



**ESCUELA
NORMAS
ISO**

SEATAM LEARNING

Realizando una auditoría paso a paso

Marcelo C. Olivier (MBA)

Realizando la auditoría paso a paso

Contenido

001.- Inicio de la Auditoría	2
Primera etapa: Contactando al auditado	2
Segunda etapa: ¿Es viable la auditoría?.....	2
002.- Preparando la auditoría	2
Primera fase: se revisa la información documentada que facilitó el auditado.....	2
Segunda fase: Planificación de la auditoría.....	3
Riesgos y oportunidades	3
La planificación de la auditoría – Generando el Plan de Auditoría	4
Tercera fase: Asignación de tareas al equipo auditor.....	4
Cuarta fase: Preparación de la información documentada	5
003.- Realizando la auditoría.....	5
Fase uno: Reunión de apertura.....	5
Reunión de apertura lista de verificación	5
Comunicación durante la auditoría.....	5
Acceso a la información de auditoría.....	5
Fase dos: Revisión de la información documentada, la evidencia objetiva.....	5
Recopilación y verificación de la información.....	6
Los hallazgos de auditoría	7
Las conclusiones de auditoría	8
004.- La reunión de cierre	9
Reunión de cierre lista de verificación	9
005.- Redacción del informe de auditoría.....	9
Distribución del informe de auditoría	10
006.- Finalización de la auditoría	10
007.- Seguimiento	10

001.- Inicio de la Auditoría

Primera etapa: Contactando al auditado

El auditor líder, que la persona sobre la cual recae la responsabilidad de llevar a cabo la auditoría contactará al cliente de auditoría y ejecuta la siguiente lista de verificación:

- a) Confirma los canales de comunicación
- b) Confirma la autoridad para llevar a cabo la auditoría
- c) Entrega información sobre los objetivos de la auditoría, el alcance, los criterios, los métodos y la composición del equipo auditor.
- d) Solicita información con el propósito de planificar: información de riesgos y oportunidades que la organización a ser auditada podría haber identificado y con qué método los abordan
- e) Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y cualquier otro requisito que sea pertinente para las actividades, procesos, productos y servicios del cliente de auditoría.
- f) Se confirma lo que se haya acordado con el auditado y el tratamiento que se le dará a la información documentada.
- g) Se establecen los preparativos para la auditoría incluyendo el calendario
- h) Se determinan los acuerdos específicos de la ubicación, temas de acceso, seguridad de acceso, SST.
- i) Se acuerda la asistencia, de ser pertinente, de observadores, necesidad de guías, intérpretes para el equipo auditor.
- j) Se determinan cualquier área de interés, inquietud o los riesgos para el auditado en relación con la auditoría específica.

Segunda etapa: ¿Es viable la auditoría?

- a) ¿Proporcionó el auditado suficiente información para planificar y llevar a cabo la auditoría?
- b) ¿Se percibe cooperación por parte del cliente de auditoría?
- c) ¿Se dispone de tiempo y recursos adecuados para ejecutar la auditoría?

Sí es viable, se continúa con la preparación; si no lo es, se propondrá al cliente una auditoría alternativa en acuerdo con el cliente de auditoría.

002.- Preparando la auditoría

Primera fase: se revisa la información documentada que facilitó el auditado

- a) El equipo auditor debería comprender las operaciones del auditado
- b) Debería familiarizarse con los procesos identificados por el cliente y en base a esto preparar documentos para realizar la auditoría: listas de chequeo, planes, cuestionarios, a quienes entrevistar.
- c) Determinar la extensión de la información documentada a fin de determinar la conformidad con los criterios.
- d) El auditor debería haber solicitado/recibido del auditado:
 - a. Listado con registros pertinentes
 - b. Información documentada pertinente
 - c. Informe de auditoría anterior o anteriores
 - d. Revisión por la dirección

- e. El auditor debería conocer el contexto de la organización que va a auditar, su tamaño, la complejidad de los procesos, los riesgos y oportunidades relacionados.
- f. Conocer y ver como aplican el alcance, los criterios y los objetivos de la auditoría.
- g. Si la auditoría requiere aplicar técnicas de muestro, entonces debería determinarse la población y la muestra a auditar. El hecho de aplicar muestreo podría generar riesgo de sesgo, se debe analizar.
- h. Para realizar el muestro se debe:
 - i. Establecer el objetivo de muestreo
 - ii. Seleccionar la extensión y composición de la población
 - iii. Seleccionar un método de muestreo
 - iv. Determinar el tamaño de la muestra
 - v. Realizar la actividad de muestreo
 - vi. Recopilar, evaluar, informar y documentar los resultados.
 - vii. Se debe determinar la calidad de los datos obtenidos.
 - viii. El auditor puede elegir entre estos alguno de estos tipos de muestreo
 - 1. Muestreo basado en juicio (se basa en la competencia y experiencia del auditor – experiencia en auditorías previas; complejidad de los requisitos; factor humano; riesgos y oportunidades significativos que se haya identificado para la mejora; salidas del seguimiento)
 - 2. Muestro estadísticos (emplea un proceso de selección de la muestra basado en la teoría de la probabilidad)
 - a. Basado en atributos (solo dos posibles resultados – sirve o no sirve; aprueba o no aprueba; sí o no).
 - b. Basado en variables (cuando el resultado de la muestra se da en un resultado continuo – por ejemplo, ocurrencia de accidentes laborales; fallos en el control de inocuidad alimentaria).

Cuando se realiza un plan de muestro (este se debe documentar) el auditor debe determinar el nivel de confianza, por ejemplo, un riesgo muestral del 5% con un nivel de confianza del 95% significa que el auditor aceptará el riesgo de que 5 de cada 100 muestras no reflejaran valores reales, y por consiguiente el nivel de confianza de la muestra será solo del 95%.

Segunda fase: Planificación de la auditoría

Riesgos y oportunidades

El auditor debe planificar la auditoría basándose en la información relacionada con los riesgos que le entrega el Programa de Auditoría y la información que le entregó el cliente de auditoría en la etapa anterior.

Cuando se planifica la auditoría se debe considerar:

- a) Riesgos relacionados con las actividades en la auditoría en cada proceso del auditado que se pretende auditar.
- b) La planificación debe considerar los tiempos asignados.
- c) EL auditor líder, que es quien elabora el plan de auditoría, debe analizar y documentar la composición del equipo auditor y su competencia.

- d) Las técnicas de muestreo cuando sea aplicable
- e) Oportunidades detectadas para mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades de auditoría
- f) Los riesgos para alcanzar los objetivos de auditoría que podría surgir de una mala planificación de la auditoría.
- g) Riesgos generados para el auditado cuando se realiza la auditoría.
 - a. Riesgos a la SST por presencia del equipo auditor
 - b. Riesgos a la preservación del medio ambiente por presencia del equipo auditor.
 - c. Riesgos derivados de la contaminación de espacios limpios
 - d. Riesgos a la salud por potenciales contagios
 - e. Auditorías coordinadas, podría generar riesgos en la interacción entre los procesos operativos y los objetivos y prioridades en los sistemas de gestión que se auditan.

La planificación de la auditoría – Generando el Plan de Auditoría.

En este documento se establece la programación tentativa de la auditoría, por consiguiente, es la pauta de trabajo para auditados y auditores.

El auditor líder debería generar un documento que permitirá crear el plan de auditoría y en el cual registrará:

- a) Objetivos de la auditoría
- b) Alcance de la auditoría
- c) Identificación de la organización
 - a. Funciones
 - b. Procesos para auditar
- d) Criterios de auditoría
- e) Ubicaciones físicas, virtuales, fechas, horas, duración de las actividades, reuniones.
- f) Necesidad de familiarización con las instalaciones, si es procedente.
- g) Métodos de auditoría, grado de muestreo
- h) Roles y responsabilidades del equipo de auditores
- i) Asignación de recursos pertinentes considerando los riesgos y oportunidades de los que se va auditar

Además, al generar el documento se debe considerar:

- a) Identificación de los representantes del auditado
- b) Idioma de trabajo y del informe de auditoría
- c) Temas que abordará el informe de auditoría
- d) Preparativos logísticos
- e) Temas relacionados con la confidencialidad y seguridad de la información
- f) Acciones de seguimiento de auditorías previas
- g) Actividades de seguimiento de la auditoría que se planifica
- h) Coordinación con otras actividades de auditoría, si es una auditoría conjunta

Tercera fase: Asignación de tareas al equipo auditor

Se debe asignar a cada miembro la responsabilidad para auditar procesos, actividades, funciones, lugares. Esta asignación debería realizarse en una reunión previa para acordar pasos a seguir.

Cuarta fase: Preparación de la información documentada

- a) Creación de listas de verificación
- b) Detalles de muestreo de auditoría
- c) Información audiovisual
- d) Preparación de cuestionarios
- e) Entrevistas

003.- Realizando la auditoría

Fase uno: Reunión de apertura

Reunión de apertura lista de verificación

1.- Presentación de equipo de auditores y presentación del Plan de Auditoría	4.- Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría	7.- Arreglos necesarios para programa la reunión de cierre y entrega de hallazgos
2.- Completar datos en la lista de asistencia	5.- Confirmación de la confidencialidad	8.- Cuestiones relacionadas con la SST
3.- Confirmar el lenguaje de trabajo	6.- Arreglos necesarios para la auditoría	9.- Preguntas de los auditados

Comunicación durante la auditoría

Podría ser el caso que, debido a cuestiones relacionadas con partes interesadas externas, como autoridades podría ser necesario comunicarles las no conformidades, entonces el proceso de comunicación debería establecerse de manera formal.

Por otro lado, el equipo auditor debería reunirse cada cierto tiempo para intercambiar hallazgos y discutir el progreso de la auditoría y si se cumplen los objetivos.

A su vez, el auditor líder DEBE comunicar al cliente de auditoría el progreso de la auditoría y cualquier hallazgo de importancia, especialmente cuando los hallazgos representen un riesgo significativo.

Si surge evidencia objetiva suficiente que permita determinar que los objetivos de la auditoría no se lograrán, por ejemplo, no hay evidencia objetiva suficiente que permita demostrar la implementación del sistema de gestión de manera eficaz, en este caso, se debería dar aviso al cliente de auditoría para emprender acciones apropiadas, como por ejemplo, cambiar la planificación, modificar el alcance o dar por terminada la auditoría.

Acceso a la información de auditoría

El acceso a la información va a depender del alcance, de los objetivos, de los criterios de auditoría, de los métodos de auditoría empleados.

Fase dos: Revisión de la información documentada, la evidencia objetiva

El objetivo de revisar la información documentada es

- a) determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría, sobre la base de documentación que se encuentra disponible.
- b) Permite reunir información que permita dar soporte a las actividades de auditoría

¿Qué es lo que un auditor debería verificar de la información?

- a) Información esté completa, es decir que lo que se esperaba encontrar se encuentre en la información documentada.
- b) Información sea correcta, es decir, que el contenido de la información sea conforme con fuentes fiables, tales como normas, reglamentos, leyes.
- c) Información coherente, es decir exista una relación lógica y consecuente consigo misma y con cualquier documento relacionado – por ejemplo, si el documento supone existe para registrar temperaturas, contenga registros de temperatura y no otros elementos.
- d) Información actualizada, es decir que el contenido de esta se encuentre actualizado.
- e) Información proporciona evidencia de cumplimiento con los requisitos y criterios de auditoría

Cuando surge información incoherente o fuera de los rangos esperados, se debe evaluar la integridad de la evidencia

Cuando no se pueda proporcionar información documentada en el periodo de tiempo acordado en el plan de auditoría, se deberá informar a las partes interesadas y se deberá tomar una decisión respecto de la viabilidad de la auditoría.

Recopilación y verificación de la información

¿Cómo se recopila información? Métodos

- a) Entrevistas con empleados y otras personas
- b) Observación de actividades y el ambiente de trabajo y condiciones circundantes
- c) Revisión de la información documentada, tal como, políticas, objetivos, indicadores de ellos objetivos, procedimientos, normas, instrucciones, licencias, permisos, especificaciones, planos, contratos, pedidos.
- d) Revisión de registros, tales como actas, informes de auditoría, resultados de mediciones, revisiones por la dirección
- e) Revisión de resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño
- f) Revisión de información sobre planes de muestreo del auditado y sus controles de medición
- g) Revisión de quejas, encuestas, mediciones externas, evaluación de proveedores
- h) Revisión de bases de datos, sitios web
- i) Revisión de simulaciones, modelizaciones

¿Cómo planificar la visita a las instalaciones del auditado?

Previo a la visita se debe:

- a) Asegurar la autorización y el acceso a los lugares que sean necesarios visitar durante la auditoría
- b) Proporcionar información a los auditores sobre la SST, normas culturales, horario de trabajo, autorizaciones, requisitos sanitarios, entre otros.
- c) Confirmar el uso de EPP
- d) Confirmar acuerdos respecto del uso de celulares, cámaras, capturas de pantalla, etc.
- e) A no ser que se trate de auditorías no programadas de manera intencional, se debe asegurar que el personal visitado será informado sobre los objetivos y el alcance de la auditoría.

Si la auditoría es in Situ

- a) Considerar el hecho de no interrumpir los procesos operativos
- b) Asegurar el uso de EPP
- c) Asegurar que los procedimientos de emergencia son comunicados (qué hacer en caso de terremoto)
- d) Programar la comunicación para evitar interrupciones
- e) Adaptar el equipo de auditores, guías, interpretes en base al alcance de auditoría
- f) No manipular equipo del cliente, aun si se es competente.
- g) En caso de incidentes, se debe revisar la situación y de ser necesario reprogramar
- h) Cualquier copia de documento deber ser autorizada por temas de seguridad de la información
- i) Si se toman notas no se debe recopilar información personal, salvo que sea requerido en los objetivos de la auditoría

Si la auditoría es virtual

- a) Se debe asegurar el uso de los protocolos de acceso remotos acordado con el cliente de auditoría
- b) Si se capturan pantallas, se debe garantizar la autorización por adelantado; no se debe grabar personas si no se cuenta con el permiso adecuado.
- c) Si se produce algún incidente durante el acceso remoto, se deberá contactar al cliente, analizar la situación y determinar la viabilidad.
- d) Uso de planos de plantas para la ubicación remota como referencia
- e) Mantener el respeto a la privación durante las pausas en la auditoría

¿Cómo realizar las entrevistas?

- a) Se realizan en el horario normal de trabajo
- b) Se debe verificar que el entrevistado se sienta cómodo antes y durante la entrevista
- c) Se debe explicar el motivo de la entrevista y porque se están tomando notas
- d) Se puede comenzar la entrevista con la pregunta: ¿cuénteme cual es su función en la empresa?
- e) Se deben seleccionar por anticipado las preguntas a emplearse: preguntas abiertas, cerradas, inductivas, indagativas, apreciativas.
- f) Se debe tomar conciencia de la comunicación no verbal, el lenguaje del cuerpo, sobre todo en auditorías virtuales y es preferible, en este caso reemplazarlas por preguntas que permitan determinar evidencias objetivas.
- g) El resultado de la entrevista debe resumirse y revisarse con la persona entrevistada antes de que pase a ser parte de la evidencia objetiva del proceso.
- h) La entrevista concluirá con el agradecimiento a la persona entrevistada.

Los hallazgos de auditoría

- La evidencia de auditoria, es decir, lo que auditor ve, revisa, escucha y observa debe ser evaluado frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de auditoría.
- Un hallazgo puede ser de conformidad o puede ser de no conformidad, va a depender del criterio.
- Una vez que se determina la no conformidad, esta debe registrarse, así como la evidencia que las apoya.

¿Qué es lo que debería considerar el auditor un hallazgo?

- a) Seguimiento de los registros y las conclusiones de auditorías anteriores (¿son recurrentes? ¿son tendencia?)
- b) Requisitos propios del cliente de auditoría
- c) Que la evidencia objetiva sea capaz de demostrar el desvío
- d) Hallazgos que vayan más allá de lo normal, por ejemplo, al caminar se observa que.
- e) Lo mismo con las oportunidades de mejora
- f) El tamaño de la muestra
- g) Categorización de los hallazgos, si es que existe (menor NC, mayor NC)

Registro de la no conformidad

Cuando se registra la no conformidad se debe tener en consideración:

- a) El criterio, describir lo que señala el criterio o la referencia al mismo
- b) La evidencia de la auditoría, lo que se observa que no cumple
- c) La declaración de no conformidad, que es el elemento que describe la no conformidad y que por lo general se redacta negando el criterio, por ejemplo,
 - a. *El criterio señala: ISO 9001:2015 7.2 [d] Competencia “la organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia”, y*
 - b. *El descriptor de cargo UN-1821 del vendedor técnico señala que debe poseer un curso en ISO/IEC 27001:2017.*
 - c. *El auditor, al revisar el CV se percata que el vendedor técnico no posee esta capacitación.*
 - d. *La redacción, negando el criterio, quedaría de la siguiente manera: “No fue posible verificar que todas las veces la organización conserva información documentada apropiada como evidencia de la competencia de acuerdo con lo que señala el descriptor de cargo UN-1821.*
 - e. *Evidencia objetiva: al revisar el archivo de competencias del cargo de vendedor este no posee la capacitación indicada en UN-1821.*
- d) Considerará otros hallazgos de la auditoría relacionados, si es aplicable, es decir, una no conformidad puede ser sustentada por múltiples hallazgos similares.

Las conclusiones de auditoría

Cuando se redacta el informe de auditoría es necesario cerrar con las conclusiones de auditoría, y en ese sentido se deben abordar los siguientes aspectos:

- a) Grado de conformidad de los criterios de auditoría, es decir en que porcentaje se cumplen los criterios de auditoría y de este modo notar la robustez del sistema de gestión y la eficacia, tanto respecto del cumplimiento de criterios de auditoría como en el manejo de riesgos y oportunidades.
- b) La implementación, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión.
- c) El logro de los objetivos de la auditoría, la cobertura del alcance de la auditoría y el cumplimiento de los criterios de auditoría.
- d) Hallazgos similares encontrados en distintas áreas auditadas, lo que podría indicar una tendencia.

Cuando en el plan de auditoría se indica que el auditor puede hacer recomendaciones para la mejora, entonces se podría realizar en este espacio.

004.- La reunión de cierre

Durante la reunión de cierre el auditor va a presentar sus hallazgos y las conclusiones de auditoría que redactó en el momento anterior.

La reunión de cierre es tan solemne como la reunión de apertura, la dirige el auditor líder y participan los representantes de la dirección del cliente de auditoría y de ser posible, deberían asistir los representantes de los procesos auditados, el cliente de la auditoría, todos los miembros del equipo auditor, partes interesadas que sean pertinente y que cuya participación haya sido acordada de manera oportuna.

Una buena práctica es guiarse por una lista de verificación con el propósito de que no quede nada sin ser presentado al cliente de auditoría.

Reunión de cierre lista de verificación

1.- Dar las gracias al cliente por su apoyo durante la auditoría	5.- Las conclusiones de auditoría y el grado de conformidad	9.- Exponer la manera en que deben tratarse los hallazgos
2.- Completar la lista de asistencia en la parte correspondiente si fuese pertinente.	6.- Presentar la No Conformidades y observaciones	10.- Consecuencias en el caso que los hallazgos no sean tratados de manera pertinente
3.- Recordar los objetivos, el alcance y criterios de auditoría	7.- Explicar las No conformidades	11.- Indicar cualquier actividad posterior a la auditoría relacionada
4.- Explicar que una auditoría es solo una muestra y podría no ser del todo representativa pudiendo existir otras no conformidades ocultas	8.- Responder las preguntas de los clientes	12.- En el caso que el informe de auditoría se entrega a posterior, debería indicarse la fecha en que se estima entregar.

005.- Redacción del informe de auditoría

Cuando el informe de auditoría no se entrega en la reunión de apertura, el auditor líder será el encargado de redactarlo y deberá cumplir con las siguientes pautas:

- a) Establecer los objetivos de la auditoría
- b) Establecer el alcance de la auditoría, los criterios y los objetivos
- c) Identificar las áreas y los procesos auditados
- d) Identificar el cliente de auditoría
- e) Fechas, ubicaciones donde se realizó la auditoría
- f) Los hallazgos de auditoría
- g) Las conclusiones de auditoría
- h) Declarar el grado de cumplimiento de los objetivos de auditoría
- i) Opiniones divergentes que hubiesen surgido entre los auditores y el auditado
- j) Riesgos relacionados

Además se debería anexar lo siguiente

- a) El plan de auditoría
- b) Resumen del proceso de auditoría incluyen obstáculos que hubiesen surgido y que pudieran poner en riesgo la confianza en las conclusiones
- c) Confirmación de que se cumplieron los objetivos de auditoría dentro del alcance de la auditoría y de acuerdo al plan de auditoría

- d) Cualquier área o proceso en el alcance de la auditoría que no hubiese sido cubierta con las justificaciones respectivas
- e) En el caso que no hubiese disponibilidad de evidencias, justificar los motivos
- f) Un resumen con las conclusiones de auditoría y los principales hallazgos
- g) Buenas prácticas identificadas
- h) Seguimiento acordado respecto del plan de acción en el caso que este exista
- i) Declaración de la confidencialidad de la información
- j) Cualquier implicancia de la presente auditoría en auditorías futuras

Distribución del informe de auditoría

El informe de auditoría se emite en el tiempo acordado, en caso de retraso se debe avisar a las partes interesadas y justificar el motivo del atraso.

El informe debe contener:

- Fecha
- Revisión
- Aceptación

Se distribuye a las partes interesadas definidas en el plan de auditoría o en el programa de auditoría.

Se debe asegurar la confidencialidad de la información.

006.- Finalización de la auditoría

- La auditoría finaliza cuando se haya realizado todas las actividades de auditoría planificadas.
- La información documentada de la auditoría se conserva o se elimina de común acuerdo entre las partes participantes.

007.- Seguimiento

Si los resultados de auditoría requieren de un seguimiento para verificar el levantamiento de los hallazgos más severos, podría ser necesario reprogramar una auditoría cuyo alcance sería exclusivamente la verificación del levantamiento de las no conformidades.

De cualquier modo, en el caso que no se requiere una auditoría de seguimiento, será responsabilidad del auditor líder encargado de llevar a cabo la siguiente auditoría verificar la eficacia de las acciones emprendidas y determinar la aceptación de cierre de las No conformidades.

Bibliografía

Carrillo, M. (2021). Planificación Estratégica, una herramienta para todos. Asunción, Paraguay: Editorial Seatam Learning. ([enlace de recuperación](#))

Carrillo, M. (2019). Planificación Educativa, dimensiones y componentes. Ciudad de Panamá, Panamá: Editorial Limbhart S.A. ([enlace de recuperación](#))

ISO (2018). *ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Ginebra, Suiza: International Organization for Stadarization.

ISO (2017). *ISO/IEC 17021-1, Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos*. Ginebra, Suiza: International Organization for Stadarization.

Licencia de uso



Realizando la auditoría paso a paso por [Marcelo C. Olivier](#) se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-SinDerivadas 4.0 Internacional](#). Basada en una obra en <https://www.escuelanormasiso.com/cc/auditoria-paso-a-paso.pdf>.

Permisos más allá del alcance de esta licencia pueden estar disponibles en <https://www.escuelanormasiso.com>.