

AUDITORÍA INTERNA ISO: UNA GUÍA EN UN LENGUAJE SENCILLO

A person in a dark pinstriped suit is sitting at a desk. They are holding a document with a blue bar chart and a table. The document has the word 'CONTRACT' printed on it. In the background, a laptop keyboard is visible. The overall scene is in a professional office setting.

ISO

**SERIES
LIBROS
DE BOLSILLO**

06

**Un manual paso a paso para auditores
internos en pequeñas empresas**

DEJAN KOSUTIC

Auditoría interna ISO: Una guía en un lenguaje sencillo

También de Dejan Kosutic:

[Seguro & Simple: Una guía para la pequeña empresa para la implementación de la ISO 27001 con medios propios](#)

[Ciberseguridad en 9 pasos: El manual sobre seguridad de la información para el gerente](#)

[Becoming Resilient: The Definitive Guide to ISO 22301 Implementation](#)

[ISO 27001 Risk Management in Plain English](#)

[ISO 27001 Annex A Controls in Plain English](#)

[Preparación para la auditoría de certificación ISO: Una guía en un lenguaje sencillo](#)

[Gestión de documentación ISO: Una guía en un lenguaje sencillo](#)

[Preparación para el proyecto de implementación ISO: Una guía en un lenguaje sencillo](#)

Dejan Kosutic

Auditoría interna ISO: Una guía en un lenguaje sencillo

*Un manual paso a paso para auditores internos
en pequeñas empresas*

Advisera Expert Solutions Ltd
Zagreb, Croacia

Copyright ©2017 de Dejan Kosutic

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro tipo, sin el permiso escrito del autor, exceptuando la inclusión de breves citas en un informe.

Límite de responsabilidad / exención de garantía: Aunque el editor y el autor han utilizado sus mejores esfuerzos en la preparación de este libro, no hacen ninguna representación o garantía con respecto a la exactitud o la exhaustividad de los contenidos de este libro, y específicamente niegan cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito en particular. Este libro no contiene toda la información disponible sobre el tema. Este libro no ha sido creado para ser específico para cualquier individuo, o para situaciones o necesidades específicas de una organización. Usted debe consultar con un profesional para cada caso particular. El autor y el editor no tendrán ninguna obligación o responsabilidad de cualquier persona o entidad con respecto a cualquier pérdida o daño incurrido, o alegado de haber incurrido, directa o indirectamente, por la información contenida en este libro.

Publicado por primera vez por Advisera Expert Solutions Ltd
Zavizanska 12, 10000 Zagreb
Croacia
Unión Europea
<http://advisera.com/>

ISBN: 978-953-8155-08-6

Primera edición, 2017

Título original: "ISO Internal Audit: A Plain English Guide"

Traducido del Inglés por Antonio José Segovia

SOBRE EL AUTOR



Dejan Kosutic es autor de numerosos artículos, video tutoriales, plantillas de documentos, webinars, y cursos sobre ISO 27001, ISO 22301, y otros estándares ISO. También es autor del Blog líder sobre ISO 27001 & ISO 22301, y ha ayudado a varias organizaciones, incluyendo instituciones financieras, agencias de gobierno, y compañías TI, a la implementación de la gestión de la seguridad de la información, de acuerdo a estos estándares. Posee numerosos certificados, entre ellos el de Auditor Líder en ISO 27001 e ISO 9001.

Click aquí para ver su perfil de LinkedIn [LinkedIn profile](#).

TABLA DE CONTENIDOS

SOBRE EL AUTOR	5
PREFACIO	8
AGRADECIMIENTOS	10
1 INTRODUCCIÓN	11
1.1 POR QUÉ LAS COMPAÑÍAS NECESITAN AUDITORÍAS INTERNAS ...	11
1.2 ISO 19011 – UN ESTÁNDAR ENFOCADO EN LA AUDITORÍA	13
1.3 ¿QUIÉN DEBERÍA LEER ESTE LIBRO?	13
1.4 ¿CÓMO LEER ESTE LIBRO?	14
1.5 ¿QUÉ NO ES ESTE LIBRO?.....	14
1.6 RECURSOS ADICIONALES	15
2 CUESTIONES BÁSICAS SOBRE LA AUDITORÍA INTERNA	16
2.1 AUDITORÍA INTERNA VS. AUDITORÍA EXTERNA	16
2.2 EL PRINCIPAL PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA	17
2.3 LOS REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LOS ESTÁNDARES ISO	18
2.4 HABILIDADES, COMPETENCIAS, Y CUALIFICACIONES PARA EL AUDITOR INTERNO.....	19
2.5 HALLAZGOS DE AUDITORÍA: NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES.....	21
2.6 NO CONFORMIDADES MAYORES Y MENORES	24
2.7 AUDITORÍA INTERNA VS. ANÁLISIS DE RIESGOS	26
2.8 AUDITORÍA INTERNA VS. ANÁLISIS DIFERENCIAL	27
3 ORGANIZANDO UNA AUDITORÍA INTERNA	29
3.1 OPCIONES PARA REALIZAR LA AUDITORÍA INTERNA Y EL ROL DE LA ALTA DIRECCION	29
3.2 TRES DOCUMENTOS CLAVE PARA ORGANIZAR LA AUDITORÍA INTERNA.....	31
3.3 PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	31
3.4 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA	33

3.5	PLAN DE AUDITORÍA PARA UNA AUDITORÍA INDIVIDUAL	35
3.6	FACTORES DE ÉXITO	36
4	PASOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	37
4.1	SIETE PASOS PARA REALIZAR LA AUDITORÍA INTERNA.....	37
4.2	REALIZAR LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS.....	38
4.3	CREACIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	40
4.4	ESCRIBIR EL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	43
4.5	INICIAR ACCIONES CORRECTIVAS.....	45
4.6	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA.....	46
4.7	FACTORES DE ÉXITO.....	46
5	REALIZAR LA PARTE PRINCIPAL DE LA AUDITORÍA.....	48
5.1	HACER HIPÓTESIS: EL MAYOR ERROR DEL AUDITOR	48
5.2	PROPÓSITO DE LA REUNIÓN DE APERTURA.....	49
5.3	TÉCNICAS PARA ENCONTRAR EVIDENCIAS DURANTE LA AUDITORÍA IN SITU	50
5.4	SELECCIÓN DE REGISTROS.....	51
5.5	REGISTRANDO LA EVIDENCIA DURANTE LA AUDITORÍA.....	52
5.6	TÉCNICAS DE ENTREVISTAS PARA LA AUDITORÍA	54
5.7	REUNIÓN DE CIERRE	56
5.8	FACTORES DE ÉXITO.....	56
6	CAPÍTULO EXTRA: DESARROLLANDO UNA CARRERA DE AUDITORÍA.....	57
6.1	CÓMO CONVERTIRSE EN AUDITOR DE CERTIFICACIÓN	57
6.2	¿CÓMO ES EL CURSO DE AUDITOR LÍDER Y EL CURSO DE IMPLEMENTADOR LÍDER?	58
6.3	CURSO DE AUDITOR LÍDER VS. CURSO DE IMPLEMENTADOR LÍDER – ¿CUÁL REALIZAR?	59
	BIBLIOGRAFÍA	62
	INDEX.....	64

PREFACIO

Cuando publicamos nuestros cursos online sobre auditor interno en [Sitio web de formación de Advisera](#), pronto nos dimos cuenta que había una gran demanda sobre este tema. Y aunque los estudiantes están bastante satisfechos con los cursos, se hizo obvio que muchos necesitan material escrito que puedan usar para la auditoría interna.

Por eso he escrito este pequeño libro, que forma parte de una serie de libros, aunque este está enfocado únicamente en cómo realizar la auditoría interna. He escrito este libro de forma que sea perfectamente válido para cualquier sistema de gestión, incluyendo ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 13485, e IATF 16949.

Este libro, *Auditoría interna ISO: Una guía en un lenguaje sencillo*, se basa principalmente en los cursos online de auditor interno que he mencionado anteriormente, y ha sido editado sólo con algunos pequeños cambios. Por tanto, si compara el contenido de los cursos de auditor interno, con el contenido de este libro, verá las mismas secciones, con casi el mismo texto – como he mencionado, el texto ha sido adaptado para que pueda ser aplicable a cualquier estándar ISO.

Entonces, ¿por qué tener dos materiales con casi el mismo texto? Porque quería proporcionar una guía rápida, y escrita, para las personas que realizan auditorías, y que no tenga tiempo de acceder al curso cada vez que quieran recordar algún detalle. Yo diría que asistir al curso de auditor interno, junto con la lectura de este libro, le dará una combinación perfecta de aprendizaje, a través de medios visuales y con la referencia de medios textuales para obtener mayor información.

También podría confundirle la longitud de este libro, dado que es bastante corto, y existen otros libros en el mercado sobre auditorías ISO que son mucho más extensos y detallados. ¿Es realmente posible explicar un tema tan complejo en un breve libro como este? Bueno, hay tres respuestas para esto:

En primer lugar, este libro se centra sólo en las auditorías internas, que son mucho más simples que las auditorías de certificación; segundo, este libro está escrito para realizar la auditoría interna en pequeñas empresas – Por tanto, he simplificado intencionadamente los pasos, para que de esta manera su auditoría pueda ser realizada rápidamente, y he dejado fuera todos los elementos que serían necesarios sólo para grandes empresas.

En tercer lugar, y lo más importante, he seguido mi misión de empresa: "Hacer fácil de entender, y fácil de usar, los entornos complejos." En otras palabras, es fácil complicar las cosas, pero es difícil hacer las cosas fáciles de entender. Por lo tanto, cuando empiece a leer este libro notará que eliminé todas las cuestiones que son difíciles de entender, todos los detalles innecesarios, y también se dará cuenta de que me he centrado exactamente en lo que hay que hacer, en un lenguaje entendible para principiantes, sin experiencia previa en auditorías internas ISO.

Por lo tanto, puede estar seguro: si usted es un auditor en una pequeña empresa, usando este libro será capaz de llevar a cabo su primera auditoría interna – le llevará paso a paso a través del proceso completo, sin estrés.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco especialmente la colaboración de Strahinja Stojanovic, quien ha realizado un gran trabajo desarrollando los cursos online de auditor interno ISO 9001 e ISO 14001, los cuales proporcionan las bases de este libro. También agradezco a Mark Hammar por su texto sobre el análisis diferencial.

1

INTRODUCCIÓN

¿Por qué la auditoría interna es tan importante para los sistemas de gestión? y ¿cómo puede ser útil para la compañía? ¿Qué encontrará en este libro? Y ¿Este libro es la mejor opción para usted?

Nota: Este libro cubre el proceso de auditoría interna para todos los sistemas de gestión ISO – ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, e ISO 13485, pero también OHSAS 18001 e IATF 16949 (former ISO/TS 16949) – por tanto, cuando me refiera a “estándar ISO”, o simplemente “estándar”, realmente me refiero a todos estos estándares. Por otra parte, cuando mencione “sistema de gestión”, me refiero al sistema que es conforme a estos estándares – por ejemplo, Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la ISO 9001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, de acuerdo a la ISO 27001, etc.

1.1 Por qué las compañías necesitan auditorías internas

Desde mi experiencia como auditor de certificación, la triste verdad es que la mayoría de las organizaciones realizan auditorías internas solo para satisfacer a la entidad de certificación.

Estas auditorías internas suelen destapar no conformidades menores, aunque estas no representan los problemas reales del sistema de gestión de la compañía. Y esto es muy lamentable porque se trata de una pérdida de tiempo – si las empresas han

invertido el tiempo de sus auditores internos para realizar estos trabajos, deberían obtener algunos beneficios.

El punto importante es que con las auditorías internas debería descubrir problemas que de lo contrario podrían quedar ocultos, y que por lo tanto podrían dañar el negocio. Vamos a ser realistas - es humano cometer errores, por lo que es imposible tener un sistema sin errores; sin embargo, es posible tener un sistema que se mejora a sí mismo, y que aprende de sus errores. Las auditorías internas son una parte crucial de ese sistema.

En el lado positivo, como auditor de certificación he visto a algunas organizaciones realizar auditorías internas de manera correcta, y por razones adecuadas. Aunque los empleados suelen sentirse un poco incómodos porque el auditor interno revisa sus actividades, muy pronto ven los beneficios de este enfoque – los problemas se hacen transparentes, y se resuelven más pronto

¿Cómo se consiguen los beneficios de la auditoría interna? Aquí tiene algunos consejos:

- 1) La dirección debería ver la auditoría interna como una de las mejores herramientas para mejorar el sistema, no sólo como una herramienta para conseguir la certificación
- 2) El auditor interno debe ser la persona adecuada para este trabajo – esto significa que él/ella tiene que estar cualificado, pero también tiene que estar motivado, y tiene que estar formado para poder desempeñar este trabajo.
- 3) La auditoría interna debe ser realizada desde una perspectiva positiva – the aim should be to improve your system, not to blame the employees for their mistakes.

En este libro explicaré cómo conseguir todo esto.

1.2 ISO 19011 – Un estándar enfocado en la auditoría

Existe un estándar ISO que describe cómo realizar las auditorías – este estándar es el ISO 19011. Describe los principios de auditoría, cómo administrar el programa de auditoría, las actividades necesarias durante la auditoría, y los conocimientos que son necesarios para los auditores.

Los principios del estándar ISO 19011 pueden ser utilizados para cualquier tipo de auditoría - una auditoría de certificación, una auditoría de proveedores, y por supuesto, la auditoría interna.

En este libro he incluido todos los principios fundamentales del estándar ISO 19011, y los he escalado para el propósito de la auditoría interna – dado que la auditoría interna no es tan compleja como una auditoría de certificación, he simplificado muchas de las directrices de ISO 19011, para de esta manera hacerlas fácil de utilizar al realizar la auditoría interna en una empresa pequeña.

1.3 ¿Quién debería leer este libro?

Este libro está escrito principalmente para principiantes en auditorías internas, y para las personas con un conocimiento moderado sobre auditorías internas – he estructurado este libro de tal manera que alguien sin experiencia previa, ni conocimientos sobre auditorías internas, pueda comprender rápidamente cómo funciona todo el proceso completo de la auditoría, y cuáles son los pasos para su realización.

Por otro lado, si usted tiene experiencia en auditorías internas, pero siente que todavía tiene algunas lagunas en sus conocimientos, también encontrará este libro útil.

1.4 ¿Cómo leer este libro?

Este libro está escrito como una guía paso a paso para la auditoría, y los capítulos 2 y 5 deberían ser leídos en el mismo orden en el que están escritos, dado que esta secuencia es la mejor manera para planificar y realizar una auditoría interna.

Aquí tiene algunas características adicionales de este libro que le facilitarán su lectura:

- Algunas secciones hacen mención a herramientas gratuitas y a documentos que pueden ser usados durante la auditoría interna.
- Al final de los capítulos más importantes, verá una sección denominada "Factores de éxito", en la que se enfatiza en qué necesita centrarse.
- Al final de este libro verá un capítulo que le ayudará a decidir si quieres enfocar tu carrera profesional en la dirección de convertirse en auditor de certificación.

1.5 ¿Qué no es este libro?

Este libro trata sobre el proceso de auditoría interna; no trata sobre cómo certificar su empresa o cómo implementar el estándar - el proceso de implementación es muy largo e implica un montón de pasos que están fuera del alcance de este libro.

Este libro no le dará plantillas completas para políticas de auditoría interna, procedimientos y planes; sin embargo, este libro le explicará qué documentos necesita para realizar una auditoría interna y cómo estructurar estos documentos.

Este libro no es una copia de algún estándar ISO – no puede reemplazar la lectura del estándar mediante la lectura de este libro. Este libro pretende explicar cómo interpretar las cláusulas ISO relativas a la auditoría interna, y describe las mejores prácticas a la hora de realizar la auditoría interna.

Dado que este libro se centra en la auditoría interna, no se explican otros elementos de los estándares ISO, como la gestión documental, la gestión de riesgos, las operaciones, las mediciones, etc.

1.6 Recursos adicionales

Aquí tiene algunos recursos que le ayudarán, junto con este libro, a aprender más cosas sobre la auditoría interna:

- [Cursos en línea ISO](#) – cursos gratuitos online para ISO 9001, ISO 14001, y curso de auditor interno ISO 27001.
- [Descargas gratuitas ISO 27001](#), [descargas gratuitas ISO 9001](#), e [descargas gratuitas ISO 14001](#) – una colección de white papers, listas de verificación, diagramas, plantillas, etc.
- [Conformio](#) – un sistema de gestión documental basado en la nube, y una herramienta de gestión de proyectos enfocada en estándares ISO, que puede ser usada para propósitos de auditoría.
- [Paquete de Auditoría Interna para ISO 9001](#) – un conjunto de todas las plantillas que son necesarias para realizar la auditoría interna; paquetes de documentos similares existen para otros estándares ISO.
- [Portal ISO oficial](#) – aquí puede comprar una versión oficial de cualquier estándar ISO.

2

CUESTIONES BÁSICAS SOBRE LA AUDITORÍA INTERNA

En este capítulo le daré una visión general de la auditoría interna en el mundo ISO – su propósito principal, cómo de diferente es con respecto a la auditoría externa (certificación), los requisitos exactos de los estándares ISO, cómo debe seleccionar un auditor interno, las principales salidas del trabajo de la auditoría interna, etc

2.1 Auditoría interna vs. Auditoría externa

Como se mencionó en un punto anterior, ISO 19011 es un estándar que describe cómo llevar a cabo auditorías – este estándar define una auditoría interna como "llevada a cabo por la propia organización para la revisión por dirección y otros propósitos internos.". Esto básicamente significa que la auditoría interna puede ser realizada por sus propios empleados, o usted puede contratar a alguien de fuera de su empresa para realizar la auditoría en nombre de su empresa.

Por otra parte, la auditoría externa es realizada por un tercero en su propio nombre - en el mundo de la ISO, la auditoría de certificación es el tipo más común de auditoría externa, realizada por una entidad certificadora.

También se puede entender la diferencia entre una auditoría interna y externa de la siguiente manera: los resultados de la auditoría interna se utilizarán sólo internamente en su empresa, mientras que los resultados de la auditoría externa se utilizarán

externamente - por ejemplo, si pasa la auditoría de certificación obtendrá un certificado, que será utilizado públicamente. Por otra parte, el enfoque de la auditoría interna será sobre cómo mejorar su sistema de gestión, como le explicaré en la siguiente sección.

2.2 El principal propósito de la auditoría interna

Desafortunadamente, muy a menudo es malinterpretado el propósito de la auditoría interna - generalmente es percibida como una actividad burocrática sin ningún beneficio real. Sin embargo, el principal objetivo de la auditoría interna es ayudar a mejorar la manera de gestionar el sistema en su empresa – esta mejora es posible porque el auditor está en la posición perfecta para ver lo que se hace mal, y dado que puede tener un conocimiento más profundo, puede ayudar a resolver problemas.

Los beneficios de la auditoría interna son múltiples. Además de la mejora de su sistema de gestión, la auditoría interna es la fuente clave de información para la revisión por dirección. Además, un aspecto muy importante es que a través de la auditoría interna se plantea la conciencia de los empleados, por ejemplo, cuestiones relativas a la calidad en su SGC (sistema de gestión de calidad) o cuestiones relativas a la seguridad de la información en su SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), así como su participación en la mejora del sistema de gestión.

Para poder lograr todo esto, el auditor interno debe abordar todo este trabajo de una manera positiva - esto significa que no puede insultar a la gente si ve que la gente ha cometido un error; más bien, debe explicar el error de una manera muy diplomática y ayudarles a mejorar cómo se hacen las cosas en la organización.

En el siguiente capítulo explicaré como puede lograr esto el auditor.

2.3 Los requerimientos de la auditoría interna en los estándares ISO

Las últimas revisiones de ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22301, ISO 13485, e IATF 16949 están alineadas, y sus requerimientos para la auditoría interna básicamente son los mismos:

- Las auditorías internas tienen que realizarse a intervalos planificados – típicamente una vez al año cada departamento que esté dentro del alcance de su sistema de gestión debe ser auditado.
- El auditor tiene que verificar si las actividades que desempeña cumplen con el estándar, así como con sus políticas, procedimientos y otra documentación.
- El auditor tiene que verificar si el sistema está adecuadamente mantenido, es decir, que toda la documentación está actualizada, que todos los KPIs son monitorizados, que se llevan a cabo las acciones correctivas, etc.
- La compañía tiene que escribir un programa de auditoría – Explicaré más tarde para qué es este documento.
- La compañía tiene que definir el alcance de la auditoría – esto es, qué departamentos, qué procesos, o actividades serán cubiertas. Típicamente, tiene que cubrir el alcance completo de su sistema de gestión en un año.
- Tiene que definir los criterios de auditoría – esto es, contra qué requerimientos será auditado su sistema de

(Esta parte del libro no se muestra en la vista previa gratuita)

BIBLIOGRAFÍA

IATF 16949:2016, Quality management system requirements for automotive production and relevant service parts organizations, International Automotive Task Force, 2016

ISO 9001:2015, Quality management systems – Requirements, International Organization for Standardization, 2015

ISO 13485:2016, Medical devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes, International Organization for Standardization, 2016

ISO 14001:2015, Environmental management systems – Requirements with guidance for use, International Organization for Standardization, 2015

ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems, International Organization for Standardization, 2011

ISO/IEC 20000-1:2011, Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements, International Organization for Standardization, 2011

ISO 22301:2012, Societal security – Business continuity management systems – Requirements, International Organization for Standardization, 2012

ISO/IEC 27001:2013, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements, International Organization for Standardization, 2013

<http://advisera.com/27001academy/blog/> *ISO 27001 & ISO 22301 Blog*, Advisera.com

<http://training.advisera.com/course/iso-27001-internal-auditor-course/> *ISO 27001 Internal Auditor Course*, Advisera.com

INDEX

- acción correcta, 22
- acciones correctivas, 18, 38
- actividades, 30
- auditor interno, 29
- Auditor Lider, 57
- Auditor Líder, 58
- auditoría principal, 38, 39
- bancos, 29
- Business continuity, 62
- Conclusiones de auditoría, 43
- consultor, 30, 65
- criterio de la auditoría, 33
- criterios de auditoría, 18, 22, 43
- documentos de trabajo, 37
- entidad certificadora, 58
- Hallazgos de auditoría, 21
- IATF 16949, 8, 11, 18
- Information security, 62
- Internal auditor course, 21
- ISO, 62, 63
- ISO 13485, 8, 11, 18
- ISO 14001, 8, 11, 15, 18, 34, 62
- ISO 19011, 13, 16, 62
- ISO 20000, 8, 11
- ISO 22301, 2, 62, 63
- ISO 27001, 2, 8, 11, 15, 18, 22, 34, 42, 63
- ISO 9001, 8, 11, 15, 18, 62
- legislación, 30
- líder del equipo, 34, 36
- lista de verificación, 43, 65
- main audit, 37
- no conformidad, 21, 22
- no conformidad menor, 25
- No conformidades mayores, 24
- Nube, 15
- observaciones, 44
- Observaciones, 23
- OHSAS 18001, 8, 11
- partes interesadas, 42
- plan de auditoría, 35, 39
- plan de auditoría interna, 29
- procedimiento de auditoría interna, 31, 33
- programa de auditoría, 31, 33, 34, 36
- reunión de apertura, 49
- reunión de cierre, 56
- revisión de documentos, 37, 38, 40
- sistema de gestión documental, 15

Auditoría interna ISO: Una guía en un lenguaje sencillo

Un manual paso a paso para auditores internos en pequeñas empresas

Piense y actúe como un auditor experimentado con esta guía comprensiva y práctica, para realizar auditorías internas contra ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, y cualquier otro estándar de gestión ISO.

El auditor y consultor experimentado Dejan Kosutic comparte su conocimiento y su experiencia en este libro de incalculable valor. Usted aprenderá:

- ✓ Requerimientos relativos a auditorías internas en los estándares ISO
- ✓ Habilidades, competencias, y cualificaciones para auditores internos
- ✓ Qué documentación es necesaria para realizar la auditoría interna
- ✓ 7 pasos para realizar la auditoría interna
- ✓ Cómo desarrollar la lista de verificación de la auditoría interna
- ✓ Cómo recopilar evidencias y realizar entrevistas
- ✓ Cómo escribir las no conformidades y los informes de auditoría interna
- ✓ Todo esto, y mucho más...

Escrito en un lenguaje sencillo y comprensible, *Auditoría interna ISO: Una guía en un lenguaje sencillo* está escrito para personas que van a realizar por primera vez una auditoría interna, y necesitan una guía para saber cómo llevarla a cabo. Si usted es un profesional experimentado en estándares ISO, o es nuevo en este campo, este es el único libro que necesitará sobre la materia.