



# Auditoría de Calidad, Ambiente y Seguridad



## INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 19011:2011

(Directrices para la auditoría de sistemas de gestión)

# Indice de temas

- La auditoria de gestión
- Norma ISO 19011 (actualización)
- Cambios en la norma
- Principios de la auditoria (Cap.4)
- Gestión de programa de auditoria (Cap.5)
- Realización de la auditoria (Cap.6)
- Competencia y evaluación de auditores (Cap.7)
- Anexos A y B de la norma
- Pasos a seguir como auditores internos.



# Objetivo

El objetivo de esta presentación, es la introducción de conocimientos a las personas que actúan como auditores internos en la organización, de la norma rectora (ISO 19011) en temas de inspección y auditorías en algún sistema de gestión, y entregar la actualización que se han realizado en los últimos meses desde el comité técnico ISO/TC 176, *Gestión Aseguramiento de la Calidad*, y el Subcomité SC 3, *Tecnologías de Apoyo*.

# LA AUDITORIA DE GESTIÓN

## DEFINICIÓN

Se define la auditoría de gestión (o de la calidad) como:

“Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.”



# LA AUDITORIA DE GESTIÓN

## FORMAS DE AUDITORÍAS

Las auditorías de la calidad atendiendo a que se aplican pueden ser:

- auditorías del sistema de la calidad
- auditorías de la calidad del proceso
- auditorías de la calidad del producto
- auditorías de la calidad del servicio

Las auditorías de la calidad, teniendo en cuenta quien audita, pueden ser:

- **Internas**, son las realizadas por iniciativa de una organización en su propia organización, las pueden realizar personal de la empresa o externo contratado.
- **Externas**, son las realizada a una organización por otra externa a ella.



# LA AUDITORIA DE GESTIÓN

## TIPOS DE AUDITORÍAS



# LA AUDITORIA DE GESTIÓN



son las que lleva a cabo la propia empresa.



son las que hace un cliente a sus proveedores



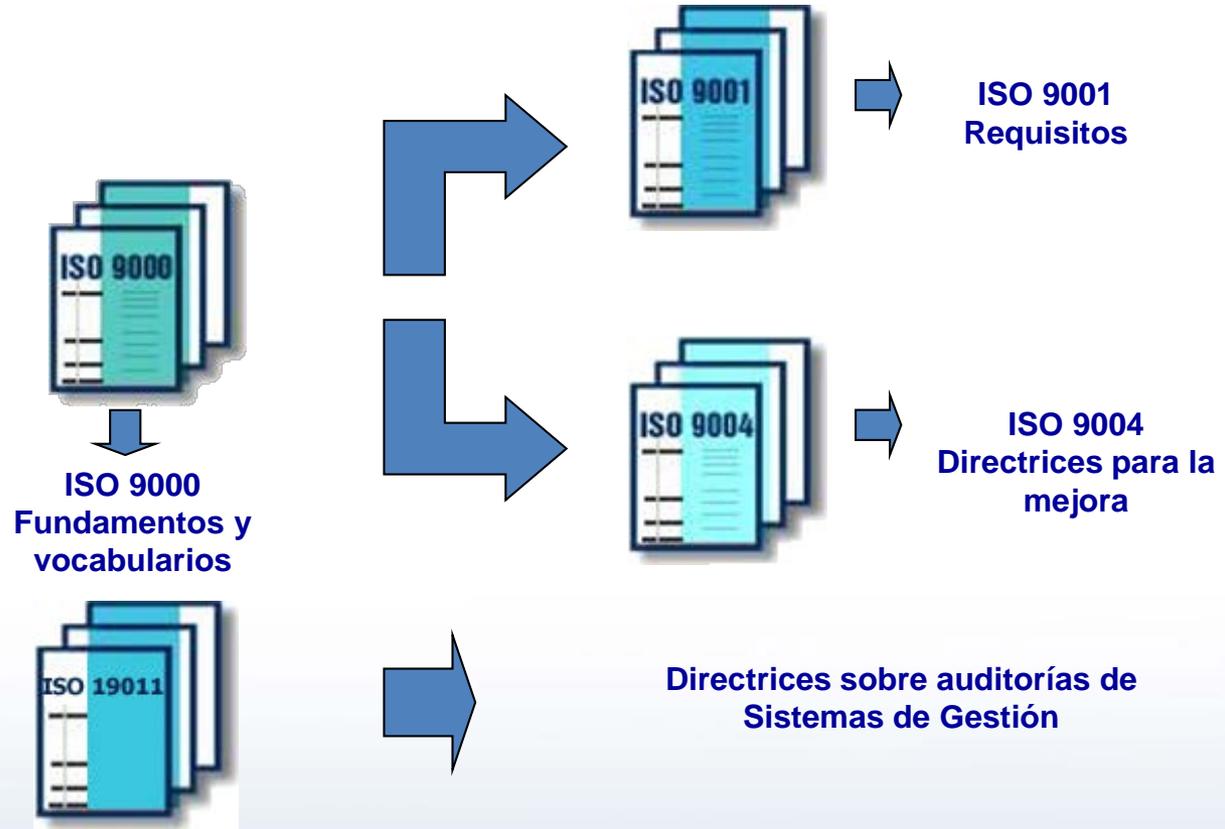
son las que lleva a cabo un organismo autorizado para conceder un certificado.



# NORMA ISO 19011

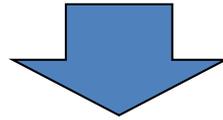
## RESUMEN NORMA ISO 9000

La Serie de las Normas ISO 9000 está constituida por tres documentos, complementada con otros documentos, como guías, informes y especificaciones técnicas.



# NORMA ISO 19011

*ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*



**ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**

La ISO 19011 ha sido revisada para proporcionar una guía de buenas prácticas de auditoría de acuerdo con el entorno de hoy en día en donde muchas organizaciones han implementado sistemas de gestión (ej.: Calidad, Ambiental, Seguridad y salud ocupacional , etc)



# Motivación de la actualización

---

- ❖ Desde la primera edición de la Norma Internacional (2002) existen más normas de gestión y en 2006 el comité (CASCO) desarrolló la ISO/IEC 17021 y la segunda edición publicada en 2011, se amplió para transformar esta norma con la gestión de las auditorías de certificación.
- ❖ Proporciona orientación para todos los usuarios, incluidas las pequeñas y medianas organizaciones, y se concentra en lo que se llama comúnmente "auditorías internas" (primera parte) y "las auditorías realizadas por los clientes en sus proveedores" (segunda parte).
- ❖ Los Organismos de certificación utilizan la norma ISO/IEC 17021:2011, también podrían encontrar la orientación útil en esta Norma Internacional



# Resumen General de Cambios

- △ Los principios de la auditoria se han revisado y se ha incluido un nuevo principio: **Confidencialidad – Seguridad de la información.**
- △ Se ha incluido el concepto de **“Riesgo de la auditoria”**
- △ Se da guía sobre auditorias combinadas (No se referencian las **“Auditorías Integrales”**)
- △ Se reconoce el uso de la tecnología en **auditorias remotas.**



# Resumen General de Cambios



- Aunque se han re-estructurado los capítulos 5 (Gestión de Programas de auditoria) y 6 ( Desarrollo de la auditoria), se mantiene el enfoque global de la edición anterior y con la ISO 17021:2011.
- Se han hecho cambios en el capitulo 7 (Competencia y evaluación ):
  - Se dan guías sobre el conocimiento y habilidades de los auditores y auditores líderes de sistemas de gestión, pero no se hace referencia a requisitos de educación, experiencia laboral, entrenamiento de auditor, experiencia en auditorias.



# Resumen General de Cambios

- La competencia se basa en:
  - ✓ Conocimiento y habilidades genéricas de sistemas de gestión.
  - ✓ Conocimiento y habilidades de la disciplina específica ( p.e SGA)
  - ✓ Conocimiento y habilidades específicas del sector ( p.e Aeroespacio)
- La competencia debe ser evaluada.



# Detalle de los Cambios

## 2. Referencias informativas

Se eliminaron las referencias a los términos y definiciones dadas en ISO 9000 e ISO 14050

## 3. Términos y definiciones:

•Se incluyen definiciones sobre:

❖ Observador

❖ Guía

❖ **Riesgo:**

❖ Conformidad

❖ No conformidad

❖ Sistema de Gestión

• Auditoria basada en riesgos

• Riesgos del programa de auditorias

❖ Competencia:

La organización debe determinar la competencia para obtener los resultados previstos.



# 4. Principios de la auditoria



## Relacionados con auditores

- Integridad
- Presentación Ecuánime
- Confidencialidad – Seguridad de la información
- Debido Cuidado Profesional

## Relacionados con la auditoria

- Independencia
- Enfoque basado en evidencia



# 4. Principios de la auditoria

**Integridad**

Reemplaza y amplia el principio de Conducta Ética

**Presentación  
ecuánime**

La comunicación debe ser verdadera, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa

**Debido cuidado  
profesional**

Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad para hacer juicios razonables en todas las situaciones de auditoria

**Confidencialidad –  
Seguridad de la  
información**

Nuevo principio :  
El auditor debe tener discreción en el uso y protección de la información a la que tenga acceso en la auditorias

**Independencia**

Mas guías sobre la aplicación.  
•Audidores internos: independiente del gerente operativo del área que se audita

**Enfoque basado en  
evidencia**

Pequeño cambio en redacción



# 5. Gestión de Programa de Auditoria

Revisión Considerable !  
Se da mayor claridad a la guía.



5.1 - Generalidades

5.2 – Definición de los Objetivos del Programa de Auditorias

5.3 – Definición del Programa de Auditorias

5.4 – Implementación del Programa de Auditorias

5.5 – Seguimiento del Programa de Auditorias

5.6 – Revisión y Mejora del Programa de Auditorias



# 5. Gestión de Programa de Auditoría



# 5. Gestión de Programa de Auditoria

## 5.1 – Generalidades

Un programa de auditorias que incluya auditorias de uno o más sistemas de gestión.



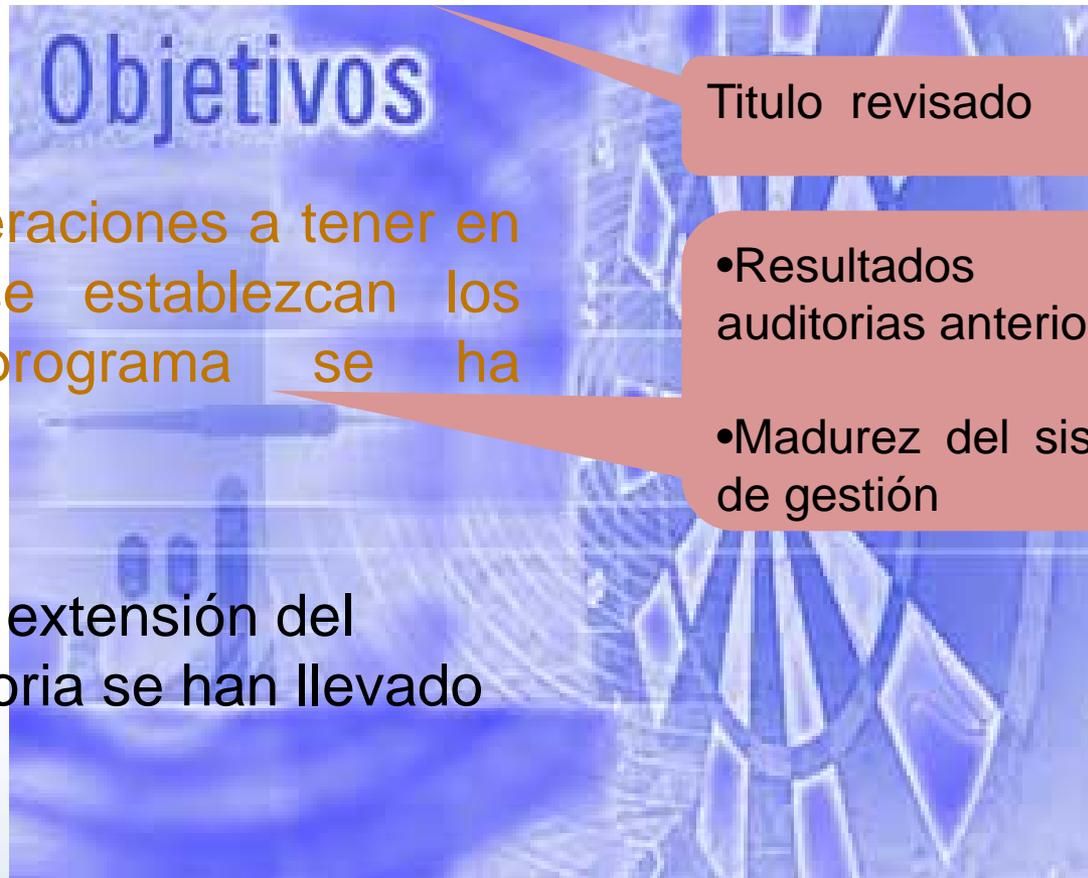
Asignar los recursos para auditar los aspectos de mayor significancia dentro de los sistemas de gestión



“Auditoría basada en riesgos”

# 5. Gestión de Programa de Auditoria

## 5.2 – Definición de los Objetivos del Programa de Auditorias



La lista de consideraciones a tener en cuenta cuando se establezcan los objetivos del programa se ha ampliado

Las guías sobre la extensión del programa de auditoria se han llevado a la sección 5.3.3.



# 5. Gestión de Programa de Auditoría

## 5.3 – Definición del Programa de Auditorías

{ Título Revisado

Competencia de la persona responsable del programa de auditoría

**Nuevo !**

Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditorías



# 5. Gestión de Programa de Auditoria

## 5.3 – Definición del Programa de Auditorias

Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditorias

Fueron eficaces?

RIESGO	EVALUACION	MEDIDA DE CONTROL
Comunicación ineficaz del programa	Riesgo mediano	Envío temprano y verificación de recibo
No logro de los objetivos del programa	Riesgo crítico	<ul style="list-style-type: none"><li>•Entrenamiento apropiado de auditores</li><li>•Elaboración oportuna y adecuada de planes de auditoria</li><li>•Listas de verificación revisadas por el auditor líder</li></ul>
Interferencia con las actividades productivas	Riesgo mediano	<ul style="list-style-type: none"><li>•Coordinación previas con los responsables de los procesos operacionales</li></ul>
Riesgo físico para los auditores	Riesgo alto	<ul style="list-style-type: none"><li>•Capacitación previa en control de riesgos</li><li>•Evaluación competencias en seguridad</li></ul>



# 5. Gestión de Programa de Auditoria

## 5.4 – Implementación del Programa de Auditorias

Se incluye lo que debe hacer la persona responsable del programa de auditorías para implementarlo

Definir los objetivos, alcance y criterios para una auditoria individual, es ahora una sub-sección.  
Se dan guías para cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión

Selección de métodos de auditoria:



Nueva sub-sección.  
Se dan guías en el Anexo B



# 5. Gestión de Programa de Auditoria

5.5 – Seguimiento del Programa de Auditorias

5.6 – Revisión y Mejora del Programa de Auditorias

Estas dos secciones eran antes una.

Temas a considerar:

- ✓ Evaluar el desempeño de los integrantes del equipo de auditoría
- ✓ Considerar como parte de la revisión, métodos nuevos o alternativos.
- ✓ Revisar la efectividad de las medidas tomadas para manejar los riesgos asociados con el programa de auditorias



## 6. Realización de la Auditoría



Como en la sección 5, la guía ha sido mejorada, y, en algunos apartes se dan más detalles:



# 6. Realización de la Auditoría



# ISO 19011: 2011

## 6.2 Inicio de la auditoría

- 6.2.1 Generalidades
- 6.2.2 Establecimiento del contacto inicial con el auditado
- 6.2.3 Determinación de la viabilidad de la auditoría



## 6.3 Preparación de actividades de auditoría

- 6.3.1 La realización de la revisión documental en la preparación para la auditoría
- 6.3.2 Preparación del plan de auditoría
- 6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría
- 6.3.4 Preparación de documentos de trabajo



## 6.4 Ejecución de las actividades de auditoría

- 6.4.1 Generalidades
- 6.4.2 Realización de la reunión de apertura
- 6.4.3 Ejecución de la revisión documental durante la realización de auditoría
- 6.4.4 Comunicación durante la auditoría
- 6.4.5 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores
- 6.4.6 Recolección y verificación de información
- 6.4.7 Generación de hallazgos de auditoría
- 6.4.8 Preparación de conclusiones de auditoría
- 6.4.9 Realización de la reunión de cierre



# ISO 19011:2002

## Inicio de la auditoría (6.2)

- designación del líder del equipo auditor
- definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría
- determinación de la viabilidad de la auditoría
- selección del equipo auditor
- establecimiento del contacto inicial con el auditado



## Revisión de la documentación (6.3)

- revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo los registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoría



## Preparación de las actividades de auditoría *in situ* (6.4)

- preparación del plan de auditoría
- asignación de tareas al equipo auditor
- preparación de los documentos de trabajo



## Realización de las actividades de auditoría *in situ* (6.5)

- realización de la reunión de apertura
- comunicación durante la auditoría
- papel y responsabilidades de los guías y observadores
- recopilación y verificación de la información
- generación de hallazgos de la auditoría
- preparación de las conclusiones de la auditoría
- realización de la reunión de cierre



## ISO 19011: 2011

### 6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría

- 6.5.1 Preparación del informe de auditoría
- 6.5.2 Distribución del informe de auditoría

### 6.6 Conclusión de la Auditoría

### 6.7 Realización de la Auditoría de Cierre (si fue especificado en el plan de auditoría)

## ISO 19011:2002

### Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría (6.6)

- preparación del informe de la auditoría
- aprobación y distribución del informe de la auditoría

### Finalización de la auditoría (6.7)

### Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría (6.8)



## 6.2 Inicio de la Auditoría



No contempla la referencia a la designación del líder de equipo o la definición de objetivos de auditoría, alcance y criterios ya que estos son tratados en la administración del programa de auditorías(5.4.5).

Ahora este apartado se enfoca en el establecimiento de contacto inicial con el auditado y determinación de la viabilidad de la auditoría.



## 6.3 Preparación de actividades de auditoría

*Combina lo que antes eran dos secciones:*

- La realización de la revisión documental
- La preparación para las actividades de auditoría en campo



## 6.3 Preparación de actividades de auditoría, cubre:

6.3.1 La realización de la revisión documental en la preparación de la auditoría

6.3.2 Preparación del Plan de Auditoría

6.3.3 Asignación de trabajo al equipo de auditoría

6.3.4 Preparación de los documentos de trabajo

Como está descrito en la ISO 19011:2011, el objetivo de la realización de la revisión documental para la preparación, es recolectar la información para organizar actividades de auditoría y documentos de trabajo aplicables.

También establecer una descripción general de la documentación de sistema para descubrir posibles fallas.

Lo que anteriormente se han mencionado como una revisión documental – “[revisión de la documentación para determinar la conformidad del sistema con los criterios de auditoría](#)” - ahora es tratada como parte de realización actividades de auditoría.



## 6.4 La realización de las actividades de auditoría - ahora cubre:

6.4.2 Realización de la reunión de apertura

6.4.3 La realización de la revisión documental durante el desarrollo de la auditoría

6.4.4 Comunicación durante la auditoría

6.4.5 Asignación de roles y responsabilidades de guías y observadores

6.4.6 Recolección y verificación de información

6.4.7 Generación de hallazgos de auditoría

6.4.8 Preparación de conclusiones de auditoría

6.4.9 Realización de la reunión de cierre



**6.5 Preparación y distribución del informe de auditoría** – No tuvo ningún cambio sustancial.

**6.6 Conclusión de la Auditoría** - No tuvo ningún cambio sustancial.

**6.7 Realización de la Reunión de Cierre** - Ningún cambio sustancial.

La guía clarifica que dependiendo de los objetivos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de tomar: correcciones, acciones correctivas, y acciones preventivas o de mejora. Se añade en el texto la referencia a las “correcciones”



## 7. Competencia y evaluación de auditores



Algunos cambios significativos han sido introducidos, como se esperaría, dado que la ISO 19011:2011 orienta la auditoría del sistema de gestión cubriendo múltiples disciplinas.



# 7. Competencia y evaluación de auditores

## Competencia

Conocimientos y habilidades

Conductas personales

Educación

Experiencia laboral y en auditorías

Formación como auditor

Criterios de evaluación

Método de evaluación

Evaluación

**EQUIPO AUDITOR**

Mantenimiento y mejora de la competencia



# 7. Competencia y evaluación de auditores

## 7.1 Generalidades

## 7.2 Determinación de la competencia del auditor para cumplir con las necesidades del programa de auditoría

### 7.2.1 Generalidades

### 7.2.2 Conducta Personal

### 7.2.3 Conocimiento y habilidades

#### 7.2.3.1 Generalidades

#### 7.2.3.2 El conocimiento genérico y las habilidades de los auditores de sistemas de gestión

#### 7.2.3.3 Disciplina y conocimientos específicos del sector y habilidades de auditor de sistema de gestión

#### 7.2.3.4 Conocimientos generales y habilidades de un líder del equipo de auditoría

#### 7.2.3.5 Conocimientos y habilidades para auditar sistemas de gestión abordando múltiples disciplinas

### 7.2.4 Logro de la competencia del auditor

### 7.2.5 Líderes del equipo auditor



# 7. Competencia y evaluación de auditores

- 7.3 Definición de los criterios de evaluación del auditor.
- 7.4 Selección del método apropiado de evaluación de auditor
- 7.5 Realización de la evaluación del auditor
- 7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

Anexo A. Conocimientos y habilidades específicas por disciplina de auditores

Anexo B. Ejemplos de la evaluaciones específicas por disciplina de la competencia de equipos de auditoría

Anexo C. Guía adicional para auditores para planificar y realizar auditorías



## 7.2 Determinación de la competencia del auditor para cumplir con las necesidades del programa de auditorías

Sección que identifica factores que se deben considerar al momento de establecer los conocimientos y habilidades apropiadas, por ejemplo el sistema de gestión a ser auditado (calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional). Factores tales como:

- **7.2.2 Conducta Personal-** los auditores deberían mantener ciertos comportamientos de durante el desarrollo de las actividades de auditoría, por ejemplo: observador, perspicaz, abierto a la mejora, culturalmente sensible y colaborativo. Los demás atributos (ético, tenaz , mente abierta, decidido, diplomático, firme(seguro de si mismo) , observador, versátil) ya se encontraban definidos en ISO 19011:2002.



## 7.2 Determinación de la competencia del auditor para cumplir con las necesidades del programa de auditorías

### 7.2.3 Conocimiento y habilidades - la sección comprende:

#### **7.2.3.2 El conocimiento genérico y las habilidades de los auditores de sistemas de gestión**

Esta sección se amplió para incorporar el conocimiento y las habilidades necesarias para auditar diferentes sistemas y aplicar otras partes de ISO 19011:2011. Por ejemplo, entienda los tipos de riesgo asociado con la auditoría, tenga el conocimiento del tipo de organización, el negocio en general y conceptos de administración, los procesos y la terminología relacionada, incluyendo presupuestos y la administración de personal.



# Conocimientos y Habilidades

Conocimientos y habilidades específicas de cada disciplina o sector

Anexo A



La mayoría de adiciones en esta sección, van dirigidas a la necesidad de que los auditores sean capaces de abordar el tipo de sistema, los requisitos sectoriales y los hallazgos de auditoría en un contexto amplio (actividades de negocio de la organización, agencias gubernamentales, el entorno de negocio, requisitos legales y contractuales, y la política de la dirección e intenciones para la organización).



# Competencias Genéricas

- ❖ Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- ❖ Documentos del sistema de gestión y de referencia.
- ❖ Leyes, reglamentos y otros requisitos que aplican al auditado para permitir al auditor trabajar con ellos y ser consciente de los requisitos legales y contractuales
- ❖ Conocimientos y habilidades específicas del sector
- ❖ Para auditores líderes balancear el trabajo y los esfuerzos de la auditoría



## 7.2.3 Conocimiento y habilidades

### **7.2.3.3 Disciplina y conocimiento específico del sector y habilidades de auditor de sistema de gestión**

Disciplina, por ejemplo SGA y sector, por ejemplo aéreo o farmacéutico). ISO 19011:2002 proporcionó la guía para auditores de sistema de gestión de calidad y auditores de sistema de gestión medioambiental, cada uno teniendo su propia sección que proporcionaba orientación sobre conocimiento de auditor y requisitos de habilidad.



En la ISO 19011:2011 estas dos secciones son substituidas por una que identifica conocimientos y habilidades que tienen que ser aplicadas a todos los sistemas de gestión.

### 7.2.3.3 Disciplina y conocimiento específico del sector y habilidades del auditor del sistema de gestión

## EJEMPLOS

1. Requisitos legales aplicables a la disciplina específica.



2. Los fundamentos de la disciplina y el uso metodologías técnicas y del negocio específicas, técnicas, procesos y prácticas suficientes permitirle al auditor examinar el sistema de gestión y generar apropiados hallazgos y conclusiones de auditoría.

3. Principios de gestión de riesgos, métodos y técnicas propios de la disciplina y sector para permitirle al auditor evaluar y controlar los riesgos asociados con el programa de auditoría.



### 7.2.3.3 Disciplina y conocimiento específico del sector y habilidades del auditor del sistema de gestión

La ISO 19011:2011 en el Anexo A, proporciona guía en las disciplinas –conocimientos específicos y habilidades de los auditores para:



- Gestión de la seguridad de transporte
- Gestión medioambiental
- Gestión de calidad
- Gestión de registros
- Restablecimiento, seguridad, preparación y gestión de la continuidad
- Seguridad de Información
- Salud ocupacional y seguridad



No se da orientación específica sobre conocimientos y habilidades de cada sector.

## 7.2.3.4 Conocimientos generales y habilidades del líder del equipo de auditoría



Ahora incluye el conocimiento y habilidades para:

- Equilibrar las fortalezas y las debilidades de cada miembro del equipo de auditoría
- Desarrollar una armoniosa relación de trabajo entre los miembros del equipo de auditoría
- Gestionar la incertidumbre en el logro de los objetivos de auditoría



### 7.2.3.5 Conocimientos y habilidades para auditar sistemas de gestión abordando múltiples disciplinas

- Anteriormente limitado a los auditores que auditaban tanto sistemas de calidad como sistemas de gestión medioambiental y de manera muy detallada. Ahora describe, en principio, exigencias de habilidad y de conocimiento.



- Por ejemplo, comprensión de la interacción y sinergia entre los diferentes sistemas gestión.



## 7.2.4 Logro de la competencia del auditor

Esta sección que en gran parte sustituye la anterior guía la cual era bastante detallada.

### CONOCIMIENTO Y HABILIDADES

ISO 19011:2002

Se refiere a cinco años de experiencia laboral y veinte días de experiencia en auditoría, etc.

ISO 19011:2011

Pueden ser adquiridos mediante: educación combinada, programas de formación de auditores, experiencia en cargos técnicos relevantes, cargos directivos o profesionales y la experiencia en auditoría.



## 7.2.5 Líder del Equipo de Auditores

El líder del equipo de auditoría deberá haber adquirido experiencia en auditorías, adicional a los conocimientos y habilidades descritas en 7.2.3.



Esta experiencia deberá haberse logrado mediante el trabajo como director y guía de diferentes equipos de auditoría.



## 7.3 Definición de los Criterios de Evaluación de los Auditores



## 7.4 Selección del método apropiado de evaluación de auditor

Como en la anterior versión, se da orientación sobre métodos de evaluación, por ejemplo:

METODO DE EVALUACION	OBJETIVOS	EJEMPLOS
Revisión de registros	Verificación del currículum del Auditor	Análisis de registros de educación, formación, empleos, títulos profesionales y experiencia en auditoría
Retroalimentación	Proveer información acerca de cómo es percibido el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios referencias personales, testimonios, quejas, evaluación de desempeño, evaluación de pares
Examen	Evaluar las conductas personales y la aplicación de conocimientos y habilidades	Exámenes orales y escritos, pruebas sicométricas
Revisión post auditoría	Proveer información sobre el auditor durante las actividades de auditoría, identificando fortalezas y debilidades.	Revisión de los reportes de auditoría, entrevistas con el líder de auditoría, el equipo de auditoría, y si es apropiado la retroalimentación del auditado



## 7.5 Realización de la evaluación del auditor

En general la guía anterior es en gran parte mantenida; sin embargo su presentación ha sido simplificada y mejorada para facilitar su comprensión.

La información reunida sobre el auditor debería ser comparada con el conjunto de criterios. Y cuando el conjunto de criterios no cumplen las condiciones mínimas de formación, el trabajo o experiencia de auditoría, debería realizarse reevaluaciones subsecuentes.



## 7.6 Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor



La mayor parte de esta sección permanece inalterada.

Los auditores y líderes de equipo continuamente deberían mejorar su competencia a través de la participación en auditorías a sistemas de gestión y del continuo desarrollo profesional.

La guía hace claridad en que la persona que administra el programa de auditoría debería establecer mecanismos apropiados para la evaluación permanente del desempeño de los auditores, y de los líderes del equipo.



## Anexo A (informativo)

### Ejemplos ilustrativos de disciplina-conocimiento específico y habilidades de los auditores.

Proporciona la orientación a las organizaciones, las cuales pueden usarlos para apoyar el desarrollo de sus propios criterios de competencia y selección de auditores:

- A-2 Gestión de la seguridad de transporte
- A-3 Gestión medioambiental
- A-4 Gestión de calidad
- A-5 Gestión de registros
- A-6 Restablecimiento, seguridad, preparación y gestión de la continuidad
- A-7 Seguridad de Información
- A-8 Salud ocupacional y seguridad



# Anexo B. Guía adicional para auditores en la planificación y realización de auditorías.

B-5 Muestreo – Guía para la selección de métodos de muestreo, decisiones con base en el muestreo, muestreo estadístico.

B.5.1 Generalidades

B.5.2 Decisiones basadas en el muestreo

B.5.3 Muestreo estadístico



# Anexo B. Guía adicional para auditores en la planificación y realización de auditorías.

## B-6 Guía para la visita a las instalaciones del auditado

Guía práctica en la planificación y la realización de actividades en campo, p.ej:

- ''' Confirme con el auditado que cualquier EPP requerido estará disponible
- ''' Si se requiere de autorización para tomar fotografías se debe pedir por adelantado la autorización a la dirección y considerar los aspectos de confidencialidad y de seguridad.
- ''' Otras orientaciones para realizar entrevistas,
- ''' Hallazgos de auditorías (determinación de hallazgos de auditoría, registro de conformidades y registro no conformidades)
- ''' Tratamiento de hallazgos relacionados con múltiples criterios.



# MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

