

# AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

## INTRODUCCIÓN

El informe de auditoría interna es el último paso del proceso de auditoría aplicado en una empresa que tiene vigente su sistema de gestión de calidad; en este informe se recogen todos los hallazgos detectados por los auditores que junto con los documentos soportes y evidencias recolectadas soportan el contenido del mismo y el dictamen emitido por el auditor líder.

Este Informe es escrito siempre para terceros que constituyen los clientes, independientemente del tipo de auditoría que se realice, de ahí la importancia concedida al mismo y a los requerimientos que debe cumplir.

La auditoría interna es una herramienta para la administración que le ayuda a valorar y evaluar su sistema de gestión que constituye por ende una actividad estratégica ya que por medio de su eficaz accionar permite reducir pérdidas, entre las que se encuentran: gastos del auditor, costos e improductividades del auditado. Su producto se ve revelado a través de los informes y recomendaciones.

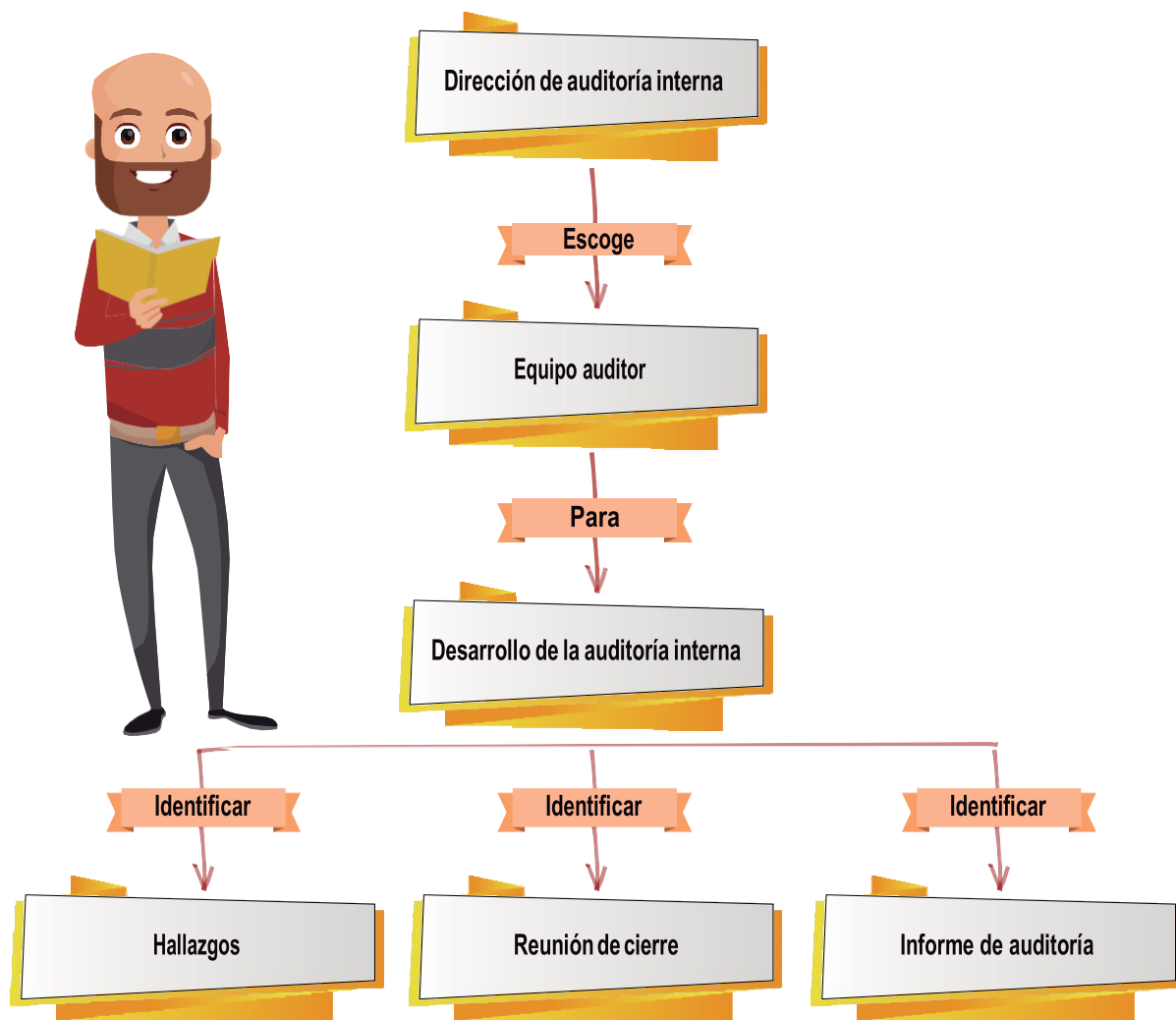
Los contenidos propuestos en este curso de formación, van encaminados a mostrar la importancia del informe de la auditoría interna dentro de una organización para que se genere la satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y proveer herramientas prácticas para una gestión integral.



## ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN. ....	1
1- FINALIZACIÓN DE AUDITORÍAS.....	4
2- COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	4
3- SEGUIMIENTO A PLANES DE ACCIÓN.....	7
4- ARCHIVO Y CUSTORIA DE PAPELES DE TRABAJO E INFORMES. ....	8
5- SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS. ....	11
6- EL INFORME DE AUDITORÍA. ....	12
6.1 Preparación y estructura del informe de Auditoría	
GLOSARIO. ....	16
BIBLIOGRAFÍA. ....	19
CONTROL DE DOCUMENTO - CREATIVE COMMONS. ....	21

## MAPA TEMÁTICO



## DESARROLLO DE CONTENIDOS

### 1. Finalización de la auditoría.

El auditor debe realizar procedimientos diseñados a obtener suficiente y apropiada evidencia de auditoría, donde todos los elementos hasta la fecha del informe del auditor puedan requerir de ajustes. Además, debe llevar a cabo una revisión completamente documentada de eventos subsecuentes, la cual tiene como objetivo obtener una seguridad razonable de que todos los eventos importantes que han sido identificados y expuestos o registrados. Todos los procedimientos de auditoría emprendidos y las conclusiones alcanzadas deben estar completamente documentadas, las hojas de trabajo deben incluir notas detalladas de las reuniones, incluyendo: quién estaba presente, los asuntos discutidos y el resto de las discusiones.

Los objetivos de los procedimientos de finalización de la auditoría para asegurar que:

- Si ha sido obtenida suficiente evidencia de auditoría, para apoyar la opinión de esta.
- Todas las decisiones tomadas han sido documentadas.
- El archivo de auditoría ha sido complementado.
- Cualquier tema estratégico ha sido documentado y discutido con el cliente.

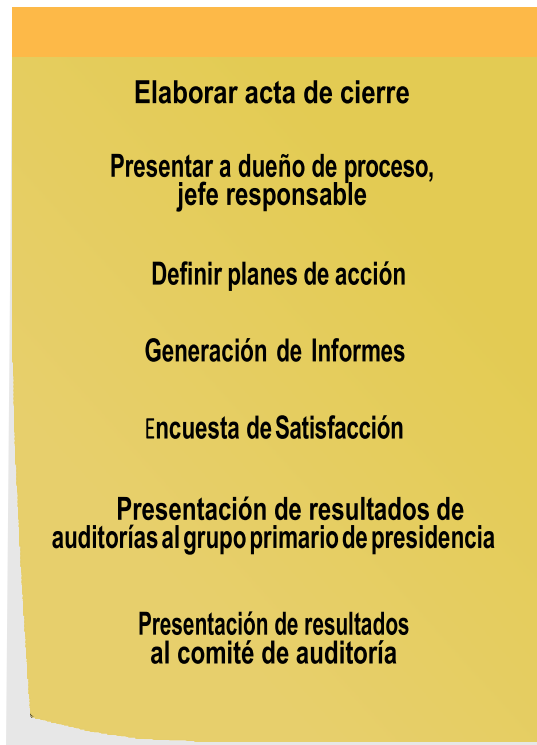
Las tareas claves en la terminación de la auditoría son:

- Terminación de cada área de auditoría del archivo.
- Escribir el informe al socio.
- Escribir cualquier revisión estratégica del negocio.
- Revisión de las hojas de trabajo.
- Conclusiones generales de auditoría.
- Realizar una reunión para asegurar que los secretos de la empresa no sean relevados.

### 2. Comunicación de los Resultados.

Con el resultado de la aplicación de las pruebas de auditoría y con la evidencia respectiva, el equipo auditor genera un acta de cierre del proceso auditado para comunicar a los responsables de los procesos, las oportunidades de mejora y recomendaciones para minimizar el impacto de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Las actividades a desarrollar en esta etapa son:



- Elaborar acta de cierre: El auditor debe elaborar un acta con las oportunidades y notas de mejora identificadas durante la ejecución de la auditoría.

- Presentar al dueño de proceso, jefe responsable: La presentación del acta de cierre al dueño del proceso, jefe y facilitador de control interno tiene la bondad de permitir a las dos partes tener aclaraciones frente a las pruebas realizadas, la documentación suministrada o la faltante y la interpretación de los hechos y circunstancias ocurridas. Una vez las oportunidades de mejora son conciliadas, se procede a la definición de los planes de acción, responsables y fechas para cada una de las oportunidades por parte del dueño del proceso.

- Definir planes de acción: Los planes de acción son responsabilidad del dueño del proceso y deben ser formulados durante el cierre de la auditoría, el auditor interno podrá realizar recomendaciones manteniendo su independencia, por lo cual en ningún caso debe tomar decisiones frente a su definición.

Para la definición de los planes de acción se debe tener cuenta los siguientes pasos para su análisis:

### PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES SE SUGIERE TENER EN CUENTA

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?
<p>Describir las acciones o cambios a implementar.</p> <p>Estas acciones o cambios se enfocan en la prevención o eliminación de la causa que originó la oportunidad de mejora.</p>	<p>Responsable(s) de la realización del plan, quien lidera la implementación y genera las respuestas cuando se realiza seguimiento.</p>	<p>Fecha de inicio y final de implementación.</p> <p>Establece el tiempo definido para implementar el plan de acción y se estima teniendo en cuenta la complejidad del mismo.</p>


### ADICIONALMENTE, PARA SU DEFINICIÓN TENER EN CUENTA:

RECURSOS	COMUNICACIÓN
<p>¿Es un plan que requiere apoyo?</p> <p>Estimar el presupuesto del plan, analizar la viabilidad de la implementación de acuerdo con el costo y beneficio del mismo.</p>	<p>Es importante que todas las personas involucradas en el plan se encuentren enteradas y alineadas con su implementación.</p>

- Generación de Informe: Una vez surtidas las reuniones de discusión se generan los informes finales y las comunicaciones formales a las partes interesadas de acuerdo con los protocolos de comunicación definidos. Estos deben incluir, dependiendo de la instancia:

- El alcance del trabajo realizado.
- Las oportunidades de mejora y riesgos identificados.
- Las situaciones irregulares detectadas.
- Las recomendaciones desarrolladas.
- Los planes de acción propuestos.

De acuerdo con las oportunidades de mejora observadas en cada evaluación, los informes de auditoría deben ser:

	<b>PRECISOS</b>	Decir lo que tiene que decir. Ser exacto (puntual) en cada frase y en el informe completo. Su redacción debe ser sencilla, clara, ordenada, coherente y en orden de importancia.
	<b>CONCISOS</b>	La redacción debe ser breve, pero sin omitir lo relevante, la brevedad permite mayor impacto. Se debe buscar la forma de redactar los hallazgos en forma concreta, pero sin dejar de decir lo que se tiene que decir sobre la condición (situación detectada; así mismo, se debe incluir el criterio de auditoría, la causa y el efecto, aspectos que muestren claramente el impacto que tiene la situación detectada.
	<b>OBJETIVOS</b>	Todos los hallazgos deben reflejar una situación real, manejada con criterios técnicos, analíticos e imparciales.
	<b>SOPORTADOS</b>	Las afirmaciones, conceptos y opiniones deben estar respaldadas con evidencia válida, suficiente, pertinente y competente.
	<b>OPORTUNOS</b>	Deben cumplir los términos de elaboración, consolidación, entrega, comunicación y publicidad. Es importante que la elaboración y entrega del informe sea oportuna, de tal manera que la administración pueda implementar los correctivos del caso en procura de su mejoramiento continuo.

- Encuesta de satisfacción: Una vez el acta de cierre se encuentre firmada por el dueño del proceso, el auditor es responsable de solicitar la firma de la encuesta de satisfacción. Información que servirá de insumo para alimentar los indicadores del proyecto.

- Presentación de resultados de auditorías al grupo primario: Esta reunión tiene como objetivo informar los resultados de las auditorías a los niveles superiores de la empresa previo a la presentación de resultados al comité de auditoría.

- Presentación comité de auditoría: Esta actividad tiene como finalidad presentar los resultados de las auditorías realizadas.

### 3. Seguimiento a planes de acción.

El seguimiento al cumplimiento de los planes de acción hace parte de la contribución al mejoramiento del sistema de control interno, por lo cual, debe realizarse periódicamente con el apoyo de los Facilitadores de Control Interno con el fin de recolectar las evidencias y analizar la viabilidad de cierre de los mismos.



Para el seguimiento a los planes de acción se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La definición de los planes de acción para mitigar las oportunidades o notas de mejora identificadas en los resultados de auditorías, serán responsabilidad de los colaboradores de la empresa. El alcance no incluye nuestra participación en el diseño detallado o implementación de planes de acción resultantes de la auditoría.
- Identificar la causa es un aspecto clave para definir las acciones. El plan debe ser suficiente para resolver el problema, es decir para atacar la causa y mitigar el riesgo asociado.
- Los planes de acción pueden requerir del apoyo de varias áreas y procesos. Definir los responsables y alcance de cada una de las áreas que intervienen es fundamental para el éxito, así como el seguimiento a su cumplimiento.
- Las áreas que se involucren en el desarrollo del plan de acción deben cumplir con sus compromisos para lograr la implementación de los planes de acción.
- El dueño de proceso será el responsable del desarrollo del plan de acción y reportará el estado independiente de que existan otras áreas o procesos involucrados.

- El tiempo de implementación estimado de los planes de acción supone una participación activa y disponibilidad del personal involucrado; por lo anterior, es importante validar y socializar las fechas definidas para su desarrollo.
- Cada compañía en cabeza de la alta dirección será responsable de generar los mecanismos y el ambiente para facilitar el desarrollo de los planes de acción.
- Cuando se identifique un plan de acción que implique el desarrollo de un proyecto a largo plazo, se deben implementar controles compensatorios que mitiguen el riesgo.
- La Organización debe definir una herramienta para la administración y seguimiento de los planes de acción.
- Una vez se finalice el proceso auditor, la auditoría interna debe realizar el cargue de los planes de acción en la herramienta definida por la empresa, a excepción de los planes de acción que aún se encuentran en proceso de ejecución como parte de la auditoría anterior, para lo cual, los facilitadores de control Interno deben realizar el cargue.
- Cualquier cambio o reprogramación en la fecha de los planes de acción, debe ser informada al comité de auditoría para su aprobación.
- El facilitador de control interno es el único responsable de generar los cambios de fechas en la herramienta de seguimiento a planes de acción.
- El facilitador de control interno debe generar reportes mensuales, en los cuales identifica los planes de acción cerrados y vencidos informando a auditoría interna y dueños de proceso.
- Para los planes de acción vencidos, auditoría Interna realizará un resumen al comité de auditoría, con el propósito de que la alta dirección genere las respectivas explicaciones y se tomen las medidas que permitan su implementación.
- Semestralmente auditoría interna verificará la efectividad de los planes de acción cerrados y emitirá un informe con los resultados.

#### 4. Archivo y custodia de papeles de trabajo e informes.

Los papeles de trabajo adelantados por la función de auditoría Interna son propiedad de la organización. Como tal deben ser protegidos y archivados cuidadosamente en la ruta dispuesta ya que gran parte de la información obtenida con carácter confidencial se registra en los papeles de trabajo, por lo tanto, estos son de naturaleza confidencial. Es importante identificar este tipo de documentos con un comentario que haga alusión a su debido cuidado, por ejemplo, “el contenido de este documento no debe ser reproducido total o parcialmente por ningún medio, ni distribuido a personas externas a la organización sin el consentimiento previo y por escrito de la organización”.

Los papeles de trabajo podrán ser revisados por terceros (auditores gubernamentales, entes regulatorios, auditores externos, dueños de proceso) en las instalaciones de la organización, previa autorización del auditor interno.



### Copias de respaldo de papeles de trabajo



- Cada miembro del equipo de trabajo de la auditoría interna, es responsable de mantener copias de respaldo de la información electrónica, durante la ejecución de los programas de auditoría asignados a través de la herramienta determinada para tal fin, atendiendo los protocolos de confidencialidad y acceso a dicha información.
- Una vez cerrado cada uno de los proyectos de auditoría durante el año fiscal, se debe proceder a archivar en la carpeta virtual designada por la organización para la función de auditoría interna.

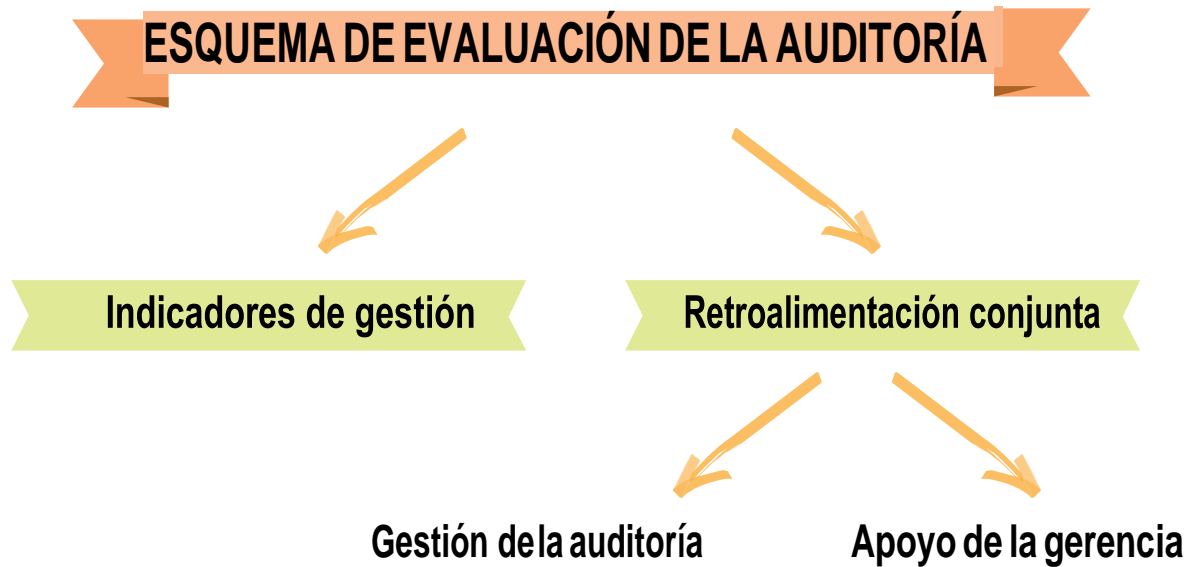
### Aseguramiento de calidad de la función de auditoría

El equipo de auditoría interna debe garantizar la calidad del servicio provisto mediante el correcto cumplimiento de sus funciones y roles asignados para alcanzar los objetivos definidos. Para ello, la dirección corporativa de control Interno y el comité de auditoría se encargarán de garantizar que no se interponga ninguna restricción o limitación injustificada en la función de auditoría interna. A su vez, se encargarán de garantizar que la función de auditoría interna tenga suficientes recursos de presupuesto y personal para cumplir con la misma.



La evaluación de la auditoría se compone de dos elementos:

- Indicadores de gestión de la auditoría interna cuyo objetivo es la medición de las actividades definidas y acordadas en el plan de auditoría.
- Retroalimentación conjunta cuyo objeto es evaluar el compromiso en el desarrollo de la auditoría tanto por parte del equipo auditor como por parte de la organización en búsqueda del mejoramiento continuo de las actividades de auditoría.



Indicadores de gestión:

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
Cumplimiento del plan de auditoría	Número de auditorías realizadas / Total auditorías planeadas	Q1:90% Q2:94% Q3:98% Q4:100%	Trimestral
Seguimiento a planes de acción	Número de seguimientos realizados / Total de seguimientos definidos	95% del vencimiento del semestre	Semestral
Prestación oportuna de informes	15 días hábiles posterior a la validación de resultados	Ningún reporte fuera del tiempo	Trimestral

## 5. Seguimiento de acciones correctivas.

1. 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 5 días hábiles para evaluar el plan y responderle al responsable del área auditada.
2. 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. Luego, el auditor líder devuelve al encargado de la calidad los documentos de la auditoría.
3. El encargado de la calidad deberá registrar en el plan de auditoría, la fecha de recepción del informe con el cierre de las no conformidades.



### Auditorías de seguimiento y re-certificación

Al cumplir un año de haber obtenido la certificación de calidad, se realiza una auditoría de seguimiento. En esta auditoría, la empresa debe demostrar que tiene como mínimo un 75% de avance en la implementación de su sistema de aseguramiento de la calidad.

La auditoría de Re-Certificación se lleva a cabo al segundo año de haber obtenido la certificación y en esta visita, la empresa debe demostrar que tiene implementado su sistema de calidad al 100%.

### Ventajas:

- El certificado de calidad está respaldado por instituciones acreditadas.
- Al ser emitido por instituciones reconocidas, es más fácil que sea aceptado por clientes públicos y privados.

## 6. El Informe de auditoría.

La gerencia de la empresa y las unidades organizativas auditadas tienen el derecho de ser informadas periódicamente sobre el transcurso de la auditoría y los resultados intermedios obtenidos. El informe reviste tanta importancia como la auditoría misma, a fin de garantizar la transparencia del análisis y de permitir que tanto los responsables como los afectados, tengan la posibilidad de participar en su configuración.

El informe puede ser verbal o escrito. Preferiblemente después de la finalización de los análisis en cualquier unidad organizativa, se debe entregar un informe verbal en una de conferencia.

Los resultados de la auditoría preliminar deben documentarse por escrito, puesto que están desde el principio concebidos exclusivamente para el uso interno. Los informes deben elaborarse de manera breve o detallada según a quien vayan dirigidos, estar estructurados en forma clara y deben formularse de manera concisa y precisa.

Con base de las deficiencias determinadas, se proponen medidas o se emiten recomendaciones que deberían conducir a una corrección de las desviaciones entre valores de referencia y valores reales. Pueden desglosarse por ejemplo, en aquellas relativas a la gerencia, a la organización, la técnica y la formación.

Las medidas y/o recomendaciones a desarrollar pueden dividirse en:

- Medidas inmediatas (periodo de realización, por ejemplo: aproximadamente 3 meses).
- Medidas a corto plazo (periodo de realización, por ejemplo: aproximadamente 1 año).
- Medidas a largo plazo (periodo de realización, por ejemplo, aproximadamente 3 años).

### Objetivos del informe de auditoría

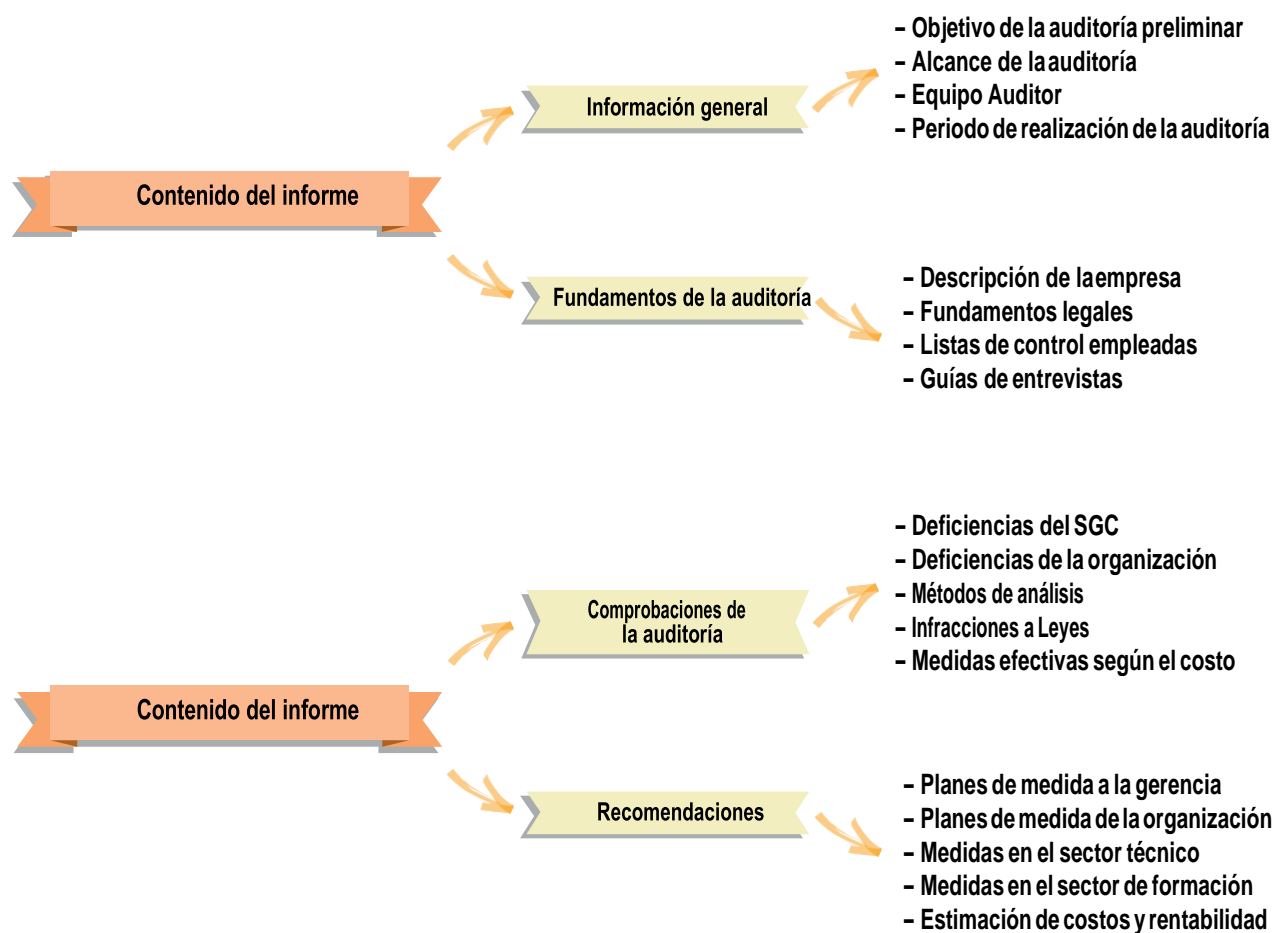
- Información de la gerencia.
- Documentación de la situación real, evaluación de la situación determinada y plan de medidas.
- Información del personal de la empresa, iniciación de operaciones correctivas.



Los contenidos de los informes se orientan en los grupos objetivo / destinatarios. Los destinatarios de informes pueden ser:

- Socios (¡informe muy breve!).
- Gerencia.
- Responsables de las unidades organizativas / unidades operativas.
- Jefes de instalaciones.
- Departamento administrativo.
- Departamento legal.
- Marketing.

Información del Informe final de la Auditoría de Calidad



## 6.1. Preparación y estructura del informe de Auditoría.

### 1. Preparación del informe de auditoría.

El informe de auditoría se prepara bajo la dirección del auditor jefe, quien es el responsable de que sea preciso y completo. Los temas a incluir en el informe de auditoría deben ser aquellos establecidos en el plan de auditoría. Cualquier cambio deseado en el momento de preparar el informe debe ser acordado con las partes concernientes.

### 2. Contenido del informe de auditoría.

Una vez concluida la reunión final, la actividad que seguidamente se efectúa es la elaboración del informe final.

Este es responsabilidad del auditor jefe y ha de ser un escrito exacto y completo. Deberá reflejar todos los aspectos de la auditoría, tanto del contenido como la forma en que se ha llevado a cabo.

El contenido del informe se ajustará a lo siguiente:

- Objetivo y alcance de la auditoría.
- Identificación del equipo auditor.
- Personas responsables del área auditada.
- Detalles del plan de auditoría.
- Identificación de los documentos de referencia en base a los cuales se ha llevado a cabo la auditoría.
- Desarrollo de la auditoría y juicio del equipo auditor del grado de cumplimiento.
- Las observaciones de no conformidades.
- Lista de distribución del informe.

El informe final será distribuido de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, pero generalmente se entrega al responsable de calidad y al auditado.

Hay que tener en cuenta que los informes se utilizan como datos de partida para las revisiones por la dirección, por lo que constituyen un registro de la calidad y deben enviarse a la dirección general.

Finalmente, es necesario que se realice el “seguimiento y comprobación de la eficacia” del sistema de calidad.



El auditado junto al responsable de calidad, serán los encargados de iniciar las acciones correctivas necesarias para mitigar las no conformidades detectadas durante la auditoría. Además llevarán a cabo el seguimiento y posterior cierre de dichas acciones correctivas, una vez hayan comprobado su eficacia.

Después de lo expuesto, se puede afirmar que las auditorías internas de calidad son una importante herramienta en la gestión de la empresa. A través de ellas se comprueba la implantación del sistema de la calidad, su adaptación a la empresa y su tendencia hacia la mejora continua.

### 3. Distribución del informe de auditoría.

El informe de auditoría debe ser enviado al cliente por el auditor jefe. La distribución del informe de auditoría debe ser determinada por el cliente de acuerdo con el plan de auditoría. El auditado debe recibir una copia del informe de auditoría, salvo que el cliente lo excluya específicamente. Toda distribución adicional del informe fuera de la organización requiere el permiso del auditado. Los informes de auditoría son propiedad exclusiva del cliente y la confidencialidad debe ser respetada y protegida adecuadamente por los auditores y por todos los receptores del informe.

El informe de auditoría debe ser emitido dentro del plazo de tiempo acordado, de acuerdo con el plan de auditoría. Si esto no fuera posible, se deben comunicar formalmente las razones por la demora, tanto al cliente como al auditado y se debe establecer una nueva fecha de emisión.

### 4. Finalización de la auditoría.

La auditoría finaliza cuando todas las actividades de auditoría planeadas hayan sido llevadas a cabo, o acordadas de otro modo con el cliente de auditoría (ej. puede presentarse una situación inesperada que no permita que la auditoría sea completada de acuerdo con el plan).

### 5. Realización de seguimiento a la auditoría.

Dependiendo de los objetivos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora. Tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado. Según sea apropiado, el auditado debería mantener informados a la persona que gestiona el programa de auditoría y al equipo auditor acerca del estatus de estas acciones.

La finalización y efectividad de estas acciones debería ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. (ISO, 2011)

## 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 o recurrente:** 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 estos, 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.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

**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

Analizacalidad. (s.f.). *Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías*.

Arter, D. (2003). *Auditorías de calidad para mejorar la productividad* (Vol. Tercera edición). (A. Q. Press., Ed.) Wisconsin, Estados Unidos.

*Auditorías de Calidad*. (s.f.). Obtenido de Mgar.

Cantú Delgado, H. (1997). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (Vol. Primera Edición). (Mcgraw\_Hill, Ed.) México.

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

Estrucplan. (7 de febrero de 2005).

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

Harrington, J., & Harrington, J. (1997). *Administración Total del Mejoramiento Continuo*. (M. Hill, Ed.)

Hauschnlk Lahmeyer, P. (s.f.). *Preparación y metodología de la auditoría medioambiental*.

Internacional, I. (2012). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001* (ICONTEC, Ed.) Bogotá.

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

Maldonado, J. (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.

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

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: <https://www.gestipolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad* (Vol. Primera edición). (Pearson, Ed.) México.

Universidad del Valle. (s.f.). Consultado el 2016, de Planeación Univalle: <http://gicuv.univalle.edu.co>

## CONTROL DE DOCUMENTO

### AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

**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**