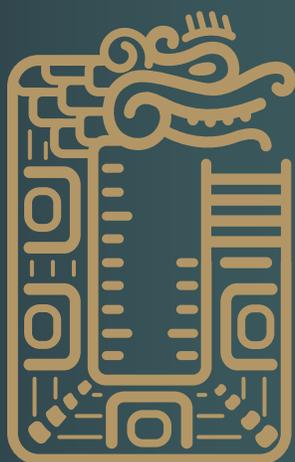


KAANBAL

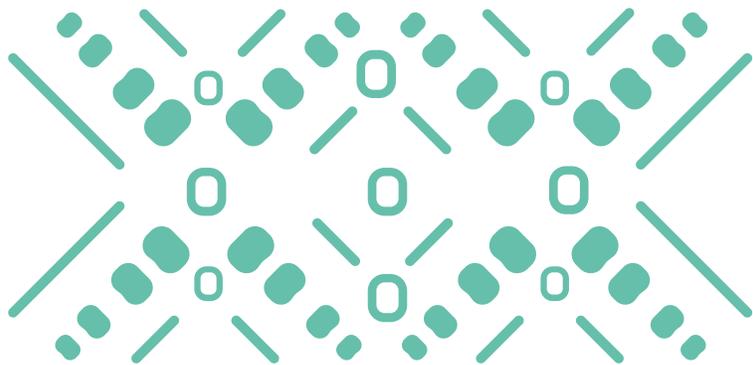
**PROGRAMA DE
TRANSFERENCIA
DE CONOCIMIENTO**



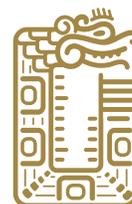
**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK



LECCIÓN 3

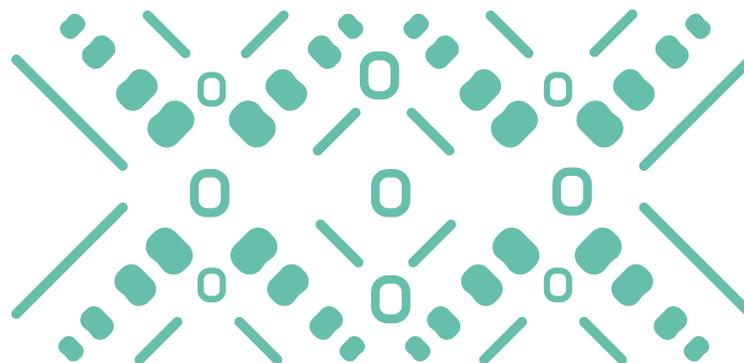


CURSO 10
AUDITORÍAS
con Yaneth Ivonne Nava López



ÍNDICE **DE IMÁGENES**

Figura #: Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar	5
Figura #: Visión general de un proceso típico de recopilación y verificación de información	12



LECCIÓN 3

EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS

Una auditoría es la revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

Esta lección pretende orientar sobre la realización de una auditoría específica, como parte de un programa de auditoría, a lo largo de esta sección se proporcionará una visión general de las actividades desempeñadas en una auditoría típica de un SGC. El grado de aplicación dependerá de los objetivos y alcance de la auditoría a tratar.

La ejecución de una auditoría se basa en el ciclo de trabajo **Planificar – Hacer – Verificar – Actuar**, los pasos a seguir en una auditoría se pueden resumir en los siguientes puntos:

I. Inicio de la auditoría.

II. Preparación de las actividades de auditoría.

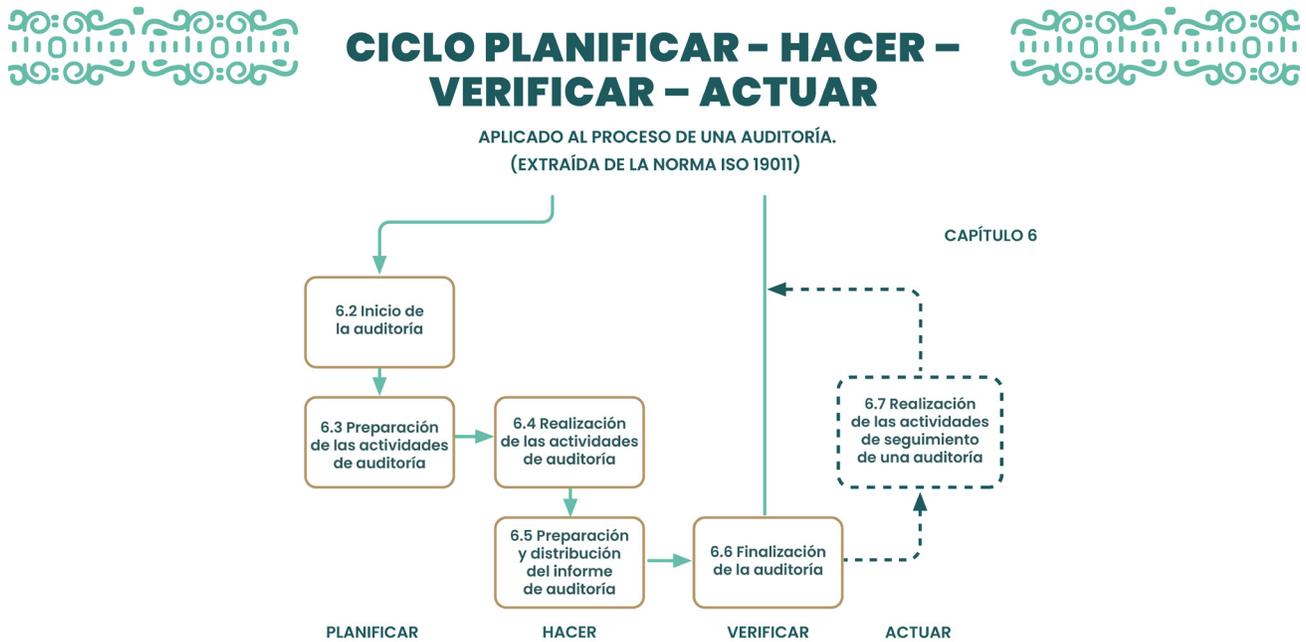
III. Realización de las actividades de auditoría.

IV. Preparación y distribución del informe de auditoría.

V. Finalización de la auditoría y realización de las actividades de seguimiento de una auditoría.

Esto puede resultar en un proceso iterativo complementándose con el ciclo de preparación de una auditoría, en la siguiente figura se aprecia de manera gráfica el ciclo correspondiente a la ejecución de una auditoría.

Figura #. - Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar aplicado al proceso de una auditoría. (extraída de la Norma ISO 19011).



Fuente: Elaboración propia

El plan de calidad debe especificar el tipo de auditorías a llevarse a cabo para el caso específico, la naturaleza y la extensión de tales auditorías y cómo se deben utilizar los resultados de la auditoría.

Las auditorías se pueden utilizar para varios propósitos, tales como:

- I. Realizar el seguimiento de la implementación y la eficacia de los planes de calidad.**
- II. Realizar el seguimiento y verificar la conformidad con los requisitos solicitados.**
- III. Para la vigilancia de proveedores externos de la organización.**
- IV. Proporcionar una evaluación objetiva e independiente, cuando sea necesario, para satisfacer las necesidades de los clientes u otras partes interesadas.**

Según lo estipulado en las ISO 9001:2015, ISO 19011:2018, NOM-CC-7-1990 e ISO 10005:2018, una auditoría debe ejecutarse siguiendo los pasos detallados a continuación:

Inicio de una auditoría

La responsabilidad de llevar a cabo una auditoría corresponde al denominado líder del equipo auditor designado, esto hasta que la auditoría finalice, el auditor líder, así como su equipo debe poseer una preparación y experiencia profesional que los sitúen en condiciones de prestar satisfactoriamente sus servicios.

Para iniciar una auditoría se deben considerar los pasos expuestos a continuación, sin embargo, la secuencia de estos puede diferir dependiendo de los procesos, circunstancias de la auditoría y del auditor.

I. Establecer contacto con el auditado; para iniciar una auditoría el líder del equipo auditor debe ponerse en contacto para establecer y confirmar los canales de comunicación, este debe proporcionar la información pertinente sobre los objetivos y alcance de la auditoría, así como dar a conocer el equipo auditor, proporcionar los criterios de la auditoría y confirmar la autoridad para ejecutar la auditoría.

II. Se debe proporcionar al equipo auditor acceso a la información pertinente para que este realice una planificación adecuada de la auditoría, esta información debe incluir los riesgos y oportunidades que se han identificado y la manera en que se abordan.

III. Se deben determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los requisitos pertinentes para las actividades, procesos y productos del sistema de gestión del auditor.

IV. De la misma manera se debe pactar el grado de difusión y el manejo de la información confidencial.

V. Se tienen que acordar las áreas de interés, inquietudes del auditor y riesgos que conlleva la auditoría, así como los observadores que presentes si se tiene la necesidad de guías o intérpretes, se deben resolver todas las cuestiones relacionadas con el equipo auditor y el cliente de la auditoría.

Viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría debe determinarse en aras de proporcionar una confianza razonable en que los objetivos de la auditoría puedan lograrse. Esto debe tomar en cuenta la disponibilidad de los siguientes puntos:

I. Tener la información suficiente y apropiada para planificar y solventar la auditoría.

II. Asegurar el acceso adecuado y apropiado a la información, las comunicaciones y la tecnología apropiada.

En caso de que la auditoría no sea viable, se deberá proponer una alternativa.

Preparación de las actividades de la auditoría

Para la preparación de las actividades de la auditoría se deberá revisar toda la información documentada, esto con el fin de establecer una visión general de la extensión de la información documentada y detectar las posibles áreas de inquietud, como posibles deficiencias, omisiones o conflictos.

La recaudación de la información documentada debe incluir, mas no limitarse a:

I. Documentos del SGC.

II. Registros del SGC.

III. Informes de auditoría previos.

La información documentada pertinente del SGC del auditado debe revisarse a fin de reunir la información necesaria para comprender las operaciones del auditado y preparar las actividades de la auditoría y los documentos de trabajo de auditoría aplicable.

Para lo que, de la misma manera, se deberá tener en cuenta el alcance de la auditoría, los criterios y los objetivos de esta.

Planificación para la auditoría

Para este paso específico se toca en extenso en el apartado **Planificación de auditorías**. Es fundamental que la planeación de la auditoría sea minuciosa y tenga en cuenta las necesidades del SGC, logrando así las metas de la auditoría y la mejora continua.

Tareas del equipo auditor

El líder del equipo auditor debe asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar los procesos, actividades, funciones o lugares específicos y la autoridad para la toma de decisiones; los asignados deben tener en cuenta la imparcialidad, la objetividad y la competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como los roles y responsabilidades de los auditores y expertos técnicos.

El equipo auditor debe de ejecutar su trabajo de auditoría meticulosamente, con esmero e integridad; poniendo siempre toda su capacidad y habilidad profesional, la atención, el cuidado y la diligencia que puede esperarse de una persona con sentido de responsabilidad.

Proceder con el debido cuidado profesional significa emplear correctamente el criterio para determinar el alcance de la auditoría y seleccionar los métodos, técnicas, pruebas y procedimientos de auditoría que han de aplicarse en ella, así como para poder evaluar los resultados de la auditoría y presentar los informes correspondientes.

Información documentada para la auditoría

La información documentada preparada para la auditoría, así como la resultante de su uso se debe conservar al menos hasta que finalice la auditoría.

La información documentada para la auditoría, y la que resulte de su uso puede incluir, pero no se limita a:

I. Listas de verificación físicas o digitales.

II. Detalles de muestreo de auditoría.

III. Informes de auditoría previos.

La información documentada generada durante el proceso de auditoría que contenga información confidencial o protegida deberá salvaguardarse de manera adecuada en todo momento por los miembros del equipo auditor.

Asignación de roles y responsabilidades de los guías y los observadores

Las actividades de una auditoría suelen realizarse en una secuencia definida, esta secuencia puede llegar a variar para adaptarse a las circunstancias de auditorías específicas.

Los guías y observadores pueden acompañar al equipo auditor con la aprobación del líder auditor siempre y cuando no influyan ni interfieran en la realización de las auditorías, en caso de que esto no se pueda asegurar, el líder auditor tendrá el derecho a negarse a que los observadores tomen parte en las actividades de la auditoría.

Los guías, designados por el auditado, deberán asistir y actuar cuando lo solicite el líder. Sus responsabilidades son las enlistadas a continuación:

I. Auxiliar a los auditores a identificar a las personas que son partícipes de las entrevistas, confirmar los horarios y las ubicaciones.

II. Acordar el acceso a ubicaciones específicas del auditado.

III. Asegurarse de que todos los participantes conozcan las reglas concernientes a los acuerdos específicos.

IV. Atestiguar la auditoría en nombre del auditado cuando esto sea apropiado.

V. Proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de información cuando sea necesario.

Reunión de apertura

Para iniciar la auditoría se debe llevar a cabo una reunión de apertura, el propósito de esta reunión es confirmar el acuerdo de todos los participantes sobre el plan de la auditoría, presentar al equipo auditor y desglosar sus roles correspondientes, asegurándose de que se lleven a cabo todas las actividades planificadas en auditoría.

La reunión de apertura debe realizarse con la dirección del auditado y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones o procesos que se auditan, en esta reunión debe darse la oportunidad de realizar las preguntas necesarias.

El grado de detalle de esta reunión de apertura debe ser coherente con la familiaridad de auditado con el proceso de la auditoría, en muchos casos, como en una auditoría interna de una organización pequeña, la reunión de apertura puede consistir simplemente en comunicar que se realiza una auditoría y la naturaleza de la misma, para las situaciones más formales, se debe conservar un registro de los asistentes a la reunión y el líder del equipo auditor debe presidirla.

Debe considerarse la presentación de otros participantes como los observadores, los guías, los intérpretes y una descripción general de sus roles. Se debe considerar la conformación de la siguiente información:

I. Los objetivos, alcances y criterios de la auditoría.

II. El plan de la auditoría y otras disposiciones pertinentes para el auditado, como la fecha y la hora de la reunión de cierre, así como cualquier otra reunión intermedia entre el equipo auditor y la dirección del auditado.

III. Los canales de comunicación formal entre ambas partes.

IV. Los temas relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información; los acuerdos pertinentes para el equipo auditor relativos al acceso, seguridad y otros acuerdos.

V. Las condiciones específicas bajo las cuales se puede dar por terminada la auditoría.

VI. Las acciones y medidas para tratar los posibles hallazgos durante la auditoría.

VII. La forma de informar los hallazgos de la auditoría, incluyendo los criterios para la categorización.

VIII. Cualquier sistema de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría.

Comunicación durante la auditoría

Es obligación del equipo auditor reunirse periódicamente para el intercambio de información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor. Según sea necesario, pueden tenerse acuerdos formales para la comunicación dentro del equipo auditor, el auditado, el cliente de la auditoría y las partes externas interesadas.

Por lo anterior, el líder del equipo auditor debe comunicar periódicamente los progresos, hallazgos importantes y cualquier inquietud al auditado; del mismo modo, las evidencias recopiladas de la auditoría que supongan un peligro inmediato y significativo deben comunicarse sin mayor demora al auditado y al cliente de la auditoría.

Cualquier inquietud sobre una situación fuera del alcance de la auditoría debe comunicarse al líder del equipo auditor para informar al cliente de la auditoría y al auditado.

Cuando la evidencia generada durante la auditoría indica que los objetivos de esta no son alcanzables, el líder del equipo auditor debe informar las razones al cliente de la auditoría y al auditado para determinar las acciones apropiadas y, en caso de ser necesario, incluir cambios en la planificación de la auditoría, los objetivos de la auditoría y su alcance; o dar por terminada la auditoría.

Cualquier modificación en el plan de la auditoría debe revisarse y aprobarse según se considere apropiado, tanto por las personas responsables de la gestión del programa de la auditoría, como por el cliente.

Disponibilidad y acceso de la información de auditoría

Los métodos elegidos para la auditoría dependen de los objetivos definidos, el alcance y los criterios, así como la duración y la ubicación.

La ubicación es el lugar en el que la información necesaria para la actividad específica de auditoría está disponible para el equipo auditor, esto incluyendo ubicaciones físicas y virtuales.

Las condiciones en que se accede la información refiriéndose al lugar, el momento y la manera en la que se accede a la información de la auditoría es crucial. Es necesario determinar los métodos basándose en estas cuestiones, la auditoría puede usar una mezcla de métodos. Además, las circunstancias de la auditoría pueden implicar que los métodos cambien durante la auditoría.

Revisión de la información documentada durante la auditoría

Definiendo como información documentada a toda la información requerida para su control y mantenimiento por parte de una organización y el medio que la contiene en el caso de auditoría, se requiere lo siguiente:

I. Toda la información generada y documentada durante la auditoría debe revisarse para determinar la conformidad de los sistemas auditados con los criterios establecidos en la auditoría sobre la base de la documentación disponible. Dicha revisión puede combinarse con otras actividades de la auditoría y puede continuar a lo largo de esta, siempre y cuando no afecte de manera negativa la eficacia de la realización de la auditoría.

II. Si la información no se proporciona de manera adecuada dentro del periodo de tiempo estipulado en el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debe informar a las personas responsables del programa y al auditado.

Dependiendo de los objetivos y el alcance de la auditoría, debe tomarse una decisión sobre si la auditoría debe continuar o suspenderse hasta que se resuelvan los problemas relacionados con la documentación necesaria.

Recopilación y verificación de la información

Toda la información generada durante la auditoría debe recopilarse mediante un muestreo apropiado y debe ser verificada. Por lo tanto, se deberá aceptar solamente como evidencia de la auditoría a la información que esté sujeta a algún grado de verificación.

Cuando el grado de verificación sea bajo, el auditor debe utilizar su juicio profesional para determinar el grado de fiabilidad de la información proporcionada.

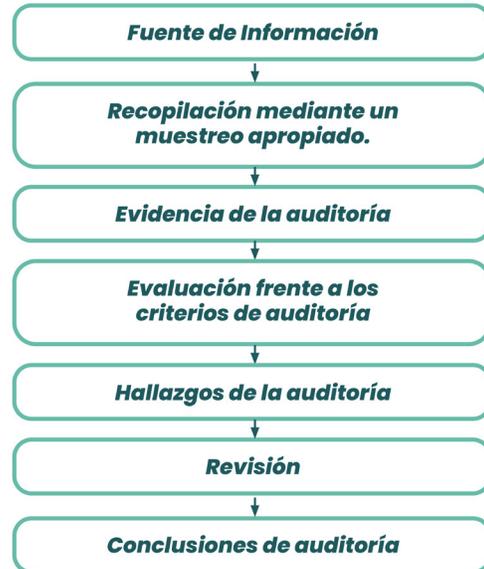
Se tiene que registrar toda aquella evidencia que conduzca a algún hallazgo en la auditoría, así mismo, si el equipo auditor, durante la recopilación de evidencia, es consciente de cualquier circunstancia, riesgo u oportunidad nueva que haya cambiado, el equipo debe abordarlos en consecuencia.

Figura #. - Visión general de un proceso típico de recopilación y verificación de información (extraída de la Norma ISO19011).



**VISIÓN GENERAL DE
UN PROCESO TÍPICO
DE RECOPIACIÓN Y
VERIFICACIÓN
DE INFORMACIÓN**

(EXTRAÍDA DE LA NORMA ISO19011)



Fuente: Elaboración propia

Como complemento, los métodos de recopilación de información pueden incluir, pero no se limitan a los siguientes:

- I. Entrevistas.**
- II. Observaciones.**
- III. Revisión de la información documentada.**

Se deben obtener pruebas suficientes, competentes y relevantes para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formulen los auditores.

El auditor debe reunir aquella información adecuada, donde considere el riesgo, la importancia relativa y el costo como factores de juicio, además de la confiabilidad y calidad de la evidencia. Los requisitos básicos de la evidencia son los enlistados a continuación:

- I. Suficiente:** si basta para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de los auditores.
- II. Competente:** que sea consistente, convincente, confiable y validada por el auditor.

III. Relevante: cuando existe relación en su uso para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y patente.

IV. Pertinente: cuando existe congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

Hallazgos de la auditoría

Los hallazgos de la auditoría deben evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar la conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría.

Cuando el plan de la auditoría lo especifique, los hallazgos deben incluir la conformidad y las buenas prácticas junto con la evidencia que los apoya, las oportunidades de mejora y cualquier recomendación para el auditado; es imperativo que haya registro de las no conformidades y la evidencia de la auditoría que las apoya.

Las no conformidades pueden clasificarse dependiendo del contexto organizacional y sus riesgos, esta clasificación puede ser cualitativa y/o cuantitativa, estas deberán ser revisadas con el auditado para reconocer que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades generadas se han comprendido, se debe realizar todo el esfuerzo posible para resolver cualquier opinión divergente relativa a las evidencias o hallazgos de la auditoría.

Las cuestiones no resueltas deben registrarse en el informe de la auditoría.

Preparación para la reunión de cierre

Antes de la reunión de cierre, el equipo auditor debe reunirse para revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría, preparar las recomendaciones en caso de que se requiera dentro del plan de la auditoría y comentar las acciones para el seguimiento de la auditoría en caso de que sea aplicable.

Contenido de las conclusiones de la auditoría

Las conclusiones de una auditoría deben contener los siguientes aspectos:

I. El grado de conformidad con los criterios de auditoría y la robustez del sistema de gestión.

II. La implementación, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión.

III. Hallazgos similares en las distintas áreas auditadas o en auditorías previas con el objetivo de identificar las tendencias.

La presentación de los hallazgos debe exponerse de tal forma que sean reconocidos por la dirección del auditado. Se debe presentar cualquier actividad posterior a la auditoría relacionada como la implementación y revisión de las acciones correctivas, el tratamiento de quejas de la auditoría y el proceso de apelación.

En el caso de que se presenten opiniones divergentes con respecto a los hallazgos de la auditoría o a las conclusiones entre el auditado y el equipo auditor, estas deben discutirse y, de ser posible, resolverse, de no ser posible la resolución de estas, se deben registrar todas las opiniones.

Si los objetivos de la auditoría lo especifican, se pueden presentar recomendaciones para la mejora, enfatizando que las recomendaciones no son obligatorias.

Reunión de cierre

El objetivo de la reunión de cierre es presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría, esta debe ser presidida por el líder del equipo auditor y los representantes de la dirección del auditado, siempre y cuando sea aplicable, la reunión de cierre debe incluir:

I. Los responsables de los procesos que se han auditado.

II. El cliente de la auditoría.

III. Los miembros del equipo auditor.

IV. Las partes interesadas pertinentes según lo determine el cliente de la auditoría y el auditado.

El líder del equipo auditor debe advertir al auditado sobre los hallazgos producto de la auditoría que pueden disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría. Si está definido en los alcances y el plan de auditoría se puede acordar un periodo de tiempo para un plan de acción que trate los hallazgos de la auditoría.

La familiaridad del auditado con los procesos de la auditoría debe tomarse en cuenta para asegurar que se proporcione el nivel correcto de detalle a los participantes. El grado de detalle debe tener en cuenta la eficacia del sistema auditado, incluyendo consideraciones sobre su contexto y los riesgos y oportunidades que esto implique.

En algunas ocasiones la reunión puede ser formal y las actas, incluyendo los registros de asistencia deben conservarse. En casos informales, como lo puede ser una auditoría interna, la reunión de cierre puede consistir en comunicar los hallazgos de la auditoría y sus conclusiones.

Primero que nada, debe advertirse que la evidencia recopilada de la auditoría se basa en una muestra de la información disponible y no es necesariamente representativa de la eficacia global de los procesos del auditado.

Siempre y cuando se considere apropiado, durante la reunión de cierre puede explicarse el método de presentación de la información; la manera en que deben usarse la información de los hallazgos de auditoría basándose en el proceso acordado; deben enunciarse las posibles consecuencias de no tratar adecuadamente los hallazgos de la auditoría.

La presentación de los hallazgos debe exponerse de tal forma que sean reconocidos por la dirección del auditado. Se debe presentar cualquier actividad posterior a la auditoría relacionada como la implementación y revisión de las acciones correctivas, el tratamiento de quejas de la auditoría y el proceso de apelación.

En el caso de que se presenten opiniones divergentes con respecto a los hallazgos de la auditoría o a las conclusiones entre el auditado y el equipo auditor, estas deben discutirse y, de ser posible, resolverse, de no ser posible la resolución de estas, se deben registrar todas las opiniones.

Si los objetivos de la auditoría lo especifican, se pueden presentar recomendaciones para la mejora, enfatizando que las recomendaciones no son obligatorias.

Preparación del informe de la auditoría

El informe es el documento que señala los hallazgos del auditor, las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido con relación a los objetivos propuestos para el examen del que se trate. El líder del equipo auditor debe informar las conclusiones de acuerdo con el programa de auditoría.

El informe de la auditoría debe proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, y debe incluir o hacer referencia a los siguientes puntos:

I. Los objetivos y el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de la organización (el auditado) y las funciones y procesos auditados.

II. Identificación del cliente de la auditoría, del equipo auditor y de los participantes de auditado en la auditoría.

III. Criterios, hallazgos y evidencias relacionadas a la auditoría.

IV. Conclusiones y declaraciones del grado en el que se han cumplido los criterios de la auditoría.

V. Opiniones divergentes sin resolución entre los equipos del auditor y el auditado.

Es importante resaltar que una auditoría es un ejercicio de muestreo, como tal, existe el riesgo de que las evidencias de la auditoría examinadas no sean representativas.

Cuando sea apropiado, el informe de la auditoría puede incluir el plan de la auditoría incluyendo el horario así como un resumen del proceso de la auditoría incluyendo el hallazgo de cualquier obstáculo encontrado que pueda disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría, la confirmación de que se cumplieron los objetivos de la auditoría, la declaración de cualquier área dentro del alcance de la auditoría no cubierta que incluya cualquier cuestión sobre la disponibilidad de la información, evidencias, recursos o la confidencialidad con las justificaciones relacionadas.

Distribución del informe de la auditoría

El informe debe presentarse por escrito considerando los siguientes lineamientos::

I. Oportunidad: debe emitirse lo más pronto posible para que la información pueda utilizarse oportunamente.

II. Completo: debe contener toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, permitiendo una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informen, y satisfagan los requisitos del contenido.

III. Exactitud: que la evidencia presentada sea verdadera y los hallazgos sean correctamente expuestos.

Es indispensable que el informe ofrezca suficiente información respecto a la magnitud e importancia de los hallazgos, su frecuencia con el número de casos o transacciones revisadas y la relación que tengan con las operaciones de organización.

Solo debe incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Al distribuir el informe de la auditoría, se deben tener en cuenta las medidas apropiadas para asegurar la confidencialidad de toda la documentación.

El informe de la auditoría debe estar debidamente fechado, revisado y aceptado, y debe emitirse en el periodo de tiempo acordado, si este se retrasa, las razones deben comunicarse con el auditado y las personas responsables del programa de gestión del programa de la auditoría.

Finalización de la auditoría

Cuando todas las actividades de la auditoría planificada se hayan revisado, o si se ha acordado de otro modo, la totalidad de la información documentada perteneciente a la auditoría debe conservarse o eliminarse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con el programa de la auditoría y los requisitos aplicables.

En caso de que llegue a ser requerido revelar el contenido de un documento de la auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deben ser informados tan pronto como sea posible. Ni la información obtenida durante la auditoría ni el informe de la auditoría, deben ser revelados a menos que sea requerido por la ley.

Realización de actividades de seguimiento de una auditoría

Dependiendo de los objetivos de la auditoría, los resultados pueden indicar la necesidad de correcciones o de acciones correctivas u oportunidades para la mejora.

Estas acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado; por ejemplo, la implementación de un registro, sistema o formato para dar pase al cierre de una no conformidad, el auditado debe mantener informadas a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría y al equipo auditor sobre el estado de estas acciones.

Al término del intervalo de tiempo acordado debe verificarse si se completaron las acciones pactadas y su eficacia. Estas verificaciones pueden ser parte de una auditoría posterior y deben presentarse en un informe de resultados a la persona responsable de la gestión del programa de auditoría y al cliente de esta para la revisión por parte de la dirección.

El propósito fundamental de la auditoría es contribuir a que las acciones correctivas y de mejora se lleven a cabo; por lo tanto, una vez establecidas las recomendaciones y observaciones, la instancia fiscalizadora debe llevar un control de seguimiento de las medidas adoptadas, a fin de que, en las fechas señaladas en el informe de auditoría, se visite el área auditada, se verifique su cumplimiento en términos y fechas establecidas.

Es necesario replantear las recomendaciones que se consideren indispensables, en especial cuando existan cambios plenamente justificados de las condiciones que dieron origen a las observaciones.

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad de lograr sus objetivos depende de la competencia de aquellas personas que participen en la realización de las auditorías, incluyendo los auditores y líderes de los equipos auditores.

Referencias bibliográficas

IMNC. (2015). ISO 9001 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Distrito Federal, México, Estados Unidos Mexicanos.

ISO. (2018). ISO 10005 – Gestión de la calidad – Directrices para los planes de la calidad. Ginebra, Vernier, Suiza.

ISO. (2018). ISO 19011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Ginebra, Vernier, Suiza.

NOM, Varios. (03 de enero de 1991). NORMA OFICIAL MEXICANA, SISTEMAS DE CALIDAD – AUDITORÍAS DE CALIDAD. Estados Unidos Mexicanos.

Secretaría de contraloría y desarrollo administrativo. (s.f.). Normas y lineamientos que regulan el funcionamiento de los órganos internos de control – Boletín B.