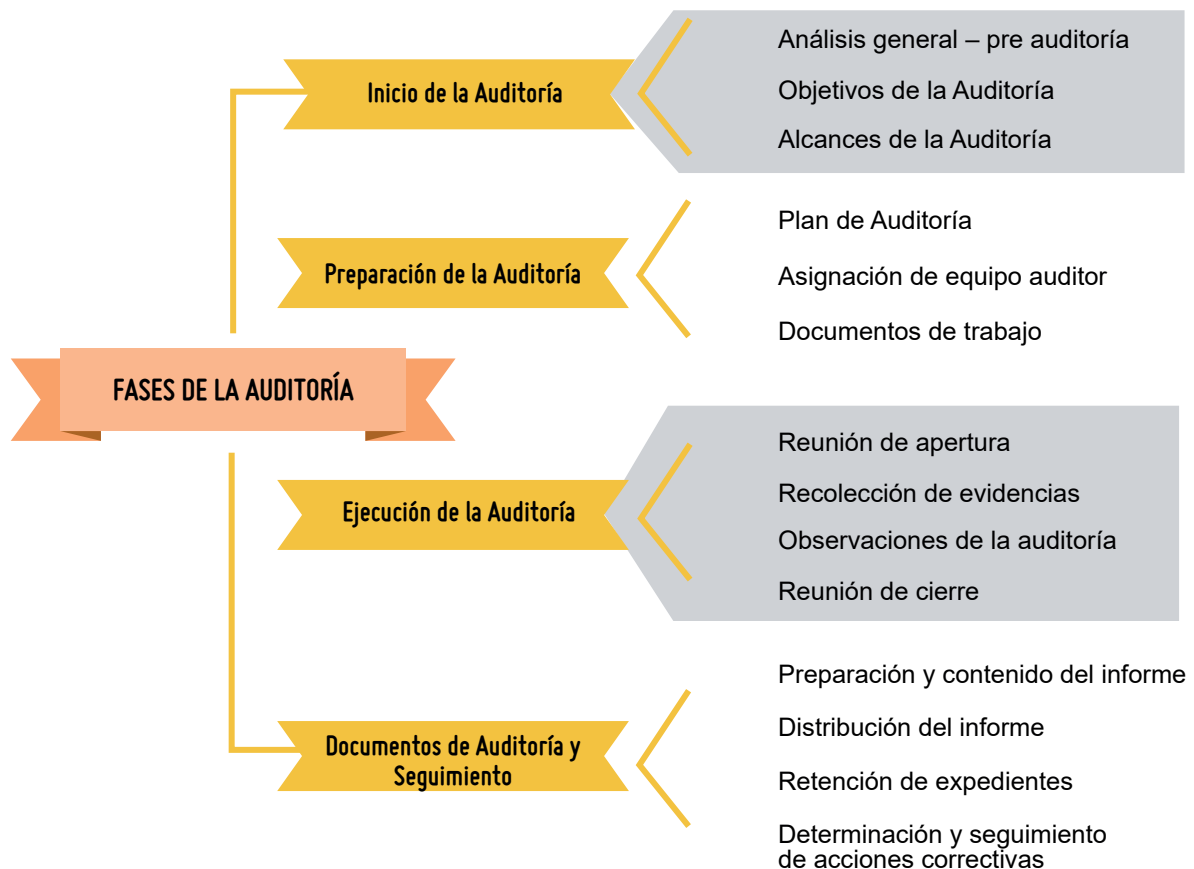
Los auditores pueden ser personal externo a la organización, pero este personal debe ser previamente informado de las condiciones de trabajo y sistema de la calidad de la organización. Las personas designadas como auditores para un área específica no deben, en lo posible, estar involucradas en el desarrollo de labores dentro de esa área.

El encargado de la calidad envía una notificación formal al auditor líder dentro de una carpeta, en la que se incluye los siguientes documentos:

- La(s) norma(s) de referencia para realizar la auditoría.
- Copia del manual de la calidad.
- Copia del procedimiento.
- Lista de la(s) persona(s) designada(s) como apoyo.

2- Fases de la Auditoría.

La norma ISO 9000: 2050 define una auditoría de calidad como: “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría.



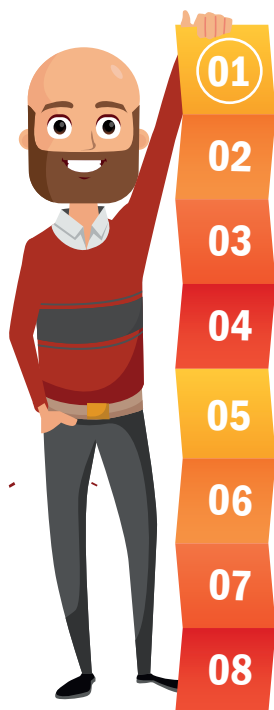
2.1. Inicio de la auditoría

2.1.1 Análisis general – Pre auditoría:

Consiste en efectuar un análisis general de la entidad a auditar, de tal forma que el equipo de auditores pueda conocer y entender sus objetivos, metas, procesos, funcionamiento y otros aspectos al interior de la misma y de su entorno.

Para obtener un adecuado entendimiento de la entidad a auditar, es importante considerar los siguientes aspectos:

- **Marco jurídico externo:** El análisis del aspecto jurídico externo de la entidad, comprende toda la base legal sobre la cual se fundamenta la existencia de la misma, regulando su ámbito de acción y sus relaciones con otras entidades.
- **Normatividad interna:** La constituye toda la documentación interna generada por la entidad, tales como: actas de comités, instructivos, reglamentos, resoluciones, acuerdos de concejo, de las juntas directivas, del titular de la entidad, entre otros.
- **Arquitectura organizacional:** La arquitectura organizacional se concibe como el modelo de gerencia adoptado por cada entidad para el desarrollo de sus funciones, en concordancia con los fines institucionales establecidos; la cual está constituida por los siguientes componentes:



1. Ideas rectoras (visión, misión, principios y/o valores):

Visión: consiste en desarrollar un sentido del destino que la entidad reconozca como propio y ayude a sus miembros a actuar en forma coordinada para su logro.

Misión: representa la razón fundamental para la existencia de la entidad. Se le conoce también con el nombre de propósito.

Principios y/o valores: describen el modo en que la entidad se propone operar día a día para alcanzar su visión. Son pautas de conducta recíproca, apreciación de los usuarios, la comunidad y los proveedores, y los límites que se imponen.

2. Objetivos y metas:

Son los fines hacia los cuales se dirige una actividad. Representan el fin hacia el que se encamina la entidad.

3. Productos y/o servicios:

Consiste en todos aquellos bienes y servicios que las entidades proporcionan a la población, usuarios y otros; ya sea en forma directa o indirecta.

4. Teoría, métodos y herramientas:

Involucra todas las herramientas utilizadas en las diferentes fases del proceso administrativo las cuales están contenidas en: planes de desarrollo y/o estratégicos, planes operativos, estudio del entorno, programas y/o proyectos claves, estructura organizacional, manuales de funciones, manuales de procedimientos, manuales técnicos, entre otros.

5. Mejoras tecnológicas u operativas:

Consisten en aquellos cambios metodológicos, técnicos y tecnológicos, orientados a dinamizar los procesos y controles establecidos por la entidad.

6. Estructura financiera:

Se refiere al estudio y análisis de los informes de liquidación presupuestaria, presupuestos, estados financieros, cartera de cuentas corrientes, costos de operación, etc.

7. Conocimiento del entorno:

Describe aquellos factores que inciden en las diferentes operaciones de la entidad auditada, ya sea de manera directa o indirecta, que entre otros puede ser: producción, comercio, industria, servicios públicos, entre otros.

8. Conclusión de la etapa de análisis general:

En conclusión el análisis general requiere de una concentración de esfuerzo en el conocimiento y la comprensión, a través del estudio y análisis de la información y documentación solicitada a la entidad, y que ha sido detallada en los literales anteriores, para lo que se elaboran narrativas que describen una síntesis de cada uno de ellos.

2.1.2- Objetivos de la auditoría.

La auditoría se basa en los objetivos definidos por el cliente. El alcance es determinado por el auditor líder en acuerdo con el cliente, para alcanzar los objetivos. El alcance describe la extensión y límites de la auditoría.

Los siguientes son ejemplos de objetivos típicos:

- a) Determinar la conformidad con los criterios de auditoría del SGC del auditado.
- b) Determinar cuando el SGC del auditado se ha implementado y mantenido apropiadamente.
- c) Identificar las áreas de mejora potencial.
- d) Evaluar el SGC de una organización cuando existe un deseo de establecer una relación contractual, como la que se da con un proveedor potencial o un socio empresarial.

Una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados.

La auditoría solamente se lleva a cabo si, luego de consultar con el cliente es opinión del auditor líder que:

- Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.
- Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.
- Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.

2.1.3. Alcance de la auditoría

El alcance describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad, procedimientos, y todos los apartados de la Norma de calidad aplicada para la implantación del sistema, así como la información relativa a documentación legal y administrativa de la empresa por el equipo auditor, en factores tales como la ubicación física, actividades organizacionales y la forma de realizar los informes.

El alcance de la auditoría debe ser determinado entre el cliente y el auditor líder. El auditado normalmente debe ser consultado cuando se determina el alcance de la auditoría. Cualquier cambio posterior al alcance de la auditoría debe realizarse de común acuerdo entre el cliente y el auditor líder. Los recursos encargados al auditor, deben ser suficientes en cantidad y calidad para cumplir con el alcance requerido.

2.2. Preparación de la auditoría

2.2.1. Plan de auditoría

Un plan de auditoría debe ser establecido y comunicado al cliente. El cliente debe revisar y aprobar dicho plan. Este es presentado por el auditor líder y el auditado.

El plan debe incluir:

- A) Los objetivos y alcance de la auditoría.
- B) El criterio a ser usado para la realización de la auditoría.
- C) La identificación de las unidades organizacionales y funcionales a ser auditadas.
- D) La identificación de las funciones y/o individuos dentro de la organización del auditado, que tengan responsabilidades relativas a aspectos de la calidad.
- E) Identificación de los aspectos de calidad que son de alta prioridad.
- F) Identificación de los documentos de referencia.
- G) El tiempo y duración esperados para las entrevistas e inspecciones.
- H) Las fechas y lugares donde se va a realizar la auditoría.
- I) El cronograma de reuniones que se van a tener con la gerencia del auditado.
- J) Requerimientos confidenciales.
- K) El contenido, formato y estructura del informe.

2.2.2. Asignación del equipo auditor

Es una función realizada por el auditor líder.

- Auditor líder

El auditor líder es el responsable de asegurar una conducta eficiente y efectiva de la auditoría dentro de los alcances de la misma. Adicionalmente, el auditor líder tiene las siguientes responsabilidades y actividades que cumplir:



- A) Consultar y consensuar con el cliente el alcance de la auditoría.
- B) Obtener la información de respaldo relevante como: los detalles de actividades, los productos, los servicios en la empresa y sus áreas de actuación, los detalles de auditorías previas realizadas al auditado.
- C) Formación del equipo auditor.
- D) Dirigir las actividades del equipo auditor.
- E) Preparar las comunicaciones.
- F) Coordinar la preparación de los documentos y procedimientos detallados de trabajo y reunir al equipo auditor.
- G) Representar al equipo auditor en discusiones con el auditado, antes, durante y después de la auditoría.
- H) Realizar los informes de la auditoría para el cliente.

- Auditor

Las responsabilidades y actividades del auditor deben cubrir:

- A) Planear y desarrollar las tareas asignadas, objetiva, efectiva y eficientemente.
- B) Recopilar y analizar las evidencias de auditorías relevantes y suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
- C) Preparar los documentos de trabajo.
- D) Documentar los resultados individuales de la auditoría.
- E) Redactar el informe de auditoría.

Como esta normalizado, a cada miembro del equipo auditor se le deben asignar tareas específicas o actividades por auditar. Estas designaciones deben ser realizadas por el auditor líder, en consulta con los miembros del equipo auditor correspondiente.



- Responsabilidad del cliente y auditado

Las responsabilidades deben cubrir.

- A) Definir los objetivos de la auditoría.
- B) Proveer los recursos a las autoridades apropiadas para conducir la auditoría.
- C) Aprobar el plan de auditoría.
- D) Recibir el informe de la auditoría y determinar su distribución.
- E) Informar a los empleados de los objetivos y alcance de la auditoría, cuando sea necesario.
- F) Designar personal responsable y competente para acompañar a los miembros del equipo auditor, para actuar como guías dentro de la empresa y para asegurar que los auditores estén al tanto de los requerimientos de salud, seguridad y otros que sean apropiados.
- G) Proveer el acceso a las instalaciones, personal, información y registros relevantes a solicitud de los auditores.

2.2.3. Documentos de trabajo

Los documentos de trabajo requeridos para facilitar la investigación del equipo auditor deben contener:

- A) Las formas que documenten las evidencias y soporten los resultados de la auditoría.
- B) Los procedimientos y listados de chequeo utilizados para evaluar los elementos del SGC.
- C) Los registros de reuniones.



2.3. Ejecución de la auditoría

2.3.1. Reunión de apertura

Debe darse una reunión de apertura, dirigida por el líder de auditoría y el auditado. El propósito de una reunión de apertura es:

- A) Presentar a los miembros del equipo auditor a la gerencia del auditado.
- B) Revisar el alcance, los objetivos y el plan de auditoría para llegar a un acuerdo con respecto a la tabla de tiempos de la auditoría.
- C) Proveer un resumen corto de la metodología y de los procedimientos a ser utilizados durante la auditoría.
- D) Confirmar que los recursos y facilidades necesitadas por el equipo auditor estén disponibles.
- E) Promover la participación activa del auditado.
- F) Revisar los procedimientos de seguridad y emergencia relevantes del local para el equipo auditor.

2.3.2. Recolección de evidencias

La información apropiada debe ser recopilada, analizada, interpretada y documentada por el equipo auditor, para ser utilizada como evidencia de la auditoría en un proceso de verificación y evaluación, determinando si los criterios de la auditoría se están cumpliendo.

La evidencia de la auditoría debe ser de tal calidad y cantidad que auditores de calidad competentes, trabajando independientemente cada uno, lleguen a resultados de auditoría similares, a la evaluación de la misma evidencia contra los mismos criterios de auditoría.

La evidencia de la auditoría debe ser recolectada por medio de entrevistas, revisión de documentos y la observación de actividades y condiciones.

La información recopilada por medio de entrevistas debe ser verificada por medio de la adquisición de información de respaldo de fuentes independientes.

2.3.3. Observaciones de la auditoría

El equipo auditor debe revisar toda la evidencia de la auditoría para determinar donde no se cumple con los criterios de auditoría del SGC. El equipo auditor debe entonces asegurarse que los resultados de la auditoría de no conformidad, sean documentados de forma clara, concisa y que estén respaldados por la evidencia de la auditoría.

El auditor de calidad debe considerar las limitaciones asociadas con la evidencia de la auditoría constatada durante esta y el reconocimiento de la fiabilidad en los resultados y cualquier conclusión de la auditoría, se deben tomar estos factores en cuenta al planear y ejecutar la auditoría.

El auditor de calidad debe obtener suficientes pruebas para que la evidencia contrastada durante la auditoría de calidad, inevitablemente sea solamente una muestra de la información disponible, debido al hecho de que una auditoría de calidad es realizada durante un periodo de tiempo limitado y con recursos limitados. Por lo tanto, existe un elemento de incertidumbre inherente a todas las auditorías de calidad y a todos los usuarios de los resultados, todas las auditorías de calidad deben estar seguras de la recopilación de las evidencias y no conformidades, siendo contrastada su evidencia física y documental.

Los resultados individuales de la auditoría, agregados a los resultados de menor significado, puedan afectar cualquier conclusión alcanzada. Los resultados de la auditoría deben ser revisados con la gerencia del auditado con el fin de obtener el reconocimiento de la base de todos los resultados de no conformidad.

2.3.4. Reunión de cierre

Después de completar la fase de recopilación de evidencia y antes de preparar un informe de la auditoría, los auditores tienen una reunión con la gerencia del auditado y aquellos responsables de las funciones auditadas. El propósito principal de esta reunión es el de presentar los resultados de la auditoría al auditado, de tal manera que se tenga una comprensión y reconocimiento claro de la base de dichos resultados.

Los desacuerdos deben ser resueltos, si es posible antes de que el auditor líder presente el informe, las discusiones finales en el significado y descripción de los resultados de la última auditoría recaen sobre el auditor líder, sin embargo el cliente puede todavía estar en desacuerdo con los resultados.

2.4. Documentos de auditoría y seguimiento

2.4.1 Preparación y contenido del informe

Los resultados de la auditoría o un resumen de estos, son comunicados al cliente en un informe escrito.

El informe escrito se prepara bajo la dirección del auditor líder, quien es el responsable de su exactitud y perfección. Las informaciones que se tomen en el informe de la auditoría, deben ser los predeterminados en el plan de la auditoría.



La información relativa a la auditoría contenida en el informe debe incluir, pero no está limitada a:



- A) La identificación de la organización auditada y del cliente.
- B) Los objetivos y alcance acordados de la auditoría.
- C) Los criterios acordados contra los que se realizó la auditoría.
- D) El periodo cubierto por la auditoría.
- E) La(s) fecha(s) en que la auditoría fue realizada.
- F) La identificación del equipo auditor.
- G) La identificación de los representantes del auditado que participaron en la auditoría.
- H) Un resumen del proceso de auditoría, incluyendo cualquier obstáculo enfrentado.
- I) Las conclusiones de la auditoría.
- J) Las declaraciones de confidencialidad de los contenidos.
- K) La lista de distribución del informe de la auditoría.

2.4.2 Distribución del informe

Una copia de este informe es enviada al responsable de la sección auditada, al auditor líder y al cliente.

El informe, junto con todos los documentos y registros originales de la auditoría, es devuelto en la carpeta original al encargado de la calidad para que lo ponga a consideración de la dirección ejecutiva y sea archivado de manera permanente.

2.4.3 Retención de los expedientes

Los registros de las auditorías internas deben ser conservados por el encargado de la calidad.

Determinación y seguimiento de acciones correctivas. En caso de encontrar no conformidades, las acciones correctivas propuestas en el plan serán evaluadas por el auditor líder para verificar la corrección de las no conformidades. Esta actividad debe quedar registrada. El auditor tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para evaluar el plan y responder al responsable del área auditada.

Una vez levantadas las no conformidades a satisfacción del auditor líder, este solicita al encargado de la calidad los documentos de la auditoría y anexa al informe de auditoría la información correspondiente a las acciones correctivas.

Después, el auditor líder devuelve al encargado de la calidad los documentos de la auditoría. En ese momento el encargado de la calidad registra en el plan de auditoría, la fecha de recepción del informe con el cierre de las no conformidades.

3. Planificación de la auditoría.

3.1- Programa de auditoría:

Se traduce en un documento en el que se menciona lo que se ejecutará. El programa de auditoría debe contener la siguiente información:

- a. El alcance y los objetivos de la auditoría.
- b. Las unidades que serán auditadas.
- c. Los documentos de referencia para la auditoría.
- d. Los nombres y calificaciones de los miembros del grupo auditor.

El programa de auditoría deberá ser flexible para permitir cambios producidos por información obtenida durante la ejecución. El programa de auditoría debe ser aprobado por el cliente y conocido por auditores y auditados, en los casos de auditorías de segunda parte y tercera parte.

3.2- El plan de auditoría.

El programa de la auditoría es uno de los puntos más importantes y debe ser realizado por el equipo auditor y sometido al auditado para su conocimiento.

Un buen plan debe contener a lo menos los siguientes elementos:

- a- Los tiempos necesarios para cada actividad.
- b- La cantidad de unidades, departamentos que serán auditados.
- c- El muestreo necesario de documentos y actividades que serán verificados.
- d- La cantidad de elementos del SGC que serán auditados.

Si el plan de auditoría ha sido bien estudiado debería responder a los siguientes puntos:

- a- ¿Quién audita, qué se audita, cuándo y dónde se efectuará la auditoría.
- b- Fecha de la auditoría, hora de inicio y su duración estimada.

Para auditar y aprovechar al máximo las capacidades del equipo auditor, normalmente, se suelen emplear una de dos modalidades:

- La auditoría Horizontal: donde el auditor verifica uno o varios elementos en todos los departamentos y solo se dedica a ellos.
- La auditoría vertical: Donde el auditor evalúa todos los elementos, pero en solo uno o varios departamentos.

3.3- Listas de verificación:

Otro punto importante de tener en cuenta al planificar la auditoría es la preparación de documentos de trabajo, esto es una gran ayuda que permite dar un orden a la auditoría y cubrir sistemáticamente todo lo que el alcance dice que se cubrirá.

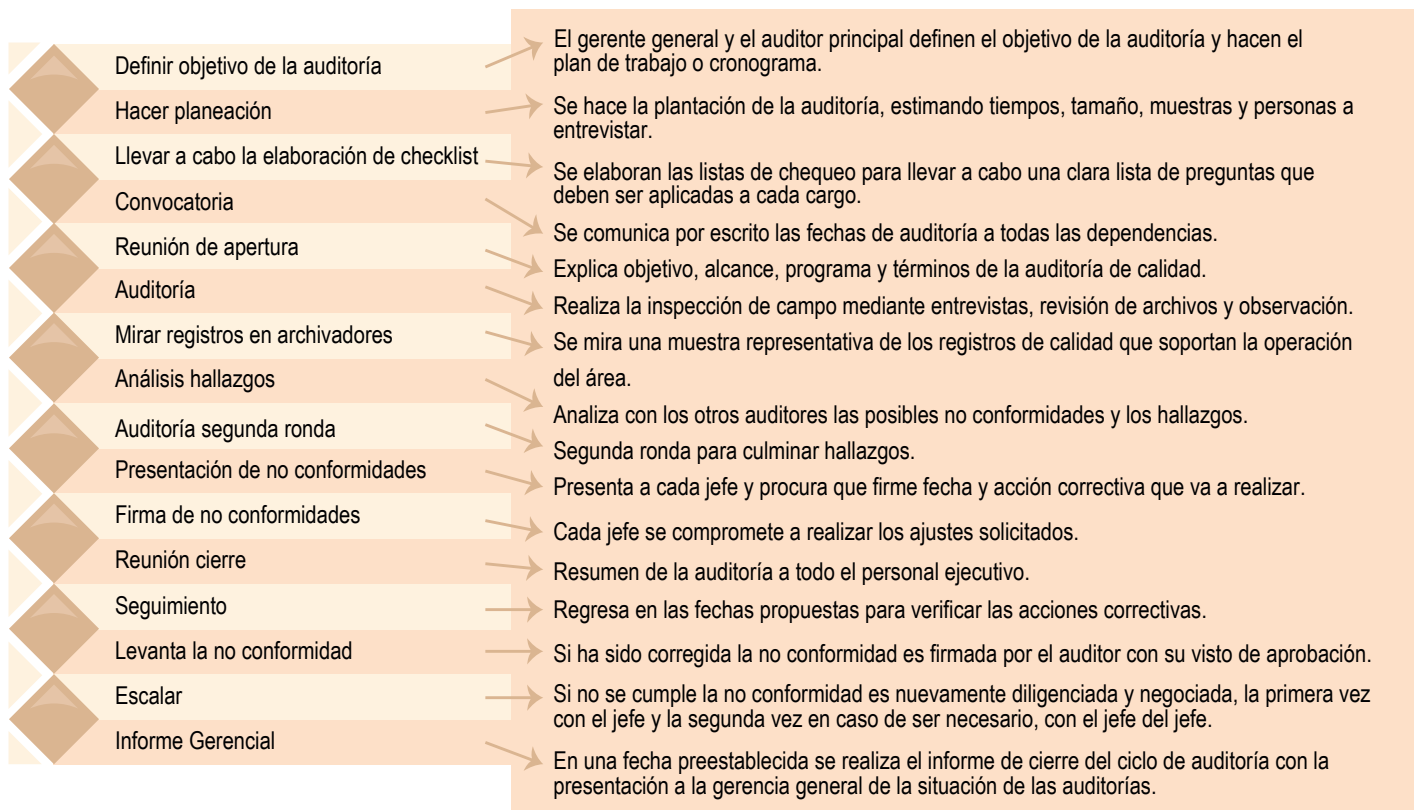
Los documentos principales son:

- Una lista de verificación.
- Formulario para informar lo observado.
- Formulario para documentar la evidencia que respalda las conclusiones del auditor.

Las listas de verificación pueden ser preparadas en distintos niveles.

- A nivel del sistema, basada en la norma y el manual de calidad.
- A nivel de un departamento.
- A nivel de un proceso.

3.4- protocolo de las auditorias de calidad.



4- Ejecución de la Auditoría.

Hasta ahora lo mencionado y los pasos presentados, corresponde al proceso de tipo documental y no se ha hecho contacto con el auditado. El paso que sigue es precisamente hacer el contacto con el auditado, para lo cual es necesario hacer los siguientes pasos:

- a- Reunión de inicio con el auditado.
- b- Visita de reconocimiento (solo si se estima necesario).
- c- Estudio de la documentación.
- d- Auditoría de terreno.
- e- Reunión del grupo Auditor.
- f- Reunión final con el auditado.
- g- Seguimiento de la auditoría.

4.1- Reunión de inicio con el auditado:

Esta reunión tiene por objeto presentar al equipo auditor y conversar sobre el plan de auditoría. La reunión empieza con la presentación del equipo auditor, se explicarán sus funciones y especialidades. Luego se presentan los auditados e indican sus funciones desarrolladas en la organización. Además se hace:

- Registrar los nombres de los participantes de la reunión.
- Se revisa el alcance y los objetivos de la auditoría.
- Se hace un resumen de los métodos y procedimientos usados durante la ejecución de la auditoría.
- Se nombrará a los acompañantes de los auditores.
- Se verifica si los recursos e instalaciones requeridos están disponibles.
- Se aclaran dudas en cuanto al programa y plan de auditoría.
- Se confirma el tiempo y fecha de la reunión final.

4.2- Visita de reconocimiento.

Esta visita se puede omitir si los auditores conocen bien el área. El objetivo de esta visita es tener una idea del proceso a auditar y también para mirar el orden en general existente y la actitud de trabajo en general.

4.3- Estudio de la documentación.

Esta actividad se realiza con el objeto de verificar si están bien redactados, si son complejos y si cubren las actividades que deben cubrir; durante esta etapa se preparan listas de verificación, que le servirá de guía al auditor en la visita al terreno.

4.4- Auditoría de terreno.

En este punto se ejecuta la auditoría y se verifica si el SGC se cumple. Las evidencias se recolectan a través de entrevistas, examen de documentos, observación de actividades y condiciones en las áreas de interés.

Todo debe ser documentado, para poder demostrar las no conformidades, por eso es necesario:

- a- Si es una auditoría de segunda o tercera parte no evalúa la eficiencia de métodos y equipos.
- b- Las no conformidades no deben ser clasificadas durante la auditoria; esto lo hace el auditor líder al final.
- c- Se debe hacer observación por muestreo debido a que el tiempo asignados es corto para hacer revisiones de todo.

4.5- Reunión del grupo auditor.

Terminada la auditoría es necesario que se reúnan los auditores, para evaluar las observaciones hechas y clasificar las no conformidades. Esta información es base para el informe final.

4.6- Reunión final con el auditado. (de cierre)



El objeto de la reunión es hacer conocer los resultados de la auditoría al auditado, la cual es dirigida por el auditor líder. Las recomendaciones hechas por el auditor no es de obligatorio cumplimiento por el auditado, pero si deberá aplicar las medidas correctivas a aplicar para corregir lo detectado. De la reunión queda un documento respaldo del informe final, se agradece la cooperación y se registran los nombres de los participantes.

Informe de Auditoría:



GLOSARIO

Alcance de la auditoría: El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

Auditado: Organización que se audita.

Auditor: Persona calificada para realizar auditorías.

Auditor líder: Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

Auditores externos: Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Auditores internos: Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría: Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Auditoría de calidad: proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva, para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría y cómo se comunican los resultados de este proceso al cliente.

Auditoría de cumplimiento: Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

Auditoría de gestión u operacional: Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Auditoría de seguimiento: Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

Auditoría de tecnologías de la información: Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

Criterio de auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

Control interno: Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Eficacia: El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia: La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Evidencia de auditoría: Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

Equipo auditor: Grupo de auditores o del auditor, designados para desempeñar una auditoría dada. El equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en práctica. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de auditor líder.

Experto técnico: persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

Hallazgos: Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Informe de auditoría: Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Informe de los auditores: El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

Limitaciones al alcance de la auditoría: Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Objetividad (evidencia objetiva): La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

Papeles de trabajo: Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

Procedimiento de auditoría: Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

Programa de auditoría: Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Riesgo inherente: Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

Riesgo de control: Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

Riesgo de detección: Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

Supervisión: Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Técnicas de auditoría: Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

BIBLIOGRAFÍA

Arter, D.R. (2003). *Auditorías de calidad para mejorar la productividad*. (Tercera edición). Wisconsin, Estados Unidos: ASQ Quality Press.

Auditorías de Calidad. (s.f.). Obtenido de Mgar. Consultado el 4 de marzo de 2017 en <http://www.mgar.net>

Cantú Delgado, Humberto. "*Desarrollo de una Cultura de Calidad*". Primera Edición, México 1997, Ed. McGraw_Hill

Deming, W. Edwards. "*Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*".

Freedigitalphotos.net. (2013). *Fotos e ilustraciones*. Consultado el 17 de mayo de 2013, en <http://www.freedigitalphotos.net/>

Harrington James y Harrington James Jr. *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. McGraw Hill (1997).

Icontec Internacional. (2012). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá: ICONTEC.

López, C., & Ruiz, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. (Alfaomega, Ed.)

Maldonado, J. A. (2015). "*Fundamentos de calidad total*".

Mateo C, R. (2009, 21 de agosto). *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I*. Obtenido de Qualitytrends.squalitas. Consultado el 2 de marzo de 2017 en: <http://qualitytrends.squalitas.com>

Mora Vanegas, C. (2001-2002). *Calidad Auditoría en la calidad*. Consultado el 16 de mayo de 2013 en <http://www.estrucplan.com.ar>

Normalización., O. I. (2011). *Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*. (S. ISO, Ed.)

Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías. (s.f.). Obtenido de Analiza Calidad. Consultado el 2 de marzo de 2017 en <http://www.analizacalidad.com>

Sánchez Gómez, A. (2005, 7 de octubre). *Definición genérica de auditoría y sus etapas*. Obtenido de Gestipolis. Consultado el 2 de marzo de 2017 en <http://www.gestipolis.com>

Summers, Donna C. 2006. "*Administración de la calidad*", primera edición, México, Pearson.

CONTROL DE DOCUMENTO

PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍAS

Desarrollador de contenido

Alejandro Mantilla Cáceres

Asesor Pedagógico

Rafael Neftalí Lizcano Reyes
Claudia Milena Hernández Naranjo

Productor Multimedia

Oscar Iván Uribe Ortiz
Víctor Hugo Tabares Carreño

Programador

Daniel Eduardo Martínez Díaz

Líder línea de producción

Santiago Lozada Garcés



Atribución, no comercial, compartir igual

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.



Creative Commons