

# **EL PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**AUTOR: RANDY GERARDO CHAVARRIA**

**MAYO: 2021**



## Contenido

El plan y programa de auditoría .....	2
Plan de auditoría .....	2
Programa de auditoría .....	2
Enfrentados Cara a Cara: Programa de auditoría y Plan de auditoría.....	3
La preparación del auditor interno de calidad.....	4
Documentación a revisar .....	5
Ejecución de la auditoría por parte del auditor interno de calidad .....	10
Las 4 etapas para realizar auditorías de calidad con éxito:.....	10
1. Planificación.....	10
2. Preparación .....	11
3. Ejecución .....	11
4. Finalización y Follow-up.....	11
Búsqueda de evidencias y determinación de hallazgos .....	11
Determinación de no conformidades u observaciones .....	12
Elaboración de Informe de auditoría realizada .....	14
Reunión de cierre con el dueño del proceso auditado.....	17
Referencias bibliográficas .....	19

---

Tradicionalmente, al ejecutar labores de auditoría interna, se adopta un enfoque basado en controles; se inspecciona y verifica que los controles de los procesos operan de acuerdo con un conjunto establecido de criterios y se atiendan los requerimientos de cumplimiento normativo. Actualmente, las áreas de auditoría están recurriendo a enfoques basados en el riesgo, impulsados por una perspectiva más prospectiva, dirigida a abordar los riesgos potenciales que podrían evitar que una organización logre sus objetivos.

## El plan y programa de auditoría

### Plan de auditoría

Antes de que te vuelvas loco con los conceptos, te voy a definir de forma clara y sencilla lo que es un Plan de auditoría

Plan de auditoría: Es la descripción de las actividades y de los detalles que se van a examinar en una auditoría.

En el plan de auditoría se establecen aspectos tales como:

- a. qué se va a auditar.
- b. alcance de la auditoría.
- c. procesos a examinar.
- d. duración de la auditoría: hora de comienzo y hora de finalización.
- e. quiénes serán los auditores

El plan de auditoría es la guía de lo que se va a hacer en una auditoría interna o externa y deberá de hacer referencia contra qué norma se va a auditar. Se trata de una agenda cerrada en dónde se detalla qué requisitos de la norma se auditarán a lo largo de la jornada de auditoría.

Con el plan de auditoría se sabrá que requisitos se examinarán y podrá comprobar previamente si lo cumple o no lo cumple, si la auditoría durará medio día, un día, dos días... así que podrá estar preparado para lo que te van a auditar.

El Plan de auditoría lo deberá de redactar el auditor que vaya a llevar a cabo la auditoría, ya sea interna o externa. Por lo tanto si es un auditor interno de la organización deberá elaborar el Plan de auditoría y entregárselos a los miembros de la organización que serán auditados. Este plan de auditoría lo deberás de preparar unos días antes de la auditoría y enviárselo a los auditados.

### Programa de auditoría

El programa de auditoría.

*Programa de auditoría: Es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado. En el programa de auditoría establece una agenda de las diferentes auditorías que se realizarán en un tiempo determinado.*

El Programa de auditoría es la planificación de todas las auditorías que se llevarán a cabo en un período determinado (por ejemplo durante el año 2019). En el Programa de auditoría se pondrán fecha a las distintas auditorías que tendrán lugar en la organización, tanto las auditorías internas

como externas. En algunas empresas las auditorias internas se realizarán en un único momento en el tiempo pero habrá otras organizaciones, que por su tamaño o por decisión interna, se realizarán dos o incluso tres auditorias internas al año.

En el programa de auditoria se establecen aspectos tales como:

- a. Los procesos a auditar: ten en cuenta qué procesos llevarán más tiempo de revisión que los demás y no olvides incluir nuevos procesos o cambios que hayas realizado en el sistema de gestión para que sean auditados.
- b. La Frecuencia: cada cuanto tiempo se realizarán las auditorias.
- c. Tipo de auditoria que se realizará: interna o externa
- d. Las fechas de cuando se realizarán las auditorias.

El Programa de auditoria debe de ser elaborado por el responsable de la calidad de la organización, generalmente se crea cada año planificando las distintas fechas de auditorias que tendrán lugar durante dicho año (internas y externas).

Si tú eres el responsable de la calidad de tu empresa informa del Programa de auditorias que has elaborado a los compañeros para sepan en qué momento se realizarán las auditorias internas y cuándo tendrán lugar las auditorias externas.



Desde un punto de vista Cronológico:

- 1º viene el programa de auditoria que se elabora con la planificación de las distintas auditorias.
- 2º viene el plan de auditoria que se elabora con la agenda de trabajo a realizar en cada una de las auditorias que se han programado.

### Enfrentados Cara a Cara: Programa de auditoria y Plan de auditoria

Para que lo tengas más claro aún, aquí te dejo una tabla en la que te comparo cara a cara ambos conceptos:

PROGRAMA DE AUDITORÍA		PLAN DE AUDITORÍA
Es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.	¿Qué es?	Es la descripción de las actividades y de los detalles acordados que se van a revisar en la auditoría.
Ser la agenda de todas las auditorías que se llevarán a cabo en un período determinado.	¿Qué función tiene?	Ser la guía de lo que va a examinar en una auditoría.
Responsable del sistema de gestión de la calidad.	¿Quién lo hace?	Auditor.
Anualmente.	¿Cuándo se hace?	Unos días antes de realizar la auditoría.
Los que van a ser auditados.	¿Quién debe conocerlo?	Los que van a ser auditados.
En el momento en que se quedan planificadas las distintas auditorías que se realizarán durante el año.	¿Cuándo se debe conocer?	Unos días antes de ser auditados.

## La preparación del auditor interno de calidad

Los empleados auditados sin duda hacen un buen trabajo. Tal vez, por ello les puede producir cierta molestia que alguien de fuera de su departamento venga a evaluar su trabajo y a calificarlo en busca de fallas.

El propósito de la auditoría interna en ISO 9001 es otro; pero muchas personas creen que asumirán graves consecuencias ante la detección del menor error. Entonces, conseguir que los auditados conozcan la norma, y entiendan que el auditor consultará las exigencias de ISO 9001 como parámetro esencial para realizar la auditoría interna, es el primer paso en el camino de preparación para afrontarla.

Además, podemos adelantar los siguientes pasos para que los auditados respondan de manera adecuada a este proceso:

### **Comunique en todos los niveles cómo se lleva a cabo una auditoría interna en ISO 9001**

Aunque algunos empleados ya hayan pasado por una auditoría interna, en su organización o en otra, es necesario recordar cómo funciona y como se desarrolla en la práctica. Es importante que todos, tanto auditores como auditados, comprendan que el propósito es encontrar oportunidades de mejora representadas en acciones correctivas. Pues eso es lo que asegura la sostenibilidad del sistema en el futuro.

### **Refresque los conocimientos sobre los procedimientos**

Un empleado puede realizar un proceso a diario, muy bien y de memoria. Sin embargo, lleva tiempo sin echar una mirada al procedimiento documentado, por lo cual, algunas preguntas puntuales del auditor pueden no ser bien respondidas. Un recordatorio rápido sobre todos los procesos y procedimientos, antes de enfrentar la auditoría, siempre tendrá buenos resultados.

### **Indique dónde encontrar la información**

Las personas suelen estar nerviosas durante una auditoría. Algunas más que otras, y a causa de ello, suelen olvidar una respuesta que, en circunstancias normales, no dudarían en responder de forma correcta.

El auditor puede aceptar que el empleado auditado le responda “lo he olvidado en este momento, pero si me volviese a suceder, encontraría la respuesta aquí”. Conocer la ubicación del documento que contiene la información es tan válido como conocerla de memoria.

### **Recuerde que el objetivo no es la perfección**

Esta es una buena recomendación tanto para auditados como para auditores. Algunos errores pueden ser subsanados en el mismo momento de su detección y no precisan del diseño y la implementación de una acción correctiva. La acción correctiva está destinada a solucionar problemas sistémicos generalizados.

Si alguien ha cometido un pequeño error, que no es recurrente, no es preciso por ello poner a andar el entramado a veces complejo de las acciones correctivas.

### **Asegúrese de que las acciones correctivas busquen la causa y no el culpable**

Una de las razones por las que las auditorías internas gozan de mala fama entre los empleados, es porque algunos auditores, profesionales de la calidad o miembros de la Alta Dirección han hecho uso de un enfoque errado ante los hallazgos y las no conformidades evidenciadas durante la auditoría.

El objetivo siempre será encontrar la causa raíz del problema, asegurando así la no repetición, antes que el culpable. Pues este no es más que una herramienta fortuita en algunos casos, coyuntural en otros, de esa causa raíz que es la que pretendemos eliminar con la acción correctiva.

## Documentación a revisar

Es el día más odiado para todo Jefe de Calidad, pero es una fecha inevitable, la Auditoría a nuestro Sistema de Gestión siempre llegará, queramos o no. Por lo cual, la única medida que podemos tomar es prepararnos con anticipación.

Y si quieres blindar tu Sistema de Calidad, hacerlo a prueba del Auditor más estricto, te recomiendo que revises si ya cubriste estos puntos:

### **1. Alcance (4.3):**

Este documento deberá estar revisado, actualizado y disponible para cualquier persona que lo requiera [...] *El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. [...]* Un punto en el que los Auditores externos son muy inquisitivos es en la fecha de la última actualización. (Ver Como definir el Alcance del Sistema de Calidad)

Se debe tener especial cuidado en que nuestro alcance deje claro cuáles son los productos y servicios cubiertos por nuestra empresa, con la justificación explícita de los requisitos de la Norma que consideramos no aplican a nuestra organización, tal como lo dice el punto 4.3: *“El alcance debe establecer los tipos de producto y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.”*

## **2. Operación de los Procesos (4.4 y 8.1):**

Aunque no lo dice explícitamente, esta sección se refiere a tener a la mano, los procedimientos actualizados, mapas de procesos y registros o cualquier otra documentación que garantice que los procesos se realizan según lo planificado, incluyendo el registro del control de procesos externos o tercerizados.

*“4.4.2 En la medida en la que sea necesario, la organización debe:*

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;*
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.”*

## **3. Política de Calidad (5.2.):**

Debemos tener a la mano el documento donde está plasmada, actualizada y aprobada la Política de Calidad de nuestro Sistema. Es seguro que después que el Auditor revise nuestro documento, verificará personalmente, entre los colaboradores, que la conozcan y la tengan a la mano.

Por lo que se recomienda hacer carteles, imprimir y pegar la política en cada cubículo de los colaboradores, ya que es común que al ser auditados olviden completamente lo que les explicamos con anterioridad. Aunque contemos con una intranet donde este la política, es seguro que ante el nerviosismo de ser auditados, olviden hasta su nombre.

Es por ello, que también debemos respaldarnos con el registro de los entrenamientos que hemos hecho en el último año sobre la política, ya que también la norma exige su comunicación y explicación:

*“La política de calidad deberá:*

- a) estará disponible como información documentada;*
- b) ser comunicada dentro de la organización;*
- c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y*
- d) ser revisada para su continua adecuación.”*

Basta con un listado de asistencia, firmado por todos los colaboradores, del entrenamiento anual o semestral que dimos de la política.

Recuerda que si un colaborador olvida la política al ser auditado, es seguro que el auditor te buscará y pedirá este registro, si lo tienes, le levantará una No Conformidad a él, pero si no tienes el registro, significará que no hay prueba alguna que le diste la capacitación, por lo que la No Conformidad será para ti.

## **4. Objetivos de Calidad (6.2)**

Es un documento donde están fijados los objetivos de calidad de la organización, alineados a la Política de Calidad, actualizados una vez al año y autorizados por la Alta Dirección, recordemos que como Jefes de Calidad debemos verificar que sean:

- Coherentes
- Relevantes
- Medibles

Y debemos tener la evidencia del seguimiento o cumplimiento de cada objetivo.

### **5. Recursos para el Seguimiento y la Medición (7.1.5)**

Pongamos un ejemplo, nuestra empresa fabrica tuberías para agua potable, entonces, como Encargados de Calidad, buscamos la norma internacional o nacional que rige este producto.

En este caso, es la norma ASTM XX. Esta norma detalla las características de los equipos de medición que se deben utilizar para verificar la calidad del producto, Entonces, en base a ese detalle, compramos los equipos de medición. ¿Todo claro hasta acá?

Esta sección de la Norma ASTM XX que nos sirvió para la compra de los equipos, será la evidencia de entrada que presentaremos al auditor. Luego procederemos a crear los procedimientos de medición de los productos. Ajuste, calibración y cuidado de los equipos, con sus respectivos registros, los cuales serán el resto de evidencias que presentaremos del cumplimiento de este punto.

En caso, que no exista una norma que detalle los equipos que debemos usar, procedemos a preguntar al fabricante, distribuidor o consultor. EL documento que este nos entregue, detallando los equipos necesarios para la medición de nuestros productos, será nuestra evidencia de cumplimiento. (Debemos tener este documento a la mano, no es necesario actualizarlo anualmente, sino, cada vez que cambiamos el producto que fabricamos).

### **6. Competencias (7.2):**

Esta parte está bajo custodia de R.R.H.H. Generalmente el documento que contiene esta información, es el Manual de Perfil de Puestos, donde deben estar detallados los siguientes puntos:

*“La organización debe:*

*a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;*

- *b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;*
- *c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;*
- *d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.*

NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes”

### **7. Información Documentada (7.5):**

Recordemos que ya no es obligatorio tener un Manual de Calidad, ni aquella cantidad interminable de procedimientos, fichas de procesos y registros que generalmente ahogaban al Sistema de Gestión en procesos burocráticos, improductivos e inútiles, PERO, eso no significa que desaparecieron los procedimientos y registros por completo. Todo lo contrario.



Sencillamente, se debe de tener a la mano los procedimientos y registros revisados y actualizados, que en caso de faltar, comprometan la calidad del producto o servicio que ofrecemos.

Es decir, si nuestra empresa es un Call Center, un procedimiento para la “Gestión de Llamadas Perdidas” es vital, ya que las llamadas telefónicas son nuestro negocio. PERO, si somos fabricantes de prótesis dentales, resulta ser un procedimiento no tan útil; mejor nos enfocaríamos en un procedimiento para garantizar que las materias primas que usamos no son tóxicas para el ser humano.

Actualmente un procedimiento puede estar contenido en un video, audio o similar, que sea más explicativo y dinámico en la realización del producto o servicio.

En resumen, debemos tener los procedimientos y registros pertinentes a nuestra operación, incluyendo el listado de documentación externa que usamos (Ley de Seguridad Social, Código de Comercio, Leyes referentes a nuestra operación)

### **8) Salidas del diseño y desarrollo y cambios (8.3.5, 8.3.6)**

En caso que la empresa diseñe productos, el equipo de diseño deberá tener por escrito las características del diseño y desarrollo de cada uno de los productos incluidos en el alcance, además de los cambios que se le realicen con su debida justificación. Los requisitos mínimos que este documento debe contener son:

- “a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.”

### **9) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (4.1.):**

En caso que la empresa cuente con procesos, productos y servicios suministrados externamente (tercerizados), se deberá contar con documentación que respalde la realización de evaluaciones periódicas que respalden la verificación de su capacidad para cumplir con los requisitos de la organización. Se recomienda realizar, al menos una evaluación anual por parte del Encargado de Calidad, se puede hacer por medio de inspecciones a sus instalaciones y procesos, respaldados por cuestionarios, listas de chequeo y fotografías de la inspección.

*“La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones”.*

### **10) Producción y Prestación del Servicio (8.5, 8.2.3.)**

La documentación que debes tener a la mano para este punto, son los procedimientos, formularios, mapas, fichas de características y registros del proceso de producción, almacenaje, entrega y post-entrega (en caso de aplicar) de los productos o servicios incluidos en el alcance.

### **11) Trazabilidad (8.5.2.):**

En caso, que la trazabilidad sea un requisito del producto, debemos tener registros, que permitan su trazabilidad, es decir, por ejemplo, si producimos medicamentos, alimentos o productos similares, la ley de casi todo el mundo exige tener trazabilidad de dichos productos, lo que equivale a saber a qué lote pertenece, la línea de producción en que fue realizada, la fecha y hora de su producción etc... La bitácora donde el Jefe de Producción lleva dicha información será nuestra evidencia. Claro está, en ocasiones el Auditor, tomará un producto de la bodega y exigirá que se le demuestre la trazabilidad de dicho producto, entonces, debemos estar preparados, a que el código o información de producción de dicho producto, coincida con el de la bitácora del Jefe de Producción.

*“La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.”*

#### **12) Control de los cambios (8.5.6):**

Este punto se refiere al registro o bitácora de los cambios que se hacen del producto, de la producción, de la prestación de servicios, quien o quienes autorizaron los cambios, quien o quienes hacen las revisiones para verificar que los cambios no afecten la calidad del producto o servicio final.

*“La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.”*

#### **13) Liberación de los productos y servicios, Control de las salidas no conformes (8.6 y 8.7):**

Este punto es fundamental, sino se lleva registro del producto conforme y no conforme, nuestro Sistema de Gestión tiene serios problemas.

El primer registro, el de Producto Conforme, es un conjunto de formularios donde se da el Visto Bueno de salida a los productos o servicios que cumplen los requisitos para su venta o entrega. Entiéndase que no debe ser el Jefe de producción ni el Operario que intervino en el proceso de producción, sino, de una persona independiente de ellos, es decir, un delegado tuyo.

*“La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:*

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;*
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.”*

El segundo registro es el trato que se hace con el producto No Conforme, y las medidas que se tomaron para corregir el problema.

**8.7.2:** *La organización debe conservar la información documentada que:*

- a) describa la no conformidad;*
- b) describa las acciones tomadas;*
- c) describa todas las concesiones obtenidas;*
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad*

#### **14) Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1)**

Se refiere a los registros que respalden el seguimiento, las mediciones y evaluaciones que hacemos para garantizar que nuestro Sistema de Gestión está funcionando.

Estos registros pueden ser, las medidas que se tomaron en base a las encuestas de satisfacción de clientes, para mejorar los puntos que nos indicaron los clientes, Auditorías Internas, seguimiento a Acciones Correctivas, y demás mediciones que hayamos establecido para garantizar la salud de nuestro Sistema de Gestión.

9.1.1. *“La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.”*

*La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.”*

#### **15) Auditoría Interna y No Conformidades (9.2 y 10.2):**

Ten a la mano el programa anual de auditoría, y el programa de la Auditoría, con las evidencias del seguimiento de las Acciones Correctivas y No Conformidades.

*“9.2.f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.”*

**10.2.2** *La organización debe conservar información documentada como evidencia de:*

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;*
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.”*

#### **16) Revisión por la Dirección (9.3):**

Las evidencias de la Revisión por la Dirección, es quizá, donde el Auditor hará mayor hincapié para evaluar nuestro trabajo, es por ello que debemos tener a la mano las evidencias de cada una de las entradas y de las salidas de esta.

## Ejecución de la auditoría por parte del auditor interno de calidad

as auditorías de calidad son un importante instrumento para ayudar en el crecimiento y en la prosperidad de las organizaciones. Proveen mecanismos para evaluar la eficiencia del negocio. Aunque las auditorías de calidad sean enfocadas en procesos y productos, ayudan a los gestores a identificar si las estrategias aplicadas están trayendo resultados. En caso de desvíos, ayudan además a identificar la causa raíz y a tomar las acciones correctivas necesarias. Conducir una auditoría correctamente es fundamental para evidenciar al mercado y a los clientes la conformidad del SGC frente a la norma.

### Las 4 etapas para realizar auditorías de calidad con éxito:

#### 1. Planificación

Las acciones tomadas en el momento anterior a la realización de la auditoría son determinantes para el éxito de las actividades. La planificación comienza con la elaboración de un plan, que orientará la ejecución de la auditoría. Ese plan deberá presentar todas las actividades en una línea del tiempo, además del alcance, con procesos, departamentos o productos que serán auditados. En esta etapa también es importante que el auditor identifique toda la documentación relacionada, tales como políticas o procedimientos de calidad. Aún en esta etapa, puede ser elaborada la lista preliminar de las personas que serán entrevistadas.

## 2. Preparación

Este es el momento en que los auditores podrán conocer un poco más sobre el SGQ de la empresa, analizando más profundamente la documentación del sistema. Es importante que cada miembro del equipo de auditoría esté preparado para la actividad, con acceso al checklist de verificación. El checklist es fundamental para orientar al auditor de modo que no se olvide ningún detalle a ser evaluado, así como para registrar las constataciones y observaciones.

## 3. Ejecución

La ejecución de las auditorías se da a través de la colecta de informaciones, que determinan si el departamento en cuestión está siguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad establecidos. En esta fase, el auditor entrevista a las personas, haciendo preguntas y tomando nota de las constataciones. De acuerdo con lo que sea constatado, los planes de auditoría y checklists pueden tener su alcance expandido, y pueden ser sometidos a una evaluación más profunda.

Es en este momento que serán registradas las no conformidades, o sea, situaciones que ocurrieron en desacuerdo con el proceso y procedimiento estandarizado.

## 4. Finalización y Follow-up

Después de concluida la ejecución de la auditoría comienza el trabajo “real”. El equipo de auditores se reúne para revisar las áreas problemáticas, y para determinar las recomendaciones para corregir problemas de calidad. Esas informaciones compondrán el informe de Resultados de la Auditoría.

Ese informe es un insumo importante para las reuniones estratégicas realizadas por los liderazgos. Ayuda a evaluar los resultados y a definir cómo implementar las acciones de mejora sugeridas por el equipo de auditores.

<https://youtu.be/WvbAoDMt8uY>

## Búsqueda de evidencias y determinación de hallazgos

Una vez aprobado el plan de auditoría del sistema de calidad, cada auditor elaborará su lista de verificación. Se trata de un documento de ayuda, que facilitará la gestión del tiempo, la toma de muestras y el registro de las evidencias para la determinación de los hallazgos.

La lista de verificación de la auditoría interna tiene los siguientes objetivos o propósitos:

- Promover la planificación de la auditoría.
- Actuar como plan de muestreo y administrador del tiempo.
- Proporcionar evidencias acerca de las notas recopiladas para el proceso de auditoría de campo. Es decir, servir como registro de evidencias de que se realizó la auditoría.
- Facilitar la continuidad del proceso de auditoría.
- Proporcionar una base de información para planificar futuras auditorías.

Una lista de verificación para la auditoría ISO 9001:2015 mal preparada puede acabar dificultando la realización de la auditoría, en lugar de agregarle valor. Por ello, el auditor interno tiene que trabajar particularmente en su documento, con el fin de que cumplan los propósitos que hemos visto y le ayude como una herramienta funcional en su actividad.

La mejor manera para saber cómo crear una lista o check list para una auditoría de calidad es conociendo ejemplos. Uno de ellos podría ser el siguiente cuadro. En él se detallan los elementos con los que debe contar la lista de verificación. Entre ellos están los siguientes:

- **Criterio de la auditoría:** Las políticas o procedimientos que se van a evaluar.
- **Espacio de notas del auditor:** En él se recogen todas las cuestiones, preguntas, muestras u otra información que le sirva al auditor como ayuda memoria para la búsqueda de evidencias.
- **Hallazgos:** Se rellena durante la propia auditoría, registrando los diferentes hallazgos y clasificándolos. Por ejemplo: conformidad (C), no conformidad (NC), observación (OBS).

Lista de Verificación		
Criterio de auditoría	Notas del Auditor	Hallazgos C   NC   OBS
Fecha:	Nombre del Auditor:	Página:

## Determinación de no conformidades u observaciones

<https://youtu.be/J-mLwlt6ThU>

Es frecuente observar en diversas organizaciones certificadas bajo estándares ISO 9001 ó 14001, el uso de categorías para sus no conformidades, diferenciándolas en esos casos, en mayores y menores, a las que se les agrega en ocasiones, un tercer tipo definido como observaciones (que no constituyen no conformidades propiamente tales y se emparentan con el concepto de oportunidades de mejora). Surge entonces la pregunta de si esta tipificación es apropiada o válida, distinguiendo lo apropiado como conveniente y/o favorable, y lo válido como lo normativa y conceptualmente correcto.

En estricto sentido la norma (familias ISO 9000 y 14000), no hace diferencia alguna sobre las no conformidades y se refiere a ellas simplemente como:

"Incumplimiento de un requisito"ISO 9000:2005

Como se aprecia en la definición, no se hace referencia alguna a grados, tipos, clases, ni nada similar para estos incumplimientos, sin embargo no existe en ninguna de las normas de la familia 9000 ni 14000, prohibiciones o restricciones en relación con definir distintos niveles dentro de las no conformidades.

Explicado lo anterior podemos decir entonces, que si bien es cierto no existen "normativamente hablando" más que un solo tipo de no conformidad, es posible y válido crear distintas clases de las mismas, tal y como en efecto lo hacen muchas empresas certificadoras y se enseña en cursos de auditores líderes.

Aclarado lo anterior, es menester dilucidar la conveniencia del uso de estos "grados" de no conformidades, en efecto los auditores internos o el personal que realiza actividades asociadas a la calidad dentro de una organización, rara vez poseen el conocimiento necesario para desarrollar esta tarea eficientemente, a esto debemos sumar la dificultad adicional que surge al deber definir si un conjunto de no conformidades menores pueden o no constituir una mayor ¿cuantas, agrupadas bajo que criterio, etc?. Finalmente el uso de grados genera atrasos o desinterés por atender y solucionar las no conformidades clasificadas como de menor nivel,

Sin embargo y dado que como planteé anteriormente esta actividad es permisible, ¿cuales serían los criterios que se deben aplicar para categorizar las no conformidades?. Lo primero y más recomendable es que cada organización se acerque a su respectiva empresa certificadora y solicite su ayuda, ya que estas tienen una amplia experiencia aplicando este concepto y poseen además, documentos que los definen de manera formal y meridianamente clara.

No obstante lo anterior, quiero incluir una definición personal, que permite clasificar correctamente una no conformidad:

No Conformidad Mayor:

Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la no aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o actividad.

Ejemplos:

- \* No realización de las auditorías internas
- \* Ausencia de un documento de procedimiento para el Control de Documentos
- \* Ausencia de la firma que autoriza la liberación de un producto, de una área determinada y que involucrar a todos los turnos de la misma

No Conformidad Menor:

Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad.

Ejemplos:

- \* Ausencia de una firma en un registro de un conjunto de 1000.
- \* Deficiente comprensión de un documento.
- \* Incumplimiento de una actividad dentro de un proceso

Observación:

Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad de mejora.

Ejemplos:

- \* Mejora o aumento de la memoria RAM de los equipos computacionales
- \* Simplificación de la documentación
- \* Mejora de la Iluminación

## Elaboración de Informe de auditoría realizada

Las auditorías internas pueden traer una serie de beneficios para las empresas como apuntar áreas o procesos que precisan cambio, revelar nuevos riesgos y preparar a la organización para las auditorías externas.

Para eso, es imprescindible que los descubrimientos y los resultados de la auditoría sean comprendidos por la alta dirección, haciendo valer todo el esfuerzo de planificación y ejecución de auditorías internas. Es ahí que entra el informe de auditoría interna.

¿Qué es un informe de auditoría interna?

El informe de auditoría interna es un documento que formaliza los resultados de la auditoría. Es a través de él que el auditor interno va a mostrar lo que fue examinado, destacando los puntos positivos, puntos negativos y sus conclusiones, para que la dirección de la empresa sepa lo que está yendo bien y lo que precisa ser mejorado.

El informe debe ser elaborado cuidadosamente. Sin embargo, en este momento muchos auditores internos fallan.

El texto precisa ser claro, objetivo e imparcial, para garantizar que los resultados de la auditoría sean útiles y que la organización pueda utilizarlos como guía para direccionar sus acciones.

¿Qué cuidados deben ser tomados durante la elaboración del informe?

Reforzando lo que ya fue citado anteriormente, uno de los beneficios de la realización de auditorías internas es identificar oportunidades de mejora. Por lo tanto, es en eso que el auditor debe concentrarse mientras produce el informe. Él debe evitar:

1. Buscar culpados o decir que determinada persona falló;
2. Encarar los problemas de forma universal;
3. Producir un informe evasivo;
4. Aplicar términos técnicos innecesarios;
5. Exaltar su trabajo. El informe debe tener un tono natural y de simplicidad.

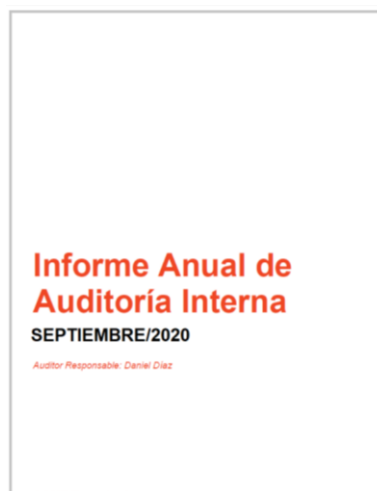
¿Cómo elaborar un informe de auditoría interna?

1. Prepare una tapa

¿Usted ya oyó el refrán que dice que la primera impresión es la que vale?

El trabajo del auditor debe causar buena impresión, por eso, comenzar con una tapa de calidad es fundamental. Ella será el primer punto de contacto de la alta dirección con los resultados de la auditoría, por eso es importante que presente informaciones como:

- Título del informe
- Nombre del auditor responsable
- Fecha de conclusión de la auditoría
- Nombre de la empresa o unidad de negocio auditada.



2. Elabore una introducción

En esta sección, el auditor debe suministrar una visión general con informaciones sobre el área y procesos auditados, qué normas están dando soporte para la realización del trabajo (Ej.: ISO 9001, ISO 14001), además de informar al lector sobre cualquier historial que pueda precisar saber antes de leer el informe completo. Así, cualquier persona que lea el informe, podrá entender las razones que llevaron a ser realizada la auditoría.



Ejemplo: El informe puede tratar del surgimiento de una nueva legislación que impacta en las operaciones de la empresa. La introducción puede describir qué leyes eran aplicables hasta entonces, en dónde ellas fallaban y cómo la nueva ley se propone tratar estas cuestiones.

### 3. Elabore un resumen ejecutivo

El resumen ejecutivo debe presentar las conclusiones de los trabajos realizados de forma compacta. Debe ser estructurado de la siguiente forma:

- Una breve descripción de lo que fue auditado, objetivos, alcance y fecha de inicio y conclusión.
- Presentar las conclusiones del auditor.

Ejemplo: Informar que el principal objetivo de la auditoría era evaluar los procesos de la organización, para identificar el nivel de adherencia/gaps con relación a la nueva legislación. Al final, puede informar que una de las principales conclusiones es de que la empresa precisa adecuar las instalaciones.

### 4. Presente la Terminología utilizada

La próxima sección deberá presentar los términos utilizados en la elaboración del informe, para que todos puedan comprender las informaciones presentadas.

Ejemplo: Si hubiere referencias a la ISO, es importante esclarecer que se trata de la Organización Internacional para Estandarización.

### 5. Presente el Plan de Auditoría

El plan de auditoría debe presentar al auditor líder y sus calificaciones, así como los demás auditores que componen el equipo. Esta sección también debe describir cuáles fueron los documentos evaluados y quiénes fueron las personas entrevistadas.

El auditor debe describir cuáles fueron las etapas seguidas en el transcurso de la auditoría (una herramienta para [mapeo de procesos](#) puede ayudar), y cuáles son los criterios utilizados para seleccionar los documentos evaluados y las personas entrevistadas.

### 6. Describa los hechos constatados

Cuando algo esté en desacuerdo con los estándares establecidos, el auditor debe tomar nota, describiendo los hechos y las evidencias constatadas.

### 7. Presente las recomendaciones

Finalmente, el auditor debe concluir el informe con una sección de “Recomendaciones” de mejora para la organización. En esta etapa, él debe considerar los siguientes aspectos:

- Ser positivo: Él debe concentrarse en lo que está sucediendo en el momento y en cómo los aspectos positivos de la empresa pueden ser aplicados en las áreas o procesos ineficaces.
- Ser específico: El auditor debe ser muy claro y específico sobre qué aspectos no están en conformidad con los estándares establecidos, y qué acciones deben ser implementadas para garantizar la conformidad. Él debe dejar claro quién precisa actuar.
- Ser sucinto: El auditor debe ser breve en las recomendaciones e incluir sólo las informaciones y detalles realmente necesarios.

### Consideraciones finales

Como usted pudo observar, la elaboración de un informe de auditoría interna de alto impacto, exige que sean seguidos algunos pasos.

La alta dirección vive una rutina agitada, con agendas repletas de compromisos. Los auditores están concienciándose de que precisan presentar los resultados de la auditoría de forma clara y

objetiva, para que los ejecutivos puedan comprender la situación y actuar en favor de la mejora continua. Eso es posible a través del informe de auditoría interna.

## Reunión de cierre con el dueño del proceso auditado

<https://youtu.be/Wop9Sk7zXnk>

La finalidad fundamental de la reunión final es presentar las conclusiones de la auditoría sobre la base de los hallazgos de auditoría, de forma que permita una clara comprensión por parte del auditado de los resultados de la auditoría.

Normalmente, y sobre todo cuando participa más de un auditor, antes de la reunión final, el equipo auditor se reúne para realizar una puesta en común de los resultados. Esta reunión debe ser guiada por el Auditor Jefe que es en última instancia quien debe determinar la redacción de las No Conformidades detectadas.

En esta reunión del equipo auditor se comenta, entre los miembros del equipo, los hallazgos y evidencias encontrados a lo largo de la auditoría, de forma que permite conocer la opinión de todos los auditores sobre el estado del sistema de gestión. Las conclusiones que se extraen de esta reunión formarán parte del contenido del informe de auditoría.

Una vez redactadas las No conformidades detectadas y aclarados otros puntos que se consideran adecuados incluir en el informe de auditoría, se puede realizar la reunión final.

A la reunión final deben asistir, además del equipo auditor, los responsables de los procesos, departamentos y / o delegaciones auditadas. Además es muy conveniente la asistencia de la dirección o su representante. La presencia de estos cargos de la organización garantiza la correcta transmisión de los resultados de la auditoría y la mejora del sistema a través de la toma de las acciones correctivas correspondientes.

El responsable de la exposición de los resultados en esta reunión final debe ser el auditor jefe, con la colaboración de cada uno de los auditores según las evidencias halladas. En algunas organizaciones los resultados de la auditoría deben definirse por áreas, requisitos de las normas o procesos productivos. En estos casos la exposición de los resultados debe seguir dichos requisitos.

Lo importante en esta reunión final es que quede claro cuales han sido los problemas detectados en el sistema de gestión (no conformidades, desviaciones, etc), y también es muy recomendable exponer otro tipo de información como por ejemplo:

**No conformidades potenciales:** Son hallazgos que aunque actualmente no se pueden considerar como no conformidad, podría llegar a serlo en el futuro. Lo interesante de estos hallazgos es que permiten establecer acciones preventivas.

**Oportunidades / Acciones de Mejora:** Son acciones que propone el equipo auditor con el objetivo de mejorar los procesos productivos o el sistema de gestión en general.

Puntos Fuertes / punto débiles: Se deben resaltar los puntos del sistema y de la organización que mejor funcionan. Igualmente se deben enumerar aquellos que están presentando un mayor número de incidencias, para que en la planificación del siguiente periodo de auditorías se tenga en cuenta.

Con toda esta información expuesta en la reunión final se pretende convertir la auditoría interna en una acción de mejora del sistema que no sólo sea enumerar los problemas detectados, sino exponer una fotografía del sistema de gestión más completa.

La duración de la reunión final suele ser de entre media hora y una hora y media, dependiendo de los resultados de la auditoría y la organización auditada.

## Referencias bibliográficas

- Arter, Dennis (2004). Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. Tercera Edición. Editorial Diaz do Santos. España.
- Atehortúa, Federico (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Primera Edición. Editorial de la Universidad de Antioquía. Colombia.
- Fundación ECA Global (2006). El Auditor de Calidad. Primera Edición. FC Editorial. España
- Oviedo, Antonio (2018). Cómo Hacer una Auditoría Interna ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Primera Edición. Editorial E-duca. Mexico
- Grimas, Pedro (2005). Técnicas para la gestión de la calidad. Tercera edición. Editorial Diaz do Santos. España
- <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- <https://tueconomiafacil.com/que-es-la-auditoria-de-calidad/>
- <https://www.mooreauiditest.com/como-cuando-y-por-que-realizar-una-auditoria-de-calidad/>



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica