



# INSTITUTO PROVINCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (IPAP)

---

2022



# AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Docente: Lic. Ana Hirsch

# Clase 3

# Contenidos de esta clase

## ¡Bienvenidas y bienvenidos a la Clase 3!

En esta tercera clase, comenzaremos el desarrollo del Módulo 3, que se ocupa de la implementación y cierre de auditorías internas. Completaremos el tratamiento de este Módulo en la clase 4.

Los contenidos de esta clase se organizan así:

- Preparación para la realización de la auditoría.
  - Preparación para el inicio de la auditoría. Contacto con el auditado durante la preparación.
  - Preparación de entrevistas y de la información documentada: planificación de detalle. Listas de verificación.
- Realización de la auditoría.
  - Apertura.
  - Comunicación durante la auditoría.
  - Revisión de la información documentada. Fuentes de información, verificación de la información.
  - Generación de hallazgos de la auditoría. Tipos de hallazgos.

### *Nota:*

*Recuerden que los textos que leerán “entre comillas” son transcripciones literales de una norma.*

# Previo al inicio de la auditoría: fundamental para su éxito

*Uds saben ya requerir al auditado la documentación preliminar para poder elaborar el cronograma o plan detallado y la lista de verificación, según lo visto en la clase anterior. Agregamos ahora los contenidos mínimos de la agenda o plan detallado y de las listas de verificación.*

Preparación de la información documentada de la auditoría

Veamos en primer lugar los aspectos clave de la agenda, o cronograma, o plan detallado de auditoría:

1. Agenda, cronograma o plan detallado de auditoría, validado con el organismo auditado.
  - ✓ Se trata del documento clave que organiza la auditoría durante su realización: establece secuencia de actividades/procesos a auditar, tiempos a asignar, lugar de realización si hubiera diferentes sedes, involucrados, normalmente incluye ítems clave sobre los que girará cada entrevista.
  - ✓ Las/los auditoras/es deben considerar, cuando preparan el plan de la auditoría, la forma en que evaluarán los eventuales factores de riesgo de las operaciones, procesos y áreas a auditar.
  - ✓ *La atención requerida a lo largo de la jornada es muy exigente, por lo que (según sea la duración de la auditoría), conviene introducir en la agenda una pausa para descanso y para el volcado de anotaciones del auditor/a. Especialmente en el actual contexto de pandemia, las actividades pueden ser remotas (auditoría remota).*

*En la siguiente página, encontrarán un ejemplo de este documento con contenidos mínimos. Uds podrán adaptar el diseño a sus necesidades, agregar más información, etc.*

*ATENCIÓN: muchos organismos tienen su propio diseño de formularios, que uds tendrán que respetar.*

# Agenda, cronograma o plan detallado de la auditoría

Modelo / ejemplo de Planillas de la Agenda, Cronograma o Plan detallado de auditoría ISO 9001:2015

<b>Organismo:</b> xxx <b>Auditoría Nro.:</b> xxxx <b>Objetivos de la auditoría:</b> XXXX <b>Alcance:</b> XXXXXXXX <b>Reunión de inicio (día/hora)</b>	<b>Requisitos no aplicables:</b> xxxx <b>Documentos de referencia:</b> Información documentada definida por la organización <b>Criterio de Auditoría:</b> norma ISO 9001:2015 <b>Reunión de cierre (día/hora):</b>
---	---

Fecha	Hora	Lugar	Auditor/es	Proceso	Auditados	Preguntas o evidencia a solicitar

*Uds podrán ajustar este modelo a sus necesidades, preferencias o las de la organización auditada, respetando contenidos mínimos. Por ejemplo, la información sobre las reuniones de inicio y cierre pueden ir en el cuerpo del cronograma en lugar de en el encabezado, etc.*

# Previo al inicio de la auditoría: fundamental para su éxito

*Ya hemos planteado la importancia y los contenidos mínimos de la agenda, cronograma o plan detallado de la auditoría.*

*La lista de verificación es otro de los elementos que conforman la información documentada de la auditoría.*

Preparación de la información documentada de la auditoría

Nos ocuparemos ahora de los aspectos clave de la lista de verificación.

2. Lista de verificación para usar durante la auditoría.

- ✓ En esta planilla y con referencia a cada uno de los requisitos normativos, el/la auditor/a irá dejando registro, durante la auditoría, de las evidencias objetivas verificadas en cada caso y registrando los comentarios que resulten relevantes.
- ✓ Uds confeccionarán este documento previo al inicio de la auditoría.
- ✓ La lista de verificación completada a lo largo de la auditoría, será el documento base para la gestión de los hallazgos y la posterior elaboración del informe de cierre.

*En la página siguiente, encontrarán un ejemplo de este formulario con los contenidos mínimos requeridos.*

*Uds podrán adaptar el diseño a sus necesidades, agregar más información, etc.*

*ATENCIÓN: muchos organismos tienen su propio diseño de formularios, que Uds tendrán que respetar.*

# Lista de verificación que se usa durante la auditoria

Modelo/ ejemplo de Planillas con Contenidos minimos de Lista de Verificación para usar durante la auditoria (información documentada de la auditoria)

**Organismo: xxx**

**Auditoría Interna Nro.:**

**Auditor/es:**

**Fecha de la Auditoria:**

**Criterio de Auditoria:** norma ISO 9001:2015

Requisito de la norma ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Documentación verificada	Comentarios	Proceso	Entrevistados

*Uds podrán ajustar este modelo a sus necesidades, preferencias o las de la organización auditada, respetando contenidos mínimos. Pueden usar formularios electrónicos o impresos. Es importante que, para cada actividad, vuelquen todas sus observaciones, comentarios y hallazgos en este registro de auditoria, que les servirá de base para elaborar el Informe de cierre.*

# Comunicación preliminar con referentes del organismo auditado

Antes del inicio de la auditoría, para asegurar la correcta realización de la misma.

El/la auditor/a mantiene contacto con el/la Responsable de Calidad (responsable del SGC) para:

- Validar los canales de comunicación y modalidad de la auditoría (actividades presenciales y/o remotas)
- Solicitar el acceso a la información pertinente a fines de la preparación y planificación de la auditoría
- Asegurar su comprensión de los requisitos legales y reglamentarios y especificaciones de servicios, según sea necesario
- Acordar lo referido al tratamiento de información confidencial, según sea necesario
- Comunicar los objetivos, alcance, criterios de la auditoría, y validar cronograma y lista de involucrados en las entrevistas/reuniones
- Ajustar aspectos del acceso remoto y/o a instalaciones físicas, seguridad y/o salud según resulte necesario
- Conocer la modalidad de acceso del auditor a información documentada/sistemas según tipo de información
- Uso de espacios comunes o reservados para reuniones, según sea necesario, para actividades presenciales
- Disponibilidad de un espacio de trabajo reservado para el auditor/a, en caso de auditoría presencial
- Asegurar que el responsable de Calidad haya convocado a los participantes según la agenda validada.

*Un aspecto importante a tratar en estos contactos iniciales es asegurar la disponibilidad de miembros de la Alta Dirección en las reuniones de apertura y cierre y de otras entrevistas según sea necesario.*

# Realización de la auditoría. Apertura

## Iniciar la auditoría. Reunión de apertura

La primera actividad en la agenda o cronograma/plan detallado es la reunión de apertura de la auditoría.

La reunión no necesita ser muy extensa y es conducida por el/la auditor/a.

### ¿Quiénes deberían participar?

- Responsable de Calidad, Integrantes de la Alta Dirección, referentes de los procesos alcanzados a auditar.

Esta reunión puede ser más o menos formal según la cultura del organismo y tiene la finalidad de:

- Compartir y confirmar los objetivos, alcance y explicar la naturaleza de la auditoría.
- Asegurar que los involucrados estarán disponibles y que se puedan realizar todas las actividades incluidas en el plan, hacer ajustes de último momento a la agenda si correspondiera.
- Confirmar el tratamiento a dar a la información confidencial si correspondiera
- Realizar una presentación por parte de la Alta Dirección o el/la responsable de Calidad si correspondiera
- Acordar lo referido al tratamiento de información confidencial, según sea necesario
- Compartir cómo será la presentación de hallazgos y conclusiones y la reunión de cierre

La presencia y participación de la Alta Dirección será una demostración de su compromiso con la calidad y el SGC.

El/la auditor/a irá llevando el registro los presentes y de los temas relevantes que se traten.

# Realización de la auditoría. Comunicación durante la auditoría

## Comunicación durante la realización de la auditoría

Más allá de la normal comunicación entre auditores/as y auditados/as durante toda la realización de la auditoría , a efectos de la coordinación de las actividades previstas en la agenda y para un fluido desarrollo de las mismas, les recomendamos prestar especial atención a las siguientes recomendaciones de la norma ISO 19011:2018:

- Durante la auditoría, el/la auditor/a debería ir comunicando al auditado los progresos, los hallazgos y/o inquietudes importantes.
- “Cualquier evidencia recolectada durante la auditoría que suponga un riesgo inmediato y significativo, debería comunicarse sin demora al auditado”.
- “Cuando las evidencias de auditoría disponibles indican que los objetivos de la misma no son alcanzables, (...) se debería informar de las razones (...) para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir cambios en la planificación de la auditoría, en los objetivos (...) o en su alcance, o dar por terminada la auditoría”.
- “Cualquier necesidad de cambios en el plan de auditoría que pueda evidenciarse a medida que progresan las actividades de la auditoría, debería revisarse y aprobarse (...)”

*Recuerden que, cuando una norma usa la forma verbal “debería”, indica una recomendación; “debe” implica un requisito y “puede” indica un permiso, posibilidad o capacidad.*

## Realización de la auditoría. Recopilación de la información

Recopilación de la información (para auditar procesos operativos, de apoyo y de dirección).

A lo largo de las actividades previstas en el plan de auditoría, el/la auditor/a recopila información pertinente del auditado a efectos de su verificación.

Los métodos para recopilar la información incluyen los siguientes:

- Entrevistas: con personal del organismo y/o partes interesadas.
- Observaciones: de actividades, procesos y del ambiente de trabajo.
- Revisión de la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la establecida por el organismo (por ej.: políticas, planes, definición de responsabilidades y autoridades, procedimientos, registros, actas de reuniones, normas, especificaciones, informes de auditorías, resultados de indicadores, bases de datos, encuestas a destinatarios, entre otras).

Estos métodos se aplican tanto para auditar los procesos operativos como los de apoyo y de dirección.

Alguna información recopilada se verifica en el momento de ser relevada y otra puede requerir análisis cruzado con otra información o documentación, para su validación.

*Ya vimos en la clase anterior que, según la norma ISO 19011:2018:*

*“La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios”. No toda la evidencia es documentada (por ej.: declaraciones de hechos que realicen los entrevistados. A veces puede ser importante validar declaraciones de hechos con distintos involucrados).*

# Realización de la auditoría. Recopilación de la información

Recopilación de la información (para auditar procesos operativos, de apoyo y de dirección)

Algunos ejemplos de preguntas – guía para la recopilación de información :

Para auditar procesos operativos y de apoyo:

- ¿Está la documentación que define la metodología de realización del proceso?
- ¿Se cumple el procedimiento acorde al método establecido?
- ¿Están definidas las responsabilidades y autoridad para el desarrollo del proceso?
- ¿La información documentada / los registros son legibles, identificables, recuperables, están adecuadamente almacenados, protegidos y definido su tiempo de retención y su disposición final?.
- ¿Están identificados y comunicados los requisitos del destinatario?
- ¿Se registran todos los reclamos de los destinatarios?
- Etc.

Para auditar procesos de dirección:

- ¿Existe compromiso con el desarrollo e implementación del SGC y la mejora continua?
- ¿Fue comunicada la Política de la Calidad desde la alta dirección?
- ¿Cuáles son los objetivos de la Calidad?
- Etc.

*Tengan en cuenta que estos textos se proporcionan sólo a modo de ejemplos (no excluyentes) y de ninguna manera agotan la totalidad de las preguntas-guía a considerar en una auditoría interna.*

# Realización de la auditoría. Recopilación de la información

Recopilación de la información

Algunas recomendaciones:

En el caso de entrevistas u observaciones en el sitio de trabajo, el/la auditor/a:

- ✓ Procurará no interrumpir innecesariamente los procesos operativos.
- ✓ Se abstendrá de tocar o manipular equipos
- ✓ En todo momento estará atento/a al resguardo de la información confidencial. Por ejemplo, si fuera necesario sacar copias.

Si las actividades son virtuales, el/la auditor/a:

- ✓ Se manejará con los protocolos de acceso que se hubieran acordado en la preparación de la auditoría
- ✓ Tratará con la debida confidencialidad las capturas de pantalla que fuere necesario realizar.
- ✓ “Si hubiera algún incidente durante el acceso remoto, deberá analizarse si se debe interrumpir, reprogramar o continuar”.

A continuación, nos ocuparemos de la revisión de la información documentada.

# Realización de la auditoría. Revisión de información documentada

## Revisión de la información documentada

A lo largo de las actividades de auditoría, se revisa la información documentada pertinente a efectos de:

- Determinar la conformidad del SGC con los requisitos normativos, sobre la base de la información disponible.
- Reunir información para apoyar las actividades de la auditoría

La norma ISO 19011:2018 dice que “revisar” implica que el/la auditor/a considera “si la información proporcionada brinda evidencia objetiva suficiente para demostrar que se han cumplido los requisitos, como ser:

- Completa (todo el contenido esperado está en la información documentada)
- Correcta (el contenido es conforme otras fuentes fiables, tales como normas y reglamentos)
- Coherente (la información documentada es coherente consigo misma y con documentos relacionados)
- Actual (el contenido está actualizado)”

*La norma ISO 19011:2018 indica “sólo debería aceptarse, como evidencia de la auditoría, la información que pueda estar sujeta a algún grado de verificación. Cuando el grado de verificación es bajo, el auditor debería utilizar su juicio profesional para determinar el grado de fiabilidad que se puede depositar en la información como evidencia”*

“También deberá tenerse en cuenta si la información que se está verificando proporciona evidencia objetiva suficiente para demostrar que se han cumplido los requisitos.”

# Realización de la auditoría. Hallazgos

## Hallazgos de la auditoría

“La evidencia de la auditoría debería evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de la auditoría.

Los hallazgos que se identifican en la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad (...)”.

*Repasemos el concepto de no conformidad:*

*No conformidad: incumplimiento de un requisito (fuente: Norma ISO 9000:2015)*

“Las no conformidades pueden clasificarse dependiendo del contexto de la organización y sus riesgos. Esta clasificación puede ser cuantitativa (por ej.: de uno a cinco) y cualitativa (por ej.: menor, mayor).”

“Deben revisarse con el auditado para reconocer que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido”.

“Las no conformidades deben registrarse junto con la evidencia que las sustenta. El registro de no conformidades que debe hacer el/la auditor/a incluye:

- Referencia al correspondiente criterio o requisito de la norma
- Evidencia hallada de la auditoría
- Declaración de no conformidad
- Hallazgos de la auditoría relacionados, si corresponde”

*En la lista de verificación que completan a lo largo de cada actividad, uds tendrán la información para el registro final de los hallazgos y su volcado al informe de la auditoría. En la clase 4, encontrarán ejemplos de redacción de No Conformidades y Oportunidades de Mejora extraídas de diferentes Informes de Auditorías.*

# Realización de la auditoría. Hallazgos

## Hallazgos de la auditoría

Recordemos qué establece la norma ISO 9001:2015 en su cláusula 10. Mejora, sobre las no conformidades y su tratamiento. Es importante que uds. tengan este requisito en cuenta cuando tengan que verificar evidencia objetiva de la implementación y eficacia de las acciones correctivas de auditorías previas.

### “10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hacer frente a las consecuencias;

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) implementar cualquier acción necesaria;

d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

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.



[ipap.gba.gov.ar](http://ipap.gba.gov.ar)

**IPAP**

SUBSECRETARÍA DE EMPLEO  
PÚBLICO Y GESTIÓN DE BIENES

MINISTERIO DE JEFATURA  
DE GABINETE DE MINISTROS



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE  
**BUENOS AIRES**