



Capacitate.



Curso de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 y Auditor Interno

Módulo I. Principios de Auditoría

Clase 1 – Conceptos Generales

La normas ISO y como obtenerlas

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). Su tarea principal es preparar Normas Internacionales.

La Norma ISO 19011:2005 “Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión”, emitida por esta Organización, indica las pautas para la auditoría de cualquier Sistema de Gestión de Calidad, y es utilizada por la mayoría de las organizaciones para armar su Programa de Auditorías Internas y formar a sus auditores.

La Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad” indica los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en cualquier tipo de Organización.

Estas normas pueden comprarse ingresando al sitio web oficial de ISO:
<https://www.iso.org/home.html>.

En Argentina estas Normas son distribuidas por IRAM, bajo la codificación “IRAM-ISO 19011” e “IRAM-ISO-9001”, y pueden obtenerse desde la web de este organismo:
<http://web.iram.org.ar/index.php>.

Definiciones

La Norma ISO 19011 define como “Auditoría” al proceso sistemático, independiente y documentado para obtener “Evidencias de la Auditoría” y evaluarlas de manera

objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los “Criterios de la Auditoría”.

Se indica que:

- Es un proceso “sistemático” ya que para cada auditoría se sigue un mismo método el cual conoceremos a lo largo de este curso;
- es “independiente” ya que quienes la realizan no deben tener ninguna influencia o compromiso que comprometa su juicio; y
- es “documentado” ya que para que la auditoría sea válida se debe documentar toda la evidencia de lo observado.

Se llama “Evidencia de la Auditoría” a los registros, documentos, declaraciones de hecho, entrevistas, o cualquier otra información que se haya observado durante la auditoría y que se pueda verificar; la misma puede demostrar tanto cumplimiento como incumplimiento de un requisito.

Se llaman “Criterios de Auditoría” al grupo de Políticas, procedimientos y normas usados como referencia y contra los cuales se compara la Evidencia de la Auditoría para poder constatar el cumplimiento de los requisitos.

Objetivo

El Objetivo de realizar una auditoría es evaluar si el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización es efectivo y tiene la capacidad suficiente para el cumplimiento de los requisitos; y obtener información eficaz y confiable para mejorar el desempeño de la organización. Los “Requisitos” incluyen los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, los indicados en los procedimientos de la organización, y los acordados con los clientes.

Figuras principales

En toda Auditoría hay una “Auditado”, un “Auditor”, y un “Cliente de la Auditoría”.

- Se llama “Auditado” a la organización, persona o grupo de personas que es evaluado. Para ser “auditables” los mismos deben tener sus propias funciones con responsabilidades, autoridades, y relaciones para lograr sus objetivos.
- El “Auditor” es la persona con la competencia para llevar a cabo la Auditoría. Para toda Auditoría se debe designar un “Equipo Auditor”, conformado por uno o más auditores, de los cuales se designa a uno como “Auditor Líder” del equipo.
 - El Equipo Auditor puede incluir también Auditores en formación.
 - Un Auditor debe ser “independiente”, es decir, debe poder demostrar que se encuentra libre de responsabilidad de la actividad que se audita, o libre de prejuicios o conflicto de intereses.
- El “Cliente de la Auditoría” es la persona u organización que solicita una Auditoría. Por ejemplo, en una Auditoría Interna el Cliente de la Auditoría es la Dirección de la Empresa.

Puede acompañar al Equipo Auditor un Experto Técnico, con el objeto de aportar conocimientos o experiencia específicos (relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma, o la orientación cultural) al equipo auditor. Un experto técnico no actúa como auditor.

El Equipo Auditor también puede ser acompañado por un Observador. El observador puede ser una persona del auditado, un regulador u otra parte interesada que fue testigo de la auditoría. El mismo no es parte del equipo auditor y no debe influenciar ni interferir con la realización de la auditoría.

El auditado también puede poner a disposición del Equipo Auditor un Guía, cuya función sea acompañar y asistir al equipo auditor.



Tipos de Auditoría

- Las Auditorías pueden categorizarse en tres tipos. Las Auditorías Internas, denominadas en algunos casos como Auditorías de Primera Parte, se realizan por o en nombre de la propia organización para la revisión por la dirección y/u otros fines internos (por ejemplo, para confirmar la efectividad del Sistema de Gestión o para obtener información para la mejora del Sistema de Gestión). Las Auditorías Internas pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una Organización. Este tipo de auditoría es la que profundizaremos en este curso.
- Las Auditorías Externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de Segunda y Tercera parte. Las Auditorías de Segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.
- Las Auditorías de Tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad.
- Cuando se auditan juntos dos o más Sistemas de Gestión de diferentes disciplinas (por ejemplo calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional), esto se denomina Auditoría Combinada.
- Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

¿Por qué realizar una Auditoría?

Hay muchas diferentes razones que llevan a una organización a realizar auditorías, entre las mismas podemos destacar:

- Determinar la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos.
- Identificar potenciales mejoras del sistema.
- Determinar la efectividad del Sistema para los objetivos propuestos por la Organización.
- Cumplir requisitos regulatorios.
- Certificar el Sistema de Gestión de Calidad.

¿Cuándo se realiza una Auditoría?

- En las fechas planificadas en el Programa de Auditoría Interna.
- Ante cambios en el Sistema de Gestión de Calidad o en los procedimientos.
- Ante un aumento del volumen de trabajo.
- Antes de adjudicar un contrato a un proveedor.
- Ante la detección de errores frecuentes.
- Para verificar la eficacia de Acciones Preventivas o Correctivas.

Clase 2 – Hallazgos de Auditoría

Hallazgos de Auditoría

Toda la información recolectada en una auditoría debe ser Objetiva y estar basada en Hechos. Al evaluar la Evidencia de la Auditoría recopilada frente a los Criterios de la Auditoría, obtenemos los “Hallazgos de la Auditoría”.

Los tipos de Hallazgos encontrados pueden consistir en:

- Conformidad.
- No conformidad real.
- No conformidad potencial.
- Oportunidad de mejora.

Al evaluar el Resultado de la Auditoría considerando los Objetivos de la Auditoría y los Hallazgos obtenemos las “Conclusiones de la Auditoría”. Estas Conclusiones son tenidas en cuenta por la Dirección para sus decisiones estratégicas.

No Conformidades

Se llama “Calidad” al grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos.

Se considera como “Objeto” al producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, o recurso, que se está auditando.

Se considera como “Requisito” a la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria El requisito puede ser de la Norma aplicable, de los criterios y condiciones de una acreditación, de los propios documentos de la entidad o acordado con el cliente/patrocinador

Cuando no se cumple un Requisito estamos en una situación de No Conformidad.

Los Auditores deben buscar Evidencia Objetiva de Cumplimiento, y no “No Conformidades”. De detectarlas deben informarse destacando el lado positivo de su identificación y corrección.

Algunos elementos que representan evidencia objetiva son:

- Diferencias entre el Manual de Calidad y los procedimientos.
- Diferencias entre procedimientos y la operatividad diaria.
- Falta de evidencia que respalde la implementación de cláusulas de la norma.
- Falta de evidencia de una implementación continua del sistema.

El reporte de las No conformidades debe ser:

- Claro y preciso.
- Conciso y exacto.
- Completo.
- Describir el problema.
- Explicar el requisito.
- Referenciar la evidencia.

La organización debe realizar acciones para el tratamiento de cada No Conformidad, sea la misma real o potencial.

- Una Corrección o Acción Inmediata es toda acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- Una Acción Correctiva es toda acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada. La Acción Correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- Una Acción Preventiva es toda acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad. La Acción Preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

El Ciclo de la Mejora Continua



El Ciclo PHVA o Ciclo de Deming, fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: *Plan, Do, Check, Act*.

El mismo constituye una de las principales herramientas de la mejora continua en las organizaciones, puede aplicarse en cualquier proceso de la organización y proporciona un mejoramiento permanente de la calidad. El mismo puede describirse brevemente de la siguiente forma.

- El primer paso es Planificar: Se deben establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, y abordar los riesgos y las oportunidades. Debemos considerar:
 - ⇒ Involucrar a la gente correcta.
 - ⇒ Recopilar los datos disponibles.
 - ⇒ Comprender las necesidades de los clientes.

- ⇒ Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados.
- ⇒ ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- ⇒ Desarrollar el plan / entrenar al personal/colaboradores.

- El segundo paso es Hacer. Se debe implementar lo planificado, realizar el proceso, verificar las causas de los problemas que surjan, y recopilar todos los datos apropiados.
- El siguiente paso es Verificar: Se debe realizar el seguimiento y la medición, cuando sea posible, de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

En este paso se debe:

- ⇒ Inspeccionar.
 - ⇒ Analizar los datos.
 - ⇒ Verificar si se han alcanzado los resultados deseados.
 - ⇒ Comprender y documentar las diferencias.
 - ⇒ Revisar los problemas y los errores.
 - ⇒ Reflexionar acerca de qué se aprendió.
 - ⇒ Identificar qué queda por resolver.
- El cuarto paso es “Actuar”: Se deben tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. En este paso se debe:
 - ⇒ Incorporar la mejora al proceso.
 - ⇒ Actualizar la documentación.
 - ⇒ Comunicar la mejora / capacitar.
 - ⇒ Identificar nuevos proyectos/problemas.

- Y el ciclo vuelve a empezar, planificando otra vez los objetivos del sistema y sus procesos.

Competencias del Auditor

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la habilidad de alcanzar sus objetivos dependen de la competencia de aquellos individuos involucrados en la planeación y realización de auditorías, incluyendo auditores y líderes de equipo auditor.

La persona que desee ser Auditor de un Sistema de Gestión de Calidad debe reunir una serie de características, relacionadas con su experiencia, capacitación, y cualidades personales.

Las Competencias necesarias en un Auditor incluyen:

- Conocimientos y habilidades genéricas.
- Conocimientos y habilidades específicas en el campo a auditar (calidad, medio ambiente).
- Formación académica afín.
- Experiencia laboral relacionada.
- Formación en auditoría.
- Experiencia en auditoría.
- Atributos personales apropiados.

Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditorías deben cumplir con una serie de características:

- Desempeñar su trabajo con ética, honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Observar y cumplir todos los requisitos legales aplicables.
- Demostrar su competencia al desempeñar su trabajo.
- Ser imparcial, permanecer ecuánime en todas sus acciones.
- Ser sensible a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

Es fundamental para cualquier auditor:

- Informar con veracidad y exactitud.
- Ser confidenciales.
- Tener independencia.
- Basar su enfoque en la evidencia.
- Ser de “mentalidad abierta”, estar dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Ser diplomático, con tacto para las relaciones con las personas.
- Ser observador, perceptivo y versátil.

Los auditores deben poseer el conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los resultados esperados de las auditorías que se espera que realicen. Todos los auditores deben tener conocimientos y habilidades genéricas y se debería esperar también que posean algún conocimiento y habilidades específicos al sector o la disciplina.

Auditor Lider

Los líderes de equipo auditor deben tener conocimiento y habilidades adicionales para manejar y proveer liderazgo al equipo de auditoría, a fin de facilitar la realización efectiva y eficiente de la auditoría. Un líder de equipo auditor debe tener el conocimiento y habilidades necesarias para hacer lo siguiente:

- a) hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor;
- b) desarrollar relaciones de trabajo armoniosas entre los miembros del equipo auditor;
- c) gestionar el proceso de auditoría, incluyendo:
 - planear la auditoría y hacer uso efectivo de los recursos durante la auditoría;
 - manejar la incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoría;
 - proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor durante la auditoría, incluyendo el asegurar cumplimiento de los auditores con los requisitos relevantes de salud y seguridad;
 - organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor;
 - proveer dirección y guía a los auditores en entrenamiento;
 - prevenir y resolver conflictos, de ser necesario;
- d) representar al equipo auditor en las comunicaciones con la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría y el auditado;
- e) conducir al equipo auditor hacia alcanzar las conclusiones de auditoría;
- f) preparar y completar el reporte de auditoría.

Conocimientos Específicos

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deben tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

a) Principios, procedimientos y métodos de auditoría: los conocimientos y experiencia en esta área habilitan al auditor para aplicar los principios, procedimientos y métodos apropiados a diferentes auditorías, y para asegurar que las auditorías sean realizadas de manera consistente y sistemática. Un auditor debe ser capaz de hacer lo siguiente:

- aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría,
- planificar y organizar el trabajo eficazmente,
- llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado,
- establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia,
- recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos;
- entender y considerar las opiniones de los expertos;
- entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría,
- verificar la relevancia y exactitud de la información recopilada;
- confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría;
- documentar los hallazgos de auditoría y prepara reportes de auditoría apropiados;
- mantener la confidencialidad y seguridad de la información, datos, documentos y registros;
- comunicar efectivamente, oralmente y por escrito (ya sea personalmente o a través del uso de intérpretes y traductores);
- entender los tipos de riesgo asociados a la auditoría.

b) Documentos del sistema de gestión y de referencia: el conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría, y deberían cubrir lo siguiente:

- normas de sistemas de gestión u otros documentos usados como criterios de auditoría;
- la aplicación de las normas de sistemas de gestión por parte del auditado y otras organizaciones, según sea apropiado;
- interacción entre los componentes del sistema de gestión;
- reconocer la jerarquía de los documentos de referencia;
- aplicación de los documentos de referencia a diferentes situaciones de auditoría.

c) Contexto organizacional: el conocimiento y habilidades en esta área capacitan al auditor para comprender la estructura del auditado, así como su negocio y prácticas gerenciales y debería cubrir lo siguiente:

- tipos organizacionales, gobierno, tamaño, estructura, funciones y relaciones;
- conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, incluyendo planeación, presupuesto y manejo de personal;
- aspectos sociales y culturales del auditado.

d) Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado: los conocimientos y habilidades en esta área capacitan al auditor para ser consciente y trabajar dentro de los requisitos legales y contractuales de la organización. El conocimiento y habilidades específicas a la jurisdicción o a las actividades y productos del auditado deberían cubrir lo siguiente:

- leyes y regulaciones y sus agencias gobernantes;
- terminología legal básica;
- contratación y responsabilidad.

Mantenimiento y Mejora

Todo Auditor debe trabajar en Mantener y Mejorar su competencia.

- Debe mantener un desarrollo Profesional Continuo, considerando:
- Experiencia laboral adicional.
- Formación.
- Estudios particulares.
- Entrenamiento, talleres de trabajo.
- Asistencia a reuniones, seminarios y conferencias.
- Y mantener su aptitud para auditar, participando en auditorías en forma continua.

Comportamiento Personal

Los auditores deberían mostrar un comportamiento profesional durante el desarrollo de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos;

- seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros;
- actúa con Fortaleza, es decir, capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;
- abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría;
- sensible culturalmente, es decir, observante y respetuosos de la cultura del auditado;
- colaborador, es decir, que interactúa eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

Evaluación de la Competencia

La competencia de cada Auditor debe ser evaluada a través de un proceso que tenga en cuenta el comportamiento personal y la habilidad de aplicar el conocimiento y habilidades ganadas a través de la educación, experiencia laboral, entrenamiento del auditor y experiencia en auditoría.

Dos auditores distintos deberían coincidir en sus criterios a la hora de evaluar los hallazgos.

Los auditores internos de una misma organización deben estar “calibrados” de forma que compartan los mismos criterios y ante la evidencia objetiva, detecten los mismos hallazgos. Realizar talleres de trabajo ayuda a eliminar las diferencias de criterios entre los auditores.

Métodos de Auditoría

Grado de Implicación entre el Auditor y el Auditado	Ubicación del Auditor	
	In Situ	A Distancia
Interacción Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevistas. • Completar checklist y cuestionarios. • Revisar documentos. • Muestreo. 	A través de medios de comunicación interactivos: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevistas. • Completar checklist y cuestionarios. • Revisar documentos con la participación del auditado.
Sin Interacción Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar documentos. • Observar el trabajo realizado. • Realizar visitas al sitio. • Completar checklist. • Muestreo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar documentos. • Observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia. • Analizar los datos.

Programa de Auditoría

Todas las organizaciones que establecen un Sistema de Gestión de Calidad, deben crear un programa de auditorías.

Un programa de Auditoría es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período y hacia un propósito determinado.

El programa de Auditoría puede explicarse por fases. El mismo aplica el Ciclo PHVA para asegurar su mejora continua.

Planificar: La Dirección de la Organización debe definir los Objetivos del Programa de Auditoría, los Responsables, el Alcance, los Procedimientos y los Recursos.

Hacer: Evaluar las competencias de los auditores y seleccionar el equipo Auditor, así como los métodos, y definir como se realizará la gestión de resultados, y la gestión y mantenimiento de los registros. Realización de la Auditoría.

Verificar: Realizar un Seguimiento de la Auditoría.

Actuar: Realizar una revisión y mejora del programa.

Alcance de la Auditoría

El Alcance de la Auditoría corresponde a la extensión y límites de la auditoría. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

El alcance puede variar dependiendo del tamaño y la naturaleza del auditado, así como de la naturaleza, funcionalidad, complejidad y el nivel de madurez del sistema de gestión que se va a auditar, y de asuntos de importancia para el mismo.

Selección del Equipo Auditor

La persona que gestiona el programa de auditoría debe nombrar los miembros del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo y cualquier experto técnico necesario para la auditoría específica.

Un equipo auditor debe ser seleccionado teniendo en cuenta la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido. Si sólo hay un auditor, éste auditor debe llevar a cabo todos los deberes aplicables a un líder de equipo.

Al decidir sobre el tamaño y composición del equipo auditor para la auditoría específica, se debe prestar atención a lo siguiente:

- a) la competencia general del equipo auditor requerida para alcanzar los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y criterios de la misma;
 - b) la complejidad de la auditoría;
 - c) los métodos de auditoría que han sido seleccionados;
 - d) los requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté suscrita;
 - e) la necesidad de asegurar la independencia de los miembros del equipo auditor de las actividades a ser auditadas y de evitar conflicto de intereses;
 - f) la habilidad de los miembros del equipo auditor para interactuar efectivamente con los representantes del auditado y de trabajar juntos;
 - g) el idioma de la auditoría, y las características sociales y culturales del auditado.
- Estos temas pueden ser cubiertos ya sea por las habilidades propias del auditor o a través del soporte de un experto técnico.

El tamaño del equipo auditor debe adaptarse de acuerdo con el alcance de la auditoría y las características del sector auditado, a fin de evitar interferencia con los procesos operacionales tanto como sea posible.

Responsabilidades de los miembros del Equipo Auditor

- Planificar y desarrollar objetiva, efectiva y eficientemente las tareas asignadas.
- Preparar los documentos de trabajo.

- Recopilar y analizar las evidencias.
- Documentar las observaciones.
- Participar en la elaboración del informe con los resultados de la auditoría.
- Verificar si se ejecutaron las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en auditorías anteriores, en el tiempo pactado y si fueron efectivas.
- Retener y salvaguardar los documentos pertinentes a la auditoría.
- Cooperar con y asistir al Auditor Líder.

Responsabilidades del Auditor Líder

- Participar en la selección del equipo auditor.
- Conducir, guiar y orientar al equipo.
- Coordinar la auditoría.
- Redactar el plan de auditoría.
- Establecer y mantener las comunicaciones.
- Ayudar a solucionar eventuales conflictos.
- Participar en la auditoría.
- Emitir el informe de la auditoría.
- Seguimiento de las acciones correctivas.

Responsabilidades del Cliente de la Auditoría

- Determinar la necesidad y el propósito de la auditoría e inicia el proceso.
- Determinar el organismo auditor.
- Determinar el alcance de la auditoría.
- Recibir el informe de auditoría.

- Determinar las acciones a seguir como consecuencia de la auditoría e informas al auditado de ello.

Responsabilidades del Auditado

- Informar al personal involucrado los objetivos y alcance de la auditoría.
- Designar miembros responsables de su personal para acompañar a los miembros del equipo auditor.
- Poner todos los medios para asegurar un efectivo y eficiente proceso de auditoría.
- Permitir el acceso de los auditores a las instalaciones y a las evidencias objetivas.
- Cooperar con los auditores para alcanzar los objetivos de la auditoría.
- Determinar e iniciar acciones correctivas basadas en el informe de las auditorías.

Capacitarte.