

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad, así como las áreas contable, financiera, administrativa y operativa de una organización, ayudándole a cumplir por una parte los requisitos de las partes interesadas y los objetivos y políticas trazadas. Las auditorías ayudan a mejorar la eficacia de sus procesos, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración.

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 al consejo de 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.

La finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

Los contenidos propuestos en este curso de formación, van encaminados a mostrar la importancia de la planificación, preparación y desarrollo 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
MAPA CONCEPTUAL	3
1- GENERALIDADES DEL PROCESO DE AUDITORÍA.....	4
1.1. Reunión de apertura.	
1.2. Revisión documental durante la realización de la auditoría.	
1.3. Comunicación durante la auditoría.	
1.4. Recolección y verificación de la información.	
1.5. Generación de hallazgos de auditoría.	
1.6. Preparación de conclusiones de auditoría.	
1.7. Realización de la reunión de cierre.	
2- REUNIÓN DE APERTURA – COMUNICACIÓN.....	8
3- DOCUMENTACIÓN Y RECOPIACIÓN DE EVIDENCIAS.....	10
4- NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	14
5- REUNIÓN DE CIERRE.....	16
GLOSARIO.....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	25
CONTROL DE DOCUMENTO.....	27

MAPA TEMÁTICO



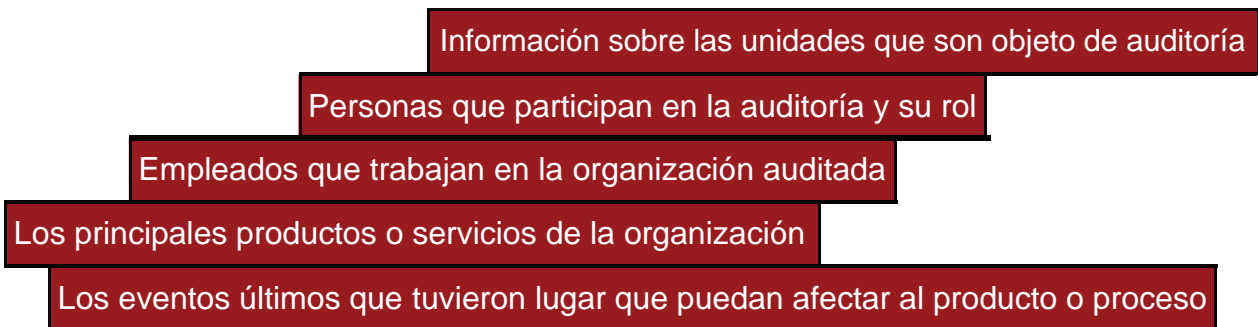
DESARROLLO DE CONTENIDOS

1- GENERALIDADES DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

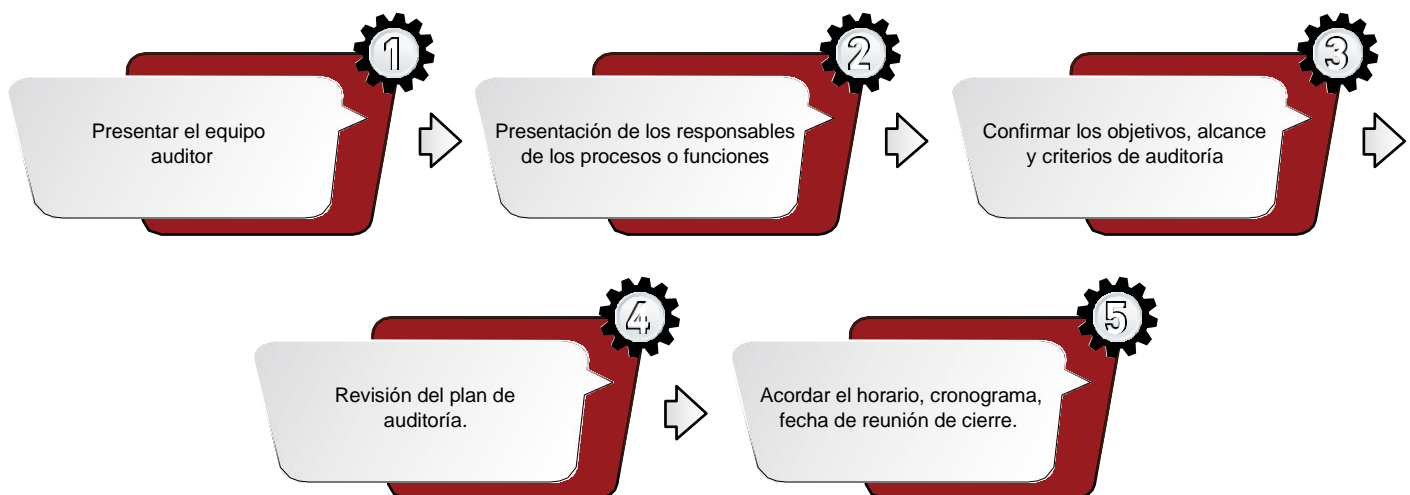
1.1. Reunión de apertura.

En las auditorías internas no es obligatorio que se haga la reunión de apertura, sin embargo, es necesario comunicar que se está realizando una auditoría e indicar al auditado el alcance y el tiempo previsto de la auditoría.










En el caso de las auditorías externas, se debe hacer una reunión formal y estar prevista con un tiempo prudencial acordado por ambas partes, y en la reunión de apertura el auditor deberá detallar las características de la misma y explicar sobre la planificación de manera que la organización le facilite la tarea en las áreas solicitadas.



Se realiza cabo la reunión de apertura con la gerencia del auditado, o a quién delegue, en un sitio apropiado, con las personas responsables de las funciones o procesos que se van a auditar. El propósito de una reunión de apertura es:

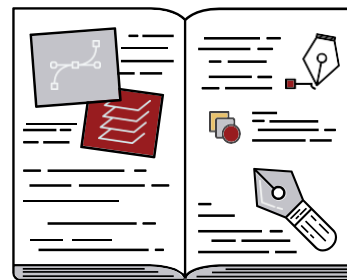


Así mismo la auditoría sirve para:

-  Los métodos y procedimientos que se van a usar para realizar la auditoría.
-  Presentación de cómo se realizarán las actividades.
-  Confirmar los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado.
-  Confirmar los aspectos relacionados con la confidencialidad.
-  Confirmación de los procedimientos relacionados con la seguridad en el trabajo y para el equipo auditor y los procedimientos de emergencia.
-  Confirmación de la disponibilidad, funciones e identidad de los guías y otro personal de soporte que se pueda requerir.
-  Espacio para intercambio de preguntas.
-  Acordar la fecha y hora para la reunión de cierre.
-  Disponibilidad, funciones e identidad de los guías.

1.2. Revisión Documental durante la realización de la auditoría.

Después de notificar a la organización de la próxima auditoría, el auditor normalmente solicita los documentos que figuran en una lista de comprobación preliminar. Éstos pueden incluir una copia del informe de alguna auditoría anterior, junto con copias de las actas de la junta y del comité, así como copias de los estatutos y reglas permanentes.



La información recopilada a través de entrevistas debe verificarse por medio de la adquisición de información de respaldo de fuentes independientes como, observaciones, registros y resultados de medidas existentes. Declaraciones que no puedan ser confirmadas deben ser identificadas como tales. Los auditores deben examinar la base de programas de muestreo relevantes y los procedimientos, para asegurar un control de calidad de los procesos de muestreo y medición efectivos.

1.3. Comunicación durante la auditoría.

Durante la auditoría puede resultar necesario hacer arreglos formales de comunicación entre el equipo auditor, así como con el auditado, el cliente de auditoría y potenciales

entes externos (ej. entes reguladores), especialmente cuando los requisitos legales incluyen el reporte obligatorio de no conformidades.

El equipo de auditoría debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar trabajo entre los miembros del equipo auditor, según resulte necesario.

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente el progreso de la auditoría y cualquier duda al auditado y cliente de auditoría, según sea apropiado. La evidencia recolectada durante la auditoría que sugiera un riesgo significativo inminente para el auditado debería ser reportado sin demora al auditado, y cuando sea apropiado, al cliente de auditoría. Cualquier inquietud acerca de temas que están por fuera del alcance de la auditoría debería ser notada y reportada al líder del equipo auditor, para su posible comunicación al cliente de auditoría y al auditado.



1.4. Recolección y verificación de la información.

Durante la auditoría, la información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, incluyendo información relacionada con interfaces entre funciones, actividades y procesos debería ser recolectada por medio de muestreo apropiado y debería ser verificada.

Solo información verificable debería ser aceptada como evidencia de auditoría. La evidencia de auditoría que conduce a hallazgos de auditoría debería ser registrada. Si durante la recolección de evidencia el equipo auditor conoce de circunstancias o riesgos nuevos o cambiantes, estos deberían ser tratados por el equipo de manera concordante.





1.5. Generación de hallazgos de auditoría.

La evidencia de auditoría debería ser evaluada contra los criterios de la auditoría a fin de determinar los hallazgos de la auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría. Cuando el plan de auditoría así lo especifique, los hallazgos individuales de auditoría deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.



1.6. Preparación de conclusiones de auditoría.

El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre con el fin de:

-  Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma;
-  Llegar a un acuerdo respecto a las conclusiones, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente en el proceso de auditoría;
-  Preparar recomendaciones, si esto está especificado en el plan de auditoría;
-  Discutir el seguimiento a la auditoría, según sea aplicable. (ISO, 2011)

El auditor de calidad debe obtener suficientes evidencias para que 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.

1.7. Realización de la 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 en el auditor líder, sin embargo el cliente puede aún estar en desacuerdo con los resultados.






2- REUNIÓN DE APERTURA – COMUNICACIÓN.



Reunión de apertura.

OBJETO DE LA REUNIÓN DE APERTURA.

Según la Norma internacional ISO 19011 (2011) el propósito de la reunión de apertura es:

-  Confirmar que todas las partes están de acuerdo con el plan de auditoría (auditado, equipo auditor).
-  Presentar al equipo auditor.
-  Asegurar que se pueden llevar a cabo todas las actividades de auditoría planeadas.

ACTIVIDADES DE LA REUNIÓN DE APERTURA.

1	La ejecución de la auditoría comienza con una reunión inicial de presentación del equipo auditor y las características de la auditoría. En esta reunión debe establecerse un clima de confianza entre auditor y auditado, clarificando cualquier duda que pudiera plantearse.
2	Toda auditoría debe comenzar con una etapa de planificación, en la que se establezcan sus objetivos y alcance (áreas a las que afectará), los criterios, las personas implicadas, el equipo auditor, el calendario, los requisitos de confidencialidad y la documentación aplicable.
3	El auditor jefe realiza el reparto de las tareas entre los miembros del equipo auditor, asignando los elementos, funciones o actividades específicas del sistema de gestión de la calidad a auditar,
4	El auditor deberá prestar sus servicios de acuerdo a las posibilidades de la ciencia y a los medios a su alcance con absoluta libertad, respecto a la utilización de dichos medios y en unas condiciones técnicas adecuadas para el idóneo cumplimiento de su labor.
5	El auditor debe facilitar e incrementar la confianza del auditado, con base a una actuación de transparencia en su actividad profesional sin alardes científico - técnico, que por su incomprensión, puedan restar credibilidad a los resultados obtenidos y a las directrices aconsejadas.



La comunicación.

El auditor líder debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisorios significativos a la alta dirección, para la adecuada revisión y aprobación.

a. Criterios para la comunicación: Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.

⚙️ La comunicación final de resultados debe incluir, si corresponde, la opinión general del auditor interno.

⚙️ En las comunicaciones del trabajo se debe reconocer cuando se observa un desempeño satisfactorio.

⚙️ Las comunicaciones sobre el progreso y los resultados de los trabajos de consultoría variarán en forma y contenido, dependiendo de la naturaleza del trabajo y las necesidades del cliente.

b. Calidad de la comunicación: Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

c. Errores y omisiones: Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las personas que recibieron la comunicación original.

d. Declaración de incumplimiento con las normas: Cuando el incumplimiento con las normas afecta a una tarea específica, la comunicación de los resultados debe exponer.

⚙ Las normas con las cuales no se cumplió totalmente.

⚙ Las razones del incumplimiento, y

⚙ El impacto del incumplimiento en la tarea.

e. Difusión de resultados: El auditor líder de la auditoría debe difundir los resultados a las personas apropiadas.

⚙ El auditor líder de la auditoría es el responsable de comunicar los resultados finales a las personas que puedan asegurar que se les dé a los resultados la debida consideración.

⚙ El auditor líder de auditoría, es responsable de comunicar los resultados finales de los trabajos de consultoría a los clientes.

3- DOCUMENTACIÓN Y RECOPIACIÓN DE EVIDENCIAS.



Evidencias de auditoría.

La evidencia es la certeza manifiesta y perceptible sobre un hecho específico, que nadie pueda racionalmente dudar de ella. En la auditoría es toda la documentación elaborada u obtenida por el auditor durante el proceso de la auditoría que respalda sus conclusiones y opiniones.

Se denomina evidencia objetiva a la información cualitativa o cuantitativa, registros o declaraciones acerca de hechos relativos a la existencia e implementación de un elemento de un sistema de gestión, la cual se basa en la observación y puede ser verificada. La recolección de evidencias es la fuente básica para que el auditor pueda determinar si el sistema de gestión es conforme con las disposiciones de la norma de referencia.

La evidencia se puede obtener mediante entrevistas, examen de documentos, registros y observación en el sitio de las actividades relativas al sistema de gestión. Los indicios que sugieren no conformidad deben ser anotados si parecen significativos. La información reunida a través de las entrevistas debe ser probada obteniendo la misma información por otras fuentes independientes, tales como la observación en el sitio, revisión de documentos y registros.

Evidencia de auditoría

Son los registros, las declaraciones verbales de hechos u otra información, relacionados con los criterios de auditoría y que son verificables.

Es un hecho existente.

Está basada en la observación e investigación sistemática.

No está influenciada por emociones o prejuicios.

Puede ser documentada.

Puede ser verificada.

Está relacionada con los criterios de la auditoría.

La evidencia puede ser de muchas formas, desde testimonios verbales del auditado, comunicaciones por escrito con personas externas y observaciones que hace el auditor. Es importante conseguir una calidad y volumen suficiente de evidencia para satisfacer el propósito de la auditoría. Determinar los tipos y cantidades de evidencia necesaria y evaluar si la información cuantificable corresponde a los criterios establecidos, es una parte importante de toda auditoría.

El auditor fundamentará su opinión profesional con base en el resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría, revisará y decidirá si la evidencia y la información obtenida posee las características de competencia y suficiencia.

El concepto de competencia de la evidencia hace referencia al carácter cualitativo de la misma. La evidencia es competente si es válida y relevante, por lo que el auditor deberá evaluar cuidadosamente si existen razones para dudar de estas cualidades. Para cumplir con esta característica el auditor debe agotar los procedimientos necesarios para obtener la evidencia disponible en todas las fuentes.

Características de la evidencia

COMPETENCIA:

Veraz, adecuada, convincente y que al ser expuesta no genera duda ni da lugar a interpretación diferente al hallazgo que respalde.

Se refiere a la calidad de la evidencia.

La evidencia válida significa que las pruebas en que se sustenta la misma sean confiables. La confiabilidad de la evidencia se refiere solo a los procedimientos de auditoría escogidos. No puede mejorarse la confiabilidad de la evidencia escogiendo una muestra más grande o una población diferente, solo puede mejorarse escogiendo procedimientos de auditoría que contengan más calidad.

Entre los factores que afectan la confiabilidad de la evidencia se menciona:

- ⚙️ **La fuente:** Interna o externa.
- ⚙️ **Su naturaleza:** Visual, oral o documentaría.
- ⚙️ **La evidencia obtenida** a través del examen físico, mediante inspección u observación es preferible a la obtenida indirectamente.
- ⚙️ **La evidencia documental** es preferible a la evidencia oral.
- ⚙️ **Los documentos originales** proporcionan una evidencia más adecuada que las copias.
- ⚙️ **La evidencia testimonial** obtenida en condiciones de libre inspección en más validez que la levantada en condiciones comprometidas, por ejemplo, en un ambiente en donde la persona puede ser intimidada.
- ⚙️ **La evidencia testimonial** obtenida de una persona no sesgada o que tiene un conocimiento completo sobre el área es más adecuada que la de alguien con sesgos o con conocimientos parciales.
- ⚙️ **El auditor** puede tener mayor seguridad cuando la evidencia de auditoría obtenida de diversas fuentes, o de naturaleza diferente, es concordante.
- ⚙️ **Cuando la evidencia** de auditoría derivada de una fuente no es concordante con la obtenida a partir de otra fuente, puede ser preciso aplicar procedimientos adicionales a fin de resolver la discrepancia.







El concepto de evidencia relevante se refiere a su pertinencia y razonabilidad; es decir, si las informaciones utilizadas están exclusivamente relacionadas con los hechos examinados y las conclusiones tienen una relación lógica y concreta con respecto a la información examinada.

Características de la evidencia



SUFICIENCIA:

Aquella cuyo volumen o cantidad satisfacen la necesidad de respaldar un hallazgo.

Los informes de auditoría contienen lo siguiente:

-  **Observaciones:** situaciones comunes y corrientes que son elogios a procesos que en especial funcionan muy bien o procesos que quizá exijan mayor investigación. Las observaciones no indican desviaciones o incumplimientos.
-  **Hallazgos menores:** desviación o falla en el cumplimiento de las especificaciones que pone en riesgo la calidad del producto o servicio. Quizá se trata sólo de un desliz aislado en un procedimiento. Los hallazgos menores también se describen como aspectos de mejoramiento continuo.
-  **Hallazgos mayores:** falla en el cumplimiento de las especificaciones que pone en riesgo la calidad del producto o servicio. Ausencia de un procedimiento indispensable. Ruptura total del proceso o procedimiento. Los hallazgos mayores también se describen como aspectos varados.
-  **Muchos hallazgos menores en la misma área podrían considerarse un aspecto varado. Un número muy significativo de hallazgos menores en los resultados de una auditoría se consideraría un hallazgo mayor.**

Actividades en la documentación de observaciones:

-  El equipo evaluador puede levantar observaciones contra requisitos de acreditación que la organización modificará o agregará en el futuro, siempre que el solicitante esté informado previamente de estos cambios.
-  El solicitante no tiene la obligación de incluir las observaciones en el plan de acciones correctivas que presenta a la organización. El grupo auditor no podrá tomar decisiones basado en observaciones del equipo evaluador.

⚙️ Durante las evaluaciones de seguimiento el equipo evaluador debería tomar en cuenta las observaciones realizadas en evaluaciones previas, con el fin de verificar que no se conviertan en no conformidades.

⚙️ Si los requisitos de acreditación han sido modificados o ampliados por la organización y el solicitante no ha tomado acciones al respecto, las observaciones previas podrían ser registradas como no conformidades.

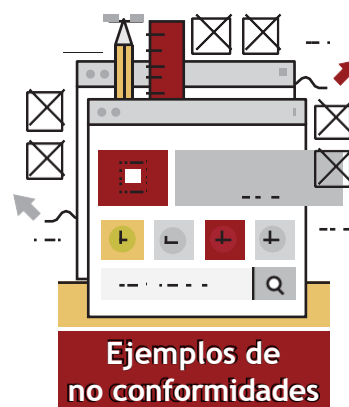


4- NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

⚙️ El concepto de no conformidad.

Los descubrimientos de la auditoría deben estar basados en evidencia y deberán de ser registrados; todas las desviaciones significativas deberán de ser documentadas. Los detalles de los descubrimientos de conformidad también pueden ser documentados, pero con el debido cuidado para evitar cualquier implicación de garantía absoluta. Lo anterior advierte a los consultores que tengan precauciones relativas a la responsabilidad. El hecho de que la organización esté de conformidad con su SGC, no necesariamente significa que cumpla totalmente con las leyes y reglamentos. Al recolectar pruebas, el auditor está autorizado a examinar documentos, observar actividades y convicciones y realizar entrevistas. Este último método para recopilar pruebas permitirá al auditor determinar si los empleados comprenden sus papeles y responsabilidades respecto al SGA.

La norma ISO 9000:2005 define no conformidad como el incumplimiento de un requisito. Este requisito puede ser de la norma de referencia o de los propios procedimientos internos de la empresa. Para ilustrar mejor el concepto, a continuación, se presentan ejemplos de no conformidades típicas en un sistema de gestión:






Ejemplos de no conformidades típicas

1	Evidencia de diferencias entre el manual de calidad, los procedimientos y/o los criterios de auditoría.
2	Evidencia de diferencias entre procedimientos y prácticas operativas.
3	Falta de evidencia de soporte de la implementación de los requisitos de la norma.
4	Falta de evidencia para demostrar continuidad en la implementación de los procesos del sistema.

Una **No Conformidad** debe ser una observación exacta de los hechos, se dirige al **qué, cuándo, dónde**, es recuperable, es decir que acepta trazabilidad y debe ayudar a lograr la implementación de la acción correctiva.



Observación, conformidad y no conformidad.

El resultado de análisis de las observaciones y evidencias de la auditoría puede ser indicado como alguno de los siguientes tres estados:

-  **Conformidad:** El proceso se muestra de acuerdo con la exigencia establecida.
-  **Oportunidad de mejora:** La organización puede o no adoptar esta oportunidad. Es un consejo informal. En algún momento la organización puede haber presentado alguna mínima falla puntual o demora que no afecta en forma directa ni indirecta el Sistema de Gestión. Esto normalmente puede suceder en cualquier empresa y es normal. Pero es el momento de explicar por qué. Y si hay una buena razón, que revela y explica exactamente por qué sucedió, es hora de aplicar sentido común y no levantar una No conformidad.
-  **No conformidad:** El proceso o documentación no está de acuerdo con los requisitos.





Las no conformidades se pueden dividir en dos categorías.

-  **Deficiencias,** las cuales afectan adversamente la calidad de los resultados esperados (derivados de los criterios) y se vinculan con desviaciones de procedimientos o prácticas, originadas por un control de gestión deficiente.
-  **Debilidades,** corresponden a hallazgos negativos, los cuales tienen la potencialidad de dar origen a deficiencias. Normalmente derivan de instrucciones imprecisas o ausencia de procedimientos e instructivos.



Reporte de las no conformidades.





El reporte de la No Conformidad debe contener dos puntos:

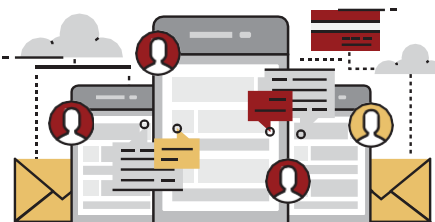
-  Una observación detallada completa y precisa de lo que fue encontrado por el auditor. Esta observación debe ser atestiguada por la persona auditada para confirmar su exactitud.
-  Una referencia a la cláusula de la norma o documento del Sistema de Gestión.



Debe ser escrita con un texto corto, en lenguaje claro, preciso, que no se preste a confusiones o dudas, sin detalles que no le agreguen valor, con un enfoque concreto y coherente, evitando las repeticiones o la redacción de No conformidades similares.

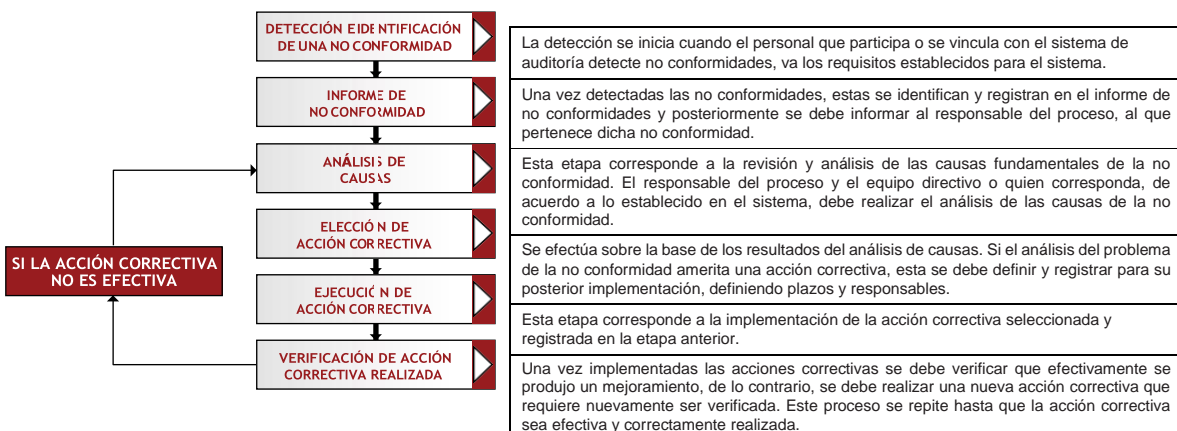
Clasificación de no conformidad.

-  **No-Conformidad Mayor:** Ausencia de un elemento exigido por la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.
-  **No-Conformidad Menor:** Deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento.
-  **Observación:** Constatación hecha en el curso de una auditoría de la calidad y verificada por evidencias objetivas.
-  **Registro de No Conformidad:** En el que se registra, clasifica y describe la no conformidad detectada durante la auditoría y se respalda con la identificación de la evidencia objetiva.



Diseño operativo de las no conformidades en el sistema de auditoría.

A continuación, se presenta de manera genérica el diseño operativo de la implementación del procedimiento de detección y corrección de no conformidades en una organización.



5- REUNIÓN DE CIERRE.

El propósito principal de esta reunión es 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 resultados finales se discuten y analizan en conjunto, entre auditores y organización, dando cierre a las actividades en terreno, permitiendo aclarar cualquier error o ambigüedad antes de elaborar el informe final.

En auditorías internas en una organización pequeña, la reunión de cierre puede consistir en comunicar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

En otras situaciones de auditoría, la reunión debe ser formal y se deben llevar actas y registros de asistencia. La reunión, presidida por el líder del equipo auditor, se debe realizar con la gerencia del auditado y las personas responsables de las funciones auditadas.

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

Si en los objetivos de la auditoría se especificó sobre la presentación de recomendaciones, se deben dejar registradas. Debe enfatizarse que las recomendaciones no son obligatorias.

1

Desarrollo de la reunión.

Entre los participantes en la reunión de cierre se deben encontrar el auditado y el cliente de la auditoría. El líder del equipo auditor debe notificar al auditado sobre situaciones encontradas en la auditoría que podrían disminuir la confianza que se pueda tener en la auditoría.

Cualquier divergencia en la opinión relativa de los hallazgos o conclusiones de la auditoría, entre el equipo auditor y el auditado se debe discutir y en lo posible resolver. Si no queda resuelta, se debe registrar ambas opiniones.

El desarrollo típico de la reunión de cierre contiene:

- Agradecimientos a los auditados por la cooperación.
- Explicación de las conclusiones.
- Información positiva.
- Descripción clara de las no conformidades.
- Fijación del plazo para la toma de acciones correctivas y preventivas.
- Definición de las acciones de seguimiento.
- Presentación del informe o fecha de entrega del mismo.

Se deben dejar registros de la reunión de cierre (un acta u otro formato).



2

Informe de la auditoría.

El informe final es un documento técnico y formal, busca sustentar y transmitir los hechos encontrados. El informe puede ser:

- ⚙️ **Informe final interno:** Cuando contempla la evaluación de la situación medioambiental de la empresa. Además el destino final y grupo interesado es la misma empresa.
- ⚙️ **Informe final externo:** Cuando la información entregada está orientada a grupos de externos vinculados a la empresa (proveedores, clientes, asociación de usuarios, gobierno, etc.).
- ⚙️ **Informe final de síntesis:** Comprende un resumen de los resultados y conclusiones de lo estudiado, sirve de base para la toma de decisiones.

La documentación a emitir posterior a la auditoría debe incluir detalles sobre todos los procesos incluidos en la muestra. El auditor debe proporcionar todos los detalles que pueda. De esta manera, cualquiera que lea el informe, tiene la mayor cantidad de información posible. El informe debe ser claro, objetivo y formal, recuerde que este informe debe ser revisado por la alta dirección.

El líder del equipo auditor debe ser el responsable de la preparación y contenido del reporte de auditoría y debe proporcionar un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría. El informe final de auditoría debe ser lo más claro, objetivo y formal posible, para ser usado como una herramientaguía por la organización para normalizar las situaciones que se pudieran haber presentado, así como para tener la evidencia en la próxima auditoría de que todas las observaciones han sido resueltas.

El informe de auditoría debe tener al final un resumen de las no conformidades en el caso que se hubieran presentado-, aclarando que documento y/o requisito normativo se está incumpliendo.

El reporte de la auditoría debe incluir los siguientes aspectos:



Reporte de la auditoría

REPORTE DE AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría.

El alcance de la auditoría, identificando las unidades organizacionales y funcionales.

La identificación del cliente de la auditoría.

La identificación de los miembros del equipo auditor.

Las fechas y lugares en donde se realizó las actividades de auditoría en el sitio.

Los criterios de la auditoría.

El plan de auditoría.

La lista de representantes del auditado.

Un resumen del proceso de auditoría que incluya los obstáculos encontrados que puedan disminuir la confianza que se tenga.

Los hallazgos de la auditoría.

Las conclusiones de la auditoría.

Confirmación que se han cumplido los objetos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo al plan de auditoría.

Las áreas no incluidas que se habían incluido en el alcance de la auditoría.

Recomendaciones de mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría.

Planes de acción complementarios acordados.

Declaración de la naturaleza de confidencialidad del contenido.

La lista de distribución del reporte de auditoría.

El reporte de auditoría se debe emitir dentro del periodo de tiempo acordado. Si no es posible, se debe comunicar al cliente de la auditoría sobre las razones del retraso y acordar una nueva fecha de entrega.

El reporte de la auditoría debe incluir la fecha, las revisiones y aprobaciones que se hayan definido en los procedimientos del programa de auditoría.

El equipo auditor elaborará un informe final, que incluirá:

Evaluación de los problemas ambientales

Funcionamiento del SGA.
Emisiones a la atmósfera.
Efluentes líquidos.
Manejo de residuos sólidos.
Desechos peligrosos.
Planes de Liquidación de Averías y Emergencia.
Contaminación de las aguas subterráneas y el suelo.

Así como:

Cumplimiento

De planes, legislación, documentos normativos y política ambiental.
Nuevas situaciones encontradas.
Recomendaciones.
Recomendaciones de investigaciones.

El reporte de la auditoría es propiedad del cliente de la auditoría y se debe respetar y proteger apropiadamente la confidencialidad por parte de los miembros del equipo auditor y de los receptores del informe.

La auditoría está completa cuando han finalizado todas las actividades del plan de auditoría y se haya distribuido el informe de auditoría aprobado.

Para la lectura y entrega del informe se debe realizar una reunión con el Representante de la Dirección, y si fuera posible con la Alta dirección y las personas que la Dirección disponga, (normalmente con los gerentes o jefes de Áreas). Aquí el auditor debe presentar todas las no conformidades y oportunidades de mejora, y escuchar de parte de los responsables las posibles medidas que se tomaran en la acción correctiva.

3

Actividades complementarias.

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas y de mejora, según el caso. Estas acciones no se consideran parte de la auditoría y usualmente las realiza el auditado dentro de un periodo de tiempo acordado.

En el caso de que las No conformidades sean menores o la auditoría fuera interna o de seguimiento, se establece que se revisarán en una auditoría posterior las acciones correctivas que se tomen para eliminar las no conformidades. El auditado debería mantener informado al cliente de la auditoría acerca del estado de estas acciones. El cumplimiento y eficacia de la acción correctiva se deberían verificar de acuerdo con un procedimiento apropiado. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

El objetivo es dejar todo bien claro para que en la próxima auditoría se revise el tratamiento y para verificar que todos los incumplimientos están cerrados.

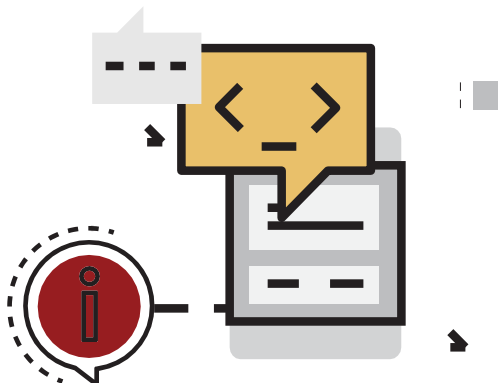
Posteriormente a la auditoría, la organización se tomará un plazo adecuado para realizar un análisis profundo para asegurarse que las No conformidades no vuelvan a repetirse.

La organización debe demostrar el cierre de estos incumplimientos para la próxima auditoría. Una vez terminado, el reporte de auditoría es distribuido según se especificó en el plan de auditoría, determinado por el cliente / auditado, no el auditor.

4

Finalización de la auditoría.

La auditoría está completa cuando han finalizado todas las actividades del plan de auditoría y el reporte de auditoría aprobado ha sido distribuido.



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.

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.

Canela López, José Ruiz. 2004. *“La gestión por calidad total en la empresa moderna”*. Alfaomega.

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.

Maldonado, José Angel. 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: <https://www.squalitas.com/blog/articulo/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Mora Vanegas, C. (2001-2002). *Calidad Auditoría en la calidad*.

Organización Internacional de Normalización. (2011). *Norma Internacional ISO 19011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión*. Suiza: ISO.

Qué son las Auditorías de Sistemas de Calidad y Tipos de Auditorías. (s.f.). Obtenido de Analiza Calidad.

Sánchez Gómez, A. (2005, 7 de octubre). *Definición genérica de auditoría y sus etapas*. Obtenido de Gestiopolis. Consultado el 2 de marzo de 2017 en <https://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>

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

The Institute of Internal Auditors. (2001). *Definición de la auditoría interna*. USA: Global Practices Center.

Universidad del Valle. (s.f.). Obtenido de <http://gicuv.univalle.edu.co>

Universidad nacional abierta y a distancia (s.f.). *Evidencias de Auditoría*. Consultado el 30 de junio de 2015 en <https://www.unad.edu.co/>

CONTROL DEL DOCUMENTO

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

**Desarrollador
de contenido
Experto temático**

Alejandro Mantilla Cáceres

Asesor Pedagógico

Rafael Neftalí Lizcano Reyes
Claudia Milena Hernandez Naranjo

Productor Multimedia

Antonio Vecino Valero

Productor de Audios

Victor Hugo Tabares Carreño

Programador

Daniel Martínez Díaz

**Líder Expertos
Temáticos**

Alejandro Mantilla Cáceres

**Líder Línea
de Producción**

Santiago Lozada Garces

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