

### III. Desarrollo

#### (D) Realización

##### Equipo Auditor y Auditados

##### 21. Realización de la reunión de apertura:

- El Titular de la dependencia o el responsable de proceso abre la reunión
- El Auditor Líder:
  - presenta al Equipo Auditor;
  - da lectura al Plan de Auditoría Interna y externa –exponiendo inicialmente los objetivos, alcance, la complejidad, los riesgos y criterios de la auditoría–, confirmándolo o en su caso realiza las adecuaciones pertinentes;
  - explica;
    - a) la manera en que se llevará a cabo la revisión de la documentación durante la auditoría y sus pormenores;
    - b) las funciones y responsabilidades de los integrantes del equipo auditor, así como de los guías y observadores;
    - c) que los hallazgos de auditoría se revisarán con el auditado para reconocer que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido;
  - expone los métodos para recopilar la información y su verificación;
  - informa:
    - a) que durante la auditoría se mantendrá informado al auditado del progreso de la misma;
    - b) sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada;
  - proporciona al auditado la oportunidad de realizar preguntas.
- Se definen acuerdos:
  - formales para la comunicación dentro del equipo auditor, así como con el auditado;
  - pertinentes para el equipo auditor relativos al acceso, seguridad y salud, seguridad física, emergencia y otros acuerdos;
  - sobre:
    - a) los temas relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información;
    - b) la disponibilidad de recursos e instalaciones que necesita el equipo auditor;
    - c) cualquier forma de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluyendo las quejas o apelaciones.
- Los asistentes firman la lista (SGCUV-GE-F-09).

## **Auditados**

**22.** Cumplen con el horario de entrevista, proporcionan información y documentación solicitada por el auditor.

## **Equipo Auditor**

**23.** Realiza entrevistas con el apoyo de la Lista de Verificación, revisa, recopila evidencias y revisa la información documentada proporcionada por el auditado, aplica los criterios y metodología descritos en el plan (SGCUV-GE-F-11); en la Lista de verificación documentan los hallazgos de conformidad y no conformidad.

**24.** Si detecta un hallazgo de no conformidad lo comunica verbalmente al auditado asegurándose que éste lo entienda.

**25.** El Auditor Líder se asegura que se lleven a cabo las actividades planificadas, de ser necesario se reasignan las actividades de los auditores, dependiendo de la magnitud y tipo de los hallazgos encontrados.

**26.** Valida las evidencias encontradas, reuniéndose antes de finalizar la auditoría.

**27.** Al finalizar se reúne con el equipo auditor para formular las conclusiones de auditoría:

- revisa y evalúa los hallazgos y cualquier otra información apropiada recopilada contra los objetivos descritos en el plan (SGCUV-GE-F-11)
- acuerda las conclusiones de la auditoría, considerando los pormenores inherentes al proceso de auditoría.
- clasifica los hallazgos en: oportunidad de mejora (OM) y No Conformidad Mayor o Menor con respecto a los criterios. De ser necesario prepara recomendaciones, si está especificado en el plan de auditoría.
- comenta el seguimiento de la auditoría, en caso de que sea aplicable.

**28.** Formula las conclusiones de auditoría las cuales se recomienda deberían incluir aspectos tales como:

- el grado de conformidad con los criterios de auditoría y la robustez del sistema de gestión, incluyendo la eficacia del sistema de gestión para cumplir los resultados previstos, la identificación de riesgos y la eficacia de las acciones tomadas por el auditado para abordar los riesgos;
- la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces del sistema de gestión;
- el logro de los objetivos de la auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de la auditoría;
- hallazgos similares encontrados en distintas áreas auditadas o en una auditoría conjunta o en una auditoría previa, con el propósito de identificar tendencias.

## **Equipo Auditor y Auditados**

29. El personal auditado debe evaluar al equipo auditor con el Formato: Evaluación del Auditor por el Auditado (SGCUV-GE-F-24)
30. Llevan a cabo la reunión de cierre, Auditor Líder presenta los hallazgos y conclusiones sustentadas por las evidencias objetivas, aclaran dudas a los auditados y firman la lista de asistencia (SGCUV-GE-F-09).
31. El Auditor Líder explica al auditado lo siguiente:
- aclarar que la evidencia de la auditoría recopilada se basó en una muestra de la información disponible y no es necesariamente totalmente representativa de la eficacia global de los procesos del auditado;
  - el método de presentación de la información;
  - el proceso de tratamiento de los hallazgos de la auditoría y sus posibles consecuencias de no tratarlos adecuadamente;
  - la presentación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que se comprendan y se reconozcan por la dirección del auditado;
  - todas las actividades posteriores a la auditoría relacionadas (por ejemplo, implementación de acciones correctivas, tratamiento de quejas de la auditoría, proceso de apelación).
  - la importancia de atender sin demora las No Conformidades y establecer las Acciones Correctivas, así como de cerrarlas de acuerdo a lo planeado.
32. El Auditor Líder atiende cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría o las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado. Las mismas deben discutirse y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, deben registrarse todas las opiniones para incluirse en el informe de auditoría.

## **Auditor Líder**

33. Elabora el informe de auditoría, mismo que debe proporcionar registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría.
- a) El informe de auditoría debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:
- los objetivos de la auditoría;
  - el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las áreas funcionales o los procesos auditados;
  - la identificación del equipo auditor y de los participantes del auditado en la auditoría;
  - las fechas y ubicaciones donde se realizaron las actividades de auditoría;
  - los criterios de auditoría;
  - los hallazgos de la auditoría y las evidencias relacionadas;
  - las conclusiones de la auditoría;
  - una declaración del grado en el que se han cumplido los criterios de la auditoría;
  - cualquier opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;

b) El informe de auditoría también puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, cuando sea apropiado:

- el plan de auditoría, incluyendo el horario;
- un resumen del proceso de auditoría, incluyendo cualquier obstáculo encontrado que pueda disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- la confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;
- cualquier área dentro del alcance de la auditoría no cubierta;
- un resumen cubriendo las conclusiones de la auditoría y los principales hallazgos de la auditoría que las apoyan;
- las buenas prácticas identificadas;
- el seguimiento acordado del plan de acción, si lo hubiera;
- una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos;
- cualquier implicación para el programa de auditoría o las auditorías posteriores;

**34.** Entrega el informe de auditoría con los registros generados al Titular de la Unidad de Organización y Métodos para su resguardo. Asimismo, llegar una copia –al responsable del proceso– del Plan de Auditoría, listas de asistencia e Informe de Auditoría.

[\[INICIO\]](#)