



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

*Diploma de Especialización Internacional*

# **IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001**

**MÓDULO VI**

**AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Mg. Ing. Laura Castiblanco Gonzales

**ISO 19011:2018**

Norma ISO 19011

**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



ISO 19011:2018 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

Esta tercera edición cancela y reemplaza la segunda edición (ISO 19011:2011), la cual ha sido técnicamente revisada.

# COMITÉ ISO/PC 302

- 1a Reunión: **Noviembre, 2016 (Orlando, FL, USA)**
- 2a Reunión: **Abril, 2017, Milan, Italy.**
- 3a Reunión: **Noviembre, 2017, Ciudad de Mexico.**
- Publicación: **Julio-2018**

## RESUMEN GENERAL DE LOS CAMBIOS



✓ Adición del enfoque basado en riesgos a los principios de auditoría.

✓ Se amplían los lineamientos relativos al programa de auditoría, incluyendo los riesgos del programa.

✓ Se amplía los lineamientos acerca de la realización de la auditoría, particularmente la sección de planificación de la auditoría.

✓ Se elimina el anexo que contiene los requisitos de competencia para auditar sistemas de gestión específico no sería práctico incluir competencias para todos los sistemas de gestión.

✓ Se amplía los lineamientos de los requisitos de competencia genéricos para los auditores.

✓ Ampliación del anexo A , para proveer lineamientos en conceptos como: contexto de la organización auditorías virtuales, ciclo de vida y cadena de suministro.

La norma ISO 19011:2018, presenta los lineamientos para la realización de auditorías internas y externas de segunda parte, mientras que la norma ISO /IEC 17021 evalúa la conformidad y brinda los requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de SG.

## CONTENIDOS ISO 19011:2018

- 1. Objetivo y campo de aplicación*
- 2. Referencias normativas*
- 3. Términos y definiciones*
- 4. Principios de auditoría*
- 5. Gestión de un programa de auditoría*
- 6. Realización de una Auditoría*
- 7. Competencia y evaluación de los auditores*

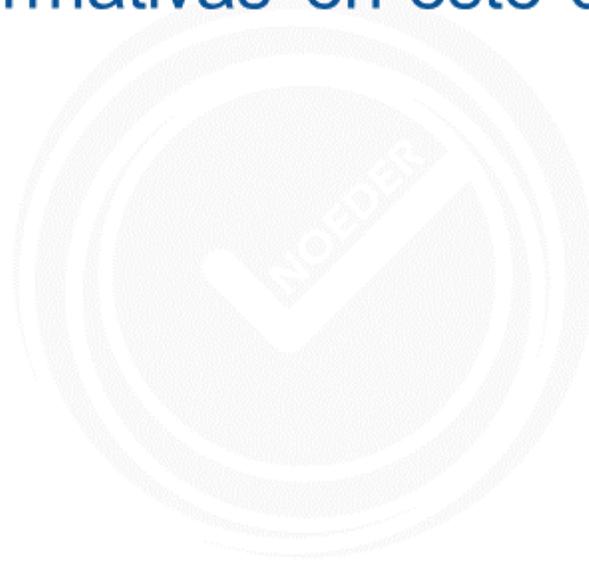
*Anexo A*

## 1. ALCANCE

- Proporciona orientación sobre auditoría a sistemas de gestión, incluidos los principios de auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías del sistema de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas involucradas en el proceso de auditoría.
- Estas actividades incluyen las personas que administran el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría. Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y llevar a cabo auditorías internas o externas de los sistemas de gestión o administrar un programa de auditoría.
- La aplicación de este documento a otros tipos de auditorías es posible, siempre que se otorgue una consideración especial a la competencia específica necesaria.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

- No hay referencias normativas en este documento.



### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

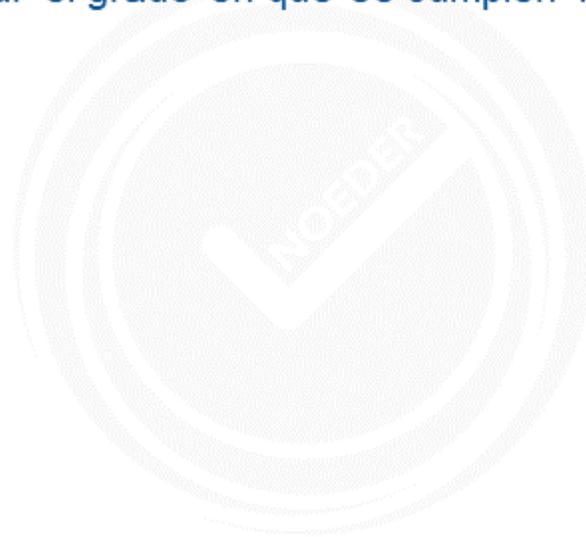
Numeral	Termino
3.1	Auditoría
3.2	Auditoría combinada
3.3	Auditoría conjunta
3.4	Programa de auditoria
3.5	Alcance de auditoría
3.6	Plan de auditoria
3.7	Criterios de auditoría
3.8	Evidencia objetiva
3.9	Pruebas de auditoría
3.10	Resultados de la auditoría
3.11	Conclusión de la auditoría
3.12	Cliente de auditoría
3.13	Auditado
3.15	Auditor
3.16	3.16 experto técnico
3.17	Observador
3.18	Sistema de gestión

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

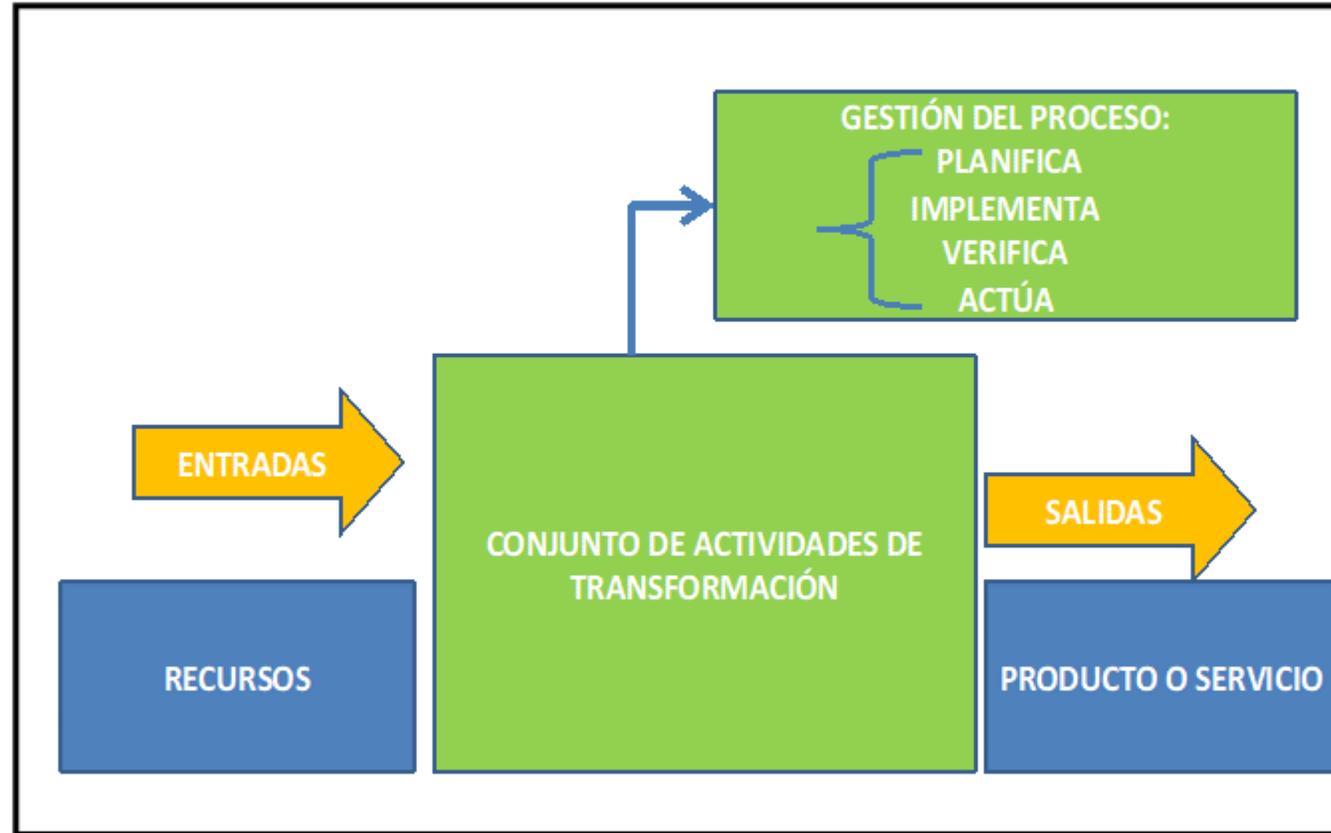
Numeral	Termino
3.19	Riesgo
3.20	Conformidad
3.21	No conformidad
3.22	Competencia
3.23	Requisito
3.24	Proceso
3.25	Resultado medible del rendimiento
3.26	Efectividad

## AUDITORÍA

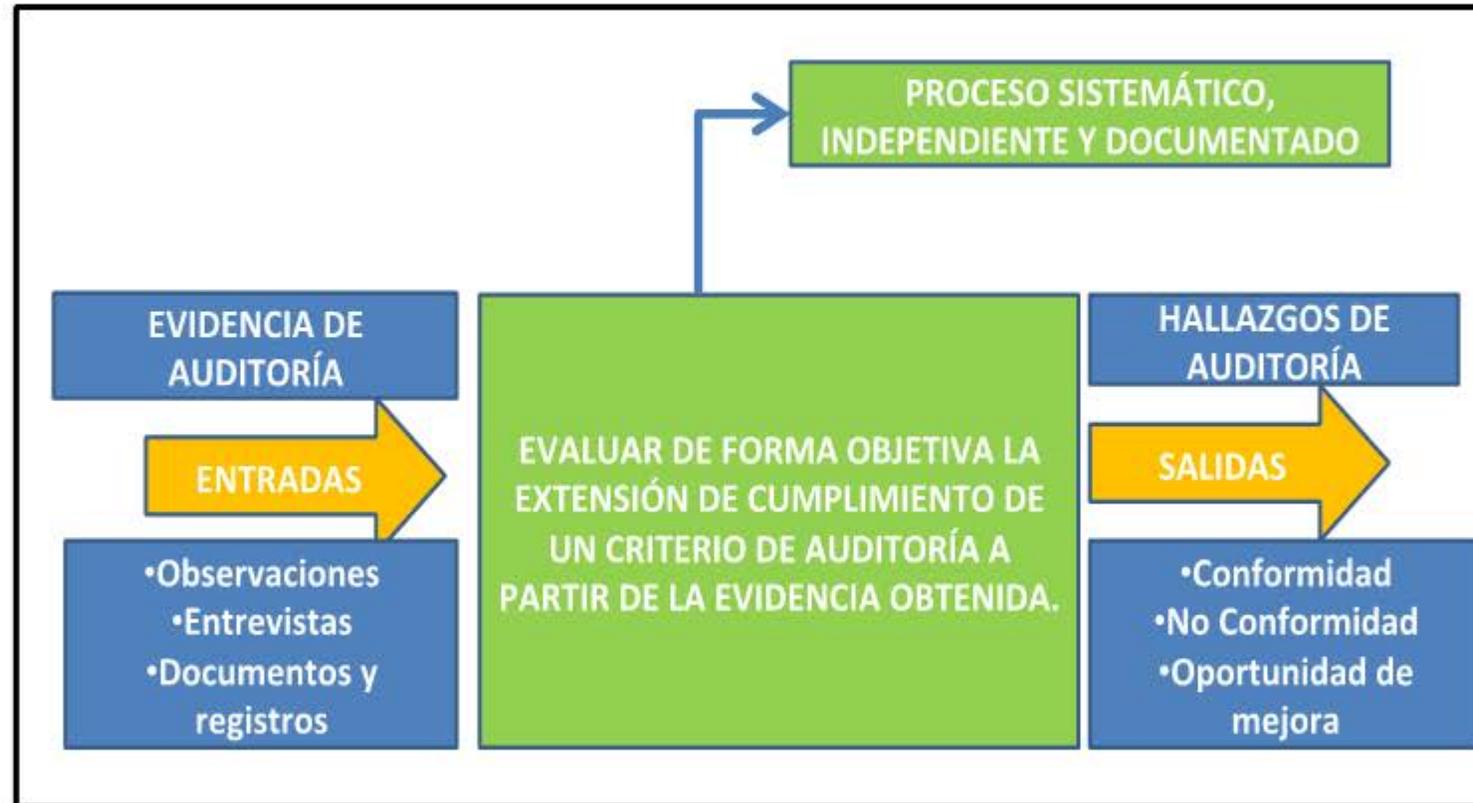
- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.7)



## AUDITORÍA COMO UN PROCESO



## AUDITORÍA COMO UN PROCESO



## TIPOS DE AUDITORÍA

Tabla 1 - Diferentes tipos de auditorías

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría de proveedor externo	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría de parte interesada externa	Auditoría legal, regulatoria y similar



AUDITORÍA DE PRIMERA PARTE

- AUDITORÍA INTERNA



AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE

- AUDITORÍA DE UN CLIENTE A LA ORGANIZACIÓN, O DE LA ORGANIZACIÓN A UN PROVEEDOR.



AUDITORÍA DE TERCERA PARTE

- AUDITORÍA PARA OBTENER CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON NORMAS INTERNACIONALES TALES COMO ISO 9001; ISO 14001 Y/O



AUDITORÍA COMBINADA

- AUDITORÍA DONDE SE AUDITAN DOS O MAS SISTEMAS EJEMPLO: SE AUDITAN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL.



AUDITORÍA CONJUNTA

- SE AUDITAN UN MISMO AUDITADO POR VARIAS ORGANIZACIONES.

TERMINO

CONCEPTO

CRITERIO DE AUDITORÍA

Conjunto de requisitos (3.23) usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva (3.8)

EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría (3.7) y que es verificable

**TERMINO****CONCEPTO****HALLAZGO DE AUDITORÍA**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.7).

- Los hallazgos de auditoría indican conformidad o no conformidad.
- Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.
- Si los criterios de auditoría son seleccionados de requisitos legales o de otra índole, los hallazgos de auditoría se denominan Cumplimiento o Incumplimiento

**CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA**

Resultado de una auditoría (3.1), tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (3.10)

**CONFORMIDAD**

Cumplimiento de un requisito

**NO CONFORMIDAD**

Incumplimiento de un requisito.

## 4. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Estos principios deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores, que trabajan independientemente, alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares

## PRINCIPIOS DE AUDITORIA

Ley 43 de 1990. Reglamento para el contador público.	Decreto 0302 de 2015. Marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información
PRINCIPIOS	PRINCIPIOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Integridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integridad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetividad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetividad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Independencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia y diligencia profesional</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confidencialidad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confidencialidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamiento profesional</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observación de las disposiciones normativas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia y actualización profesional</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Difusión y colaboración</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto entre colegas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conducta ética</li></ul>	

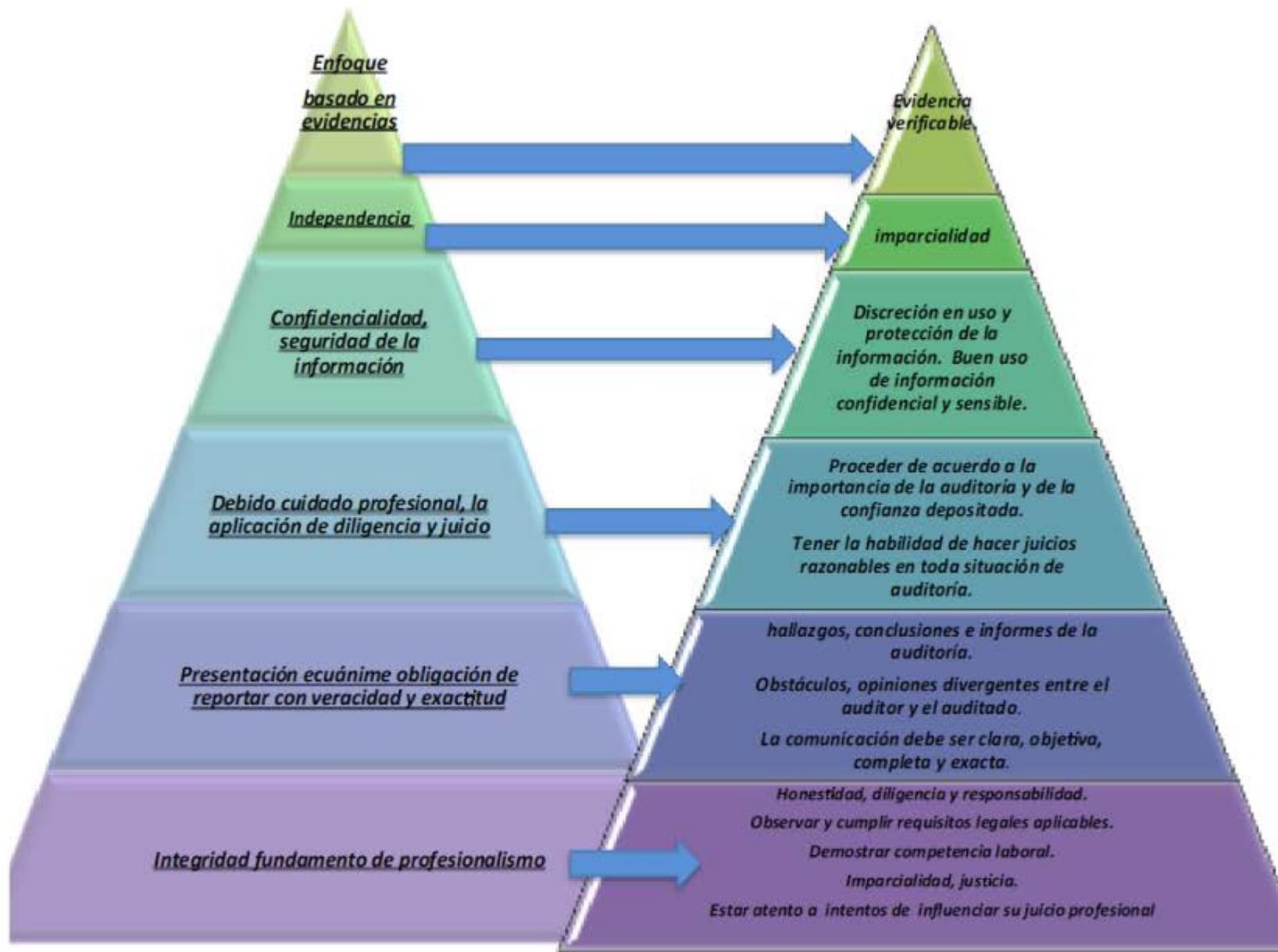
**ISO 19011:2018**

# **7 PRINCIPIOS**



PRINCIPIOS	CONCEPTO	EJEMPLO DE APLICACIÓN
<b>Principio de Integridad</b>	<p>Fundamentar todas las actuaciones en la aplicación de valores éticos.</p> <p>Se considera la base del profesionalismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditor que durante todas las actividades de auditoría demuestra su competencia, imparcialidad, habilidades para no dejarse influenciar por el auditado y comportamiento ético fundamentado en el apego a requisitos legales.</li> </ul>
<b>Principio presentación imparcial</b>	<p>Obligación del auditor de brindar información objetiva, exacta, clara, completa y veraz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar con veracidad y exactitud todo lo referente a hallazgos, conclusiones, informes, y demás aspectos relevantes de la auditoría.</li> </ul>
<b>Principio del debido cuidado profesional</b>	<p>Aplicación de la diligencia y el buen juicio al auditar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar relevancia a las actividades de auditoría.</li> <li>• Evaluar las evidencias de forma objetiva, dejar de lado el criterio personal.</li> </ul>

PRINCIPIOS	CONCEPTO	EJEMPLO DE APLICACIÓN
<b>Principio de confidencialidad</b>	Garantizar la seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser discreto y prudente con la información adquirida al auditar.</li> <li>• Proteger la información obtenida, puesto que esta no debería ser utilizada para obtener provecho o perjudicar al auditado.</li> </ul>
<b>Principio de independencia:</b>	Garantizar la imparcialidad y objetividad en ausencia de conflictos de intereses al auditar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un auditor no podrá ser juez y parte, es decir no es conveniente que un auditor audite un proceso al cual pertenece.</li> </ul>
<b>Principio del enfoque basado en evidencia:</b>	Se trata de basar los hallazgos y conclusiones de auditoría en evidencias verificables, para que estos resultados sean confiables y reproducibles.	<p>Basar los hallazgos en la información obtenida a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de muestreo adecuado.</li> <li>• Entrevistas, observaciones, revisión de documentos y registros.</li> </ul>
<b>Principio de enfoque basado en riesgos</b>	Un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos asociados al programa de auditoría.</li> <li>• Riesgos asociados a la ejecución</li> <li>• Riesgos asociados al informe de auditoría.</li> </ul>

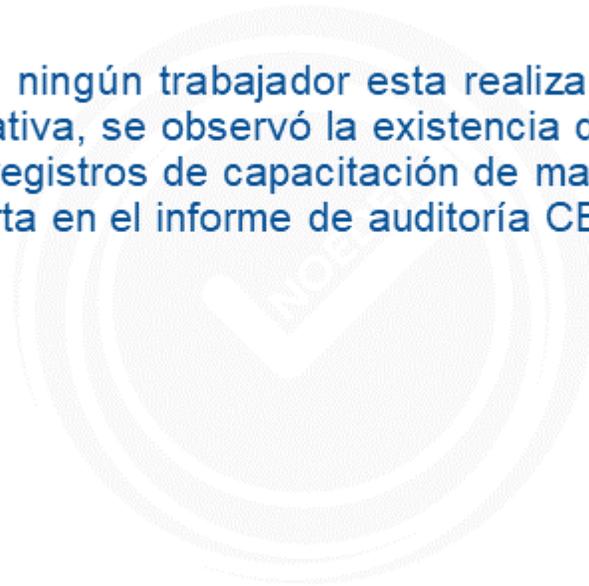


# A cuál principio fallo el auditor ?

1. Auditor que al realizar la auditoría al SGA de la compañía Rosas S.A, planifica un plan de auditoría interna para 3 días, al momento de realizar la actividad se presenta en la empresa el primer día y le indica al cliente de auditoría que es suficiente con este día y que los demás requisitos y procesos los evalúa a partir de lo observado el primer día.

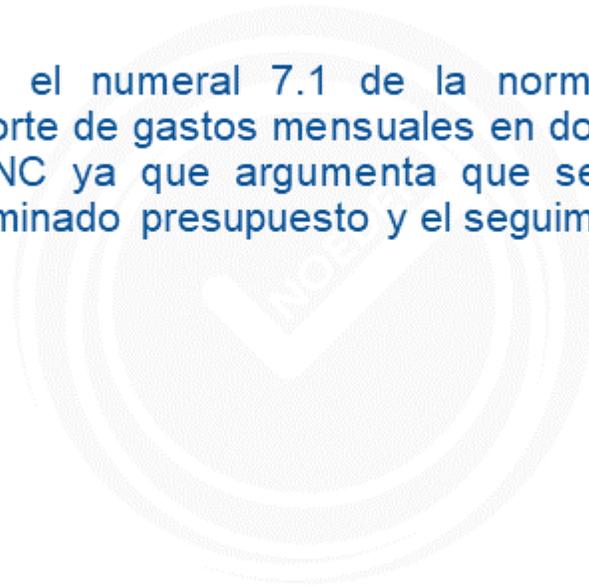
# A cuál principio fallo el auditor ?

2. Auditor que observa que ningún trabajador esta realizando una correcta separación de residuos en el área operativa, se observó la existencia de un plan de gestión integral de residuos que lo exige y registros de capacitación de manejo de residuos dados a los trabajadores, el auditor reporta en el informe de auditoría CERO NC.



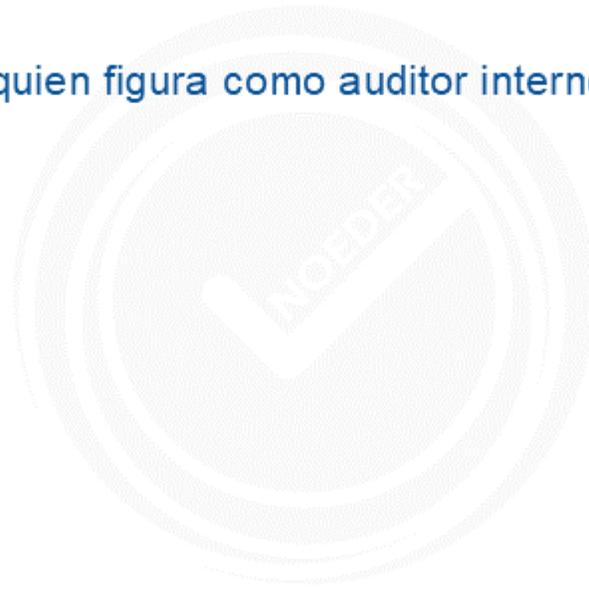
# A cuál principio fallo el auditor ?

3. Como evidencia objetiva el numeral 7.1 de la norma ISO 45001.2018, la Organización presenta el reporte de gastos mensuales en donde se observa el rubro SGSST. El auditor declara NC ya que argumenta que se debe presentar como evidencia el documento denominado presupuesto y el seguimiento al mismo.



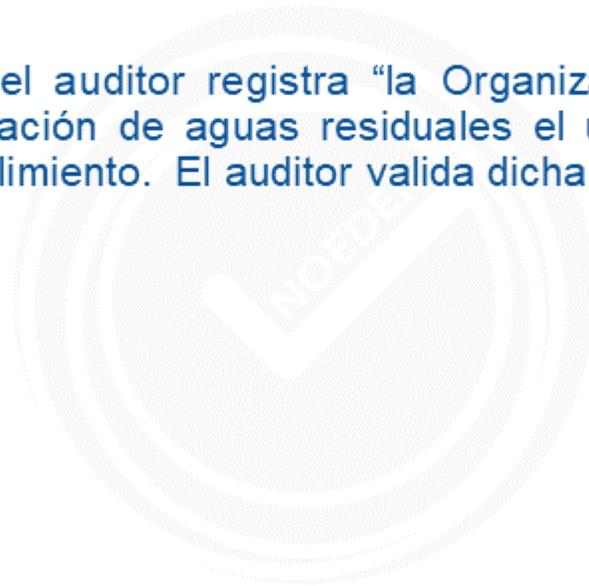
# A cuál principio fallo el auditor ?

4. El coordinador de SGA es quien figura como auditor interno para la vigencia Enero a junio de 2024.



# A cuál principio fallo el auditor ?

5. Como evidencia objetiva el auditor registra "la Organización declara que esta cumpliendo con la caracterización de aguas residuales el ultimo año, por tanto el auditado indica estar en cumplimiento. El auditor valida dicha declaración.



## Gestión del programa de auditoría

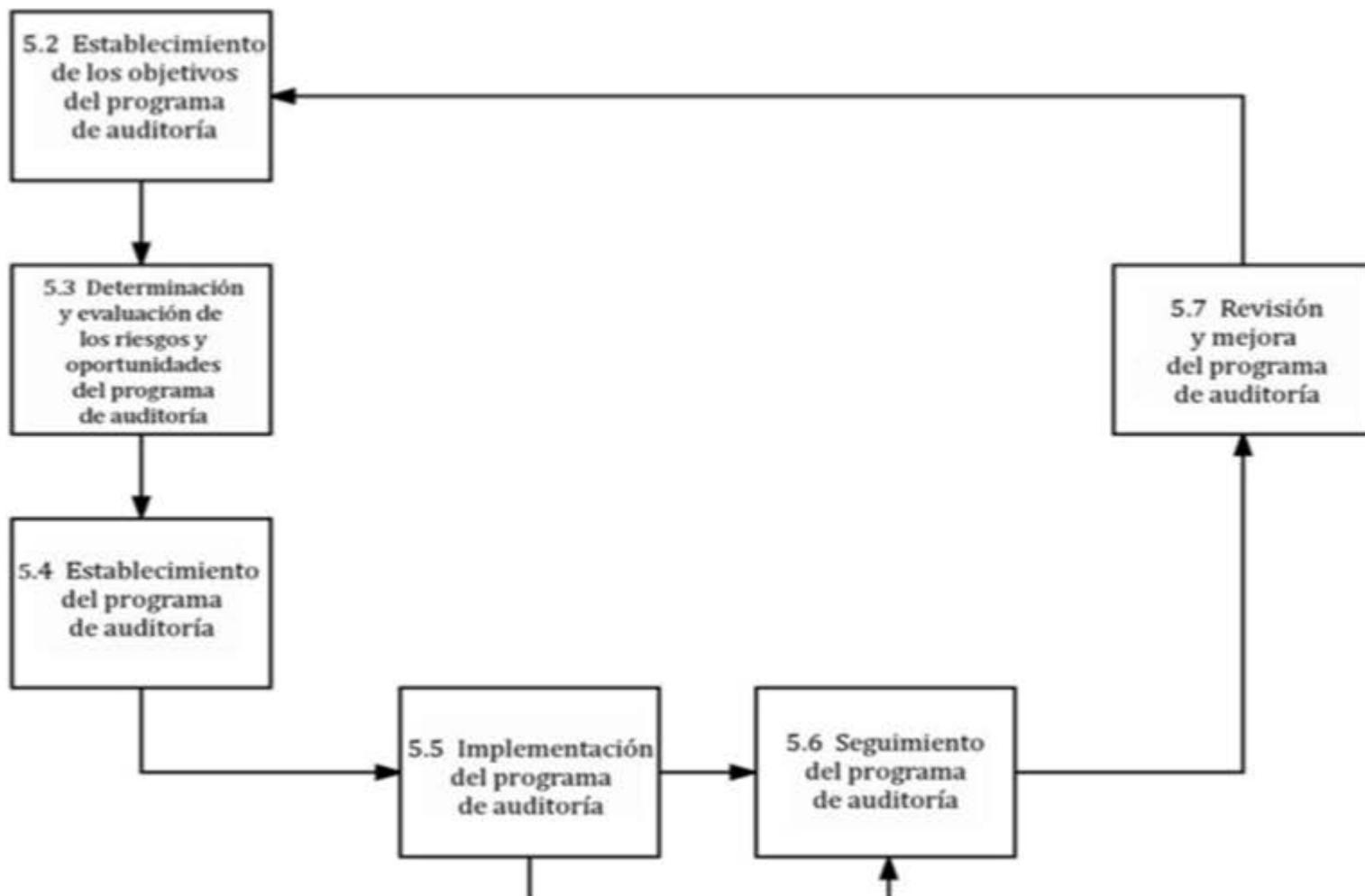


**PLANIFICAR**

**HACER**

**VERIFICAR**

**ACTUAR**



<b>Responsable</b>	<b>Pregunta a responder</b>	<b>Actividades a realizar</b>
<b>Persona competente de gestionar el programa de auditoría</b>	<p>Para que se está diseñando el programa de auditoría?</p> <p>Que se logra con este programa?</p> <p>Como puede medir la implementación del plan?</p>	<b>Definir objetivos metas e indicadores.</b>
	<p>Hasta donde cubre este programa, hasta donde aplica este programa?</p>	<b>Definir el alcance</b>
	<p>Que personal se requiere como talento humano para la implementación del programa y que requisitos de competencias se requieren?</p> <p>Que deben hacer cada uno de los roles identificados como necesarios para la implementación de este programa?</p>	<b>Definir roles, responsabilidades y competencias</b>
	<p>Que riesgos pueden materializarse durante la realización de las actividades de auditoría que puedan evitar el logro del objetivo de este programa?</p>	<b>Identificar y evaluar riesgos</b>
	<p>Que lineamientos ordenados y secuenciales se requieren estandarizar para la implementación de este programa?</p>	<b>Definir procedimientos de auditoría.</b>
	<p>Que recursos además de humanos se requieren identificar y gestionar para este programa de auditoría?</p>	<b>Identificar y gestiona recursos</b>

PROGRAMA DE AUDITORIA										
Año:		2015			Periodo:		2015-I-II			
NOMBRE DE LA EMPRESA:				PAZ S.O.S.			NUMERO DE TRABAJADORES:		580	
ACTIVIDAD ECONOMICA:				ALMACÉN DE CADENA			SEDES:		BOGOTÁ	CALI
Objetivo del programa:		Garantizar la planificación, realización, seguimiento y revisión de las actividades de auditoría de la Organización.				Meta:		Cumplir el 100% de las actividades propuesta en el presente programa.		
Alcance:		El presente programa aplica para el SG-SSTen todos sus procesos y para todo su personal.				Indicadores:		Numero de actividades ejecutadas en el periodo/Numero de actividades programadas en el periodo *100=		
Procedimientos asociados:		Procedimiento de auditoria P-AU-01-01 Procedimiento de seguridad de la información P-SINF-01-02				Responsable:		Coordinador del SGSST		
Criterios de auditoría:		NTC OHSAS 18001:2007; Decreto 143 de 2014 y decreto 1072 de 2015								
Programación de Auditorías Individuales										
Fecha	Tipo de auditoría	criterio de auditoría	Alcance	Auditor líder	Equipo auditor	Método	Recursos	Idioma	Costos (incluidos desplazamientos)	
20 y 21 de Junio de 2015	Primera parte	NTC OHSAS 18001:2007; Decreto 1443 de 2014 y Decreto 1072 de 2015	Sede administrativa Bogotá y planta operativa Cali	Juan Calderón	José Gómez	Documental y campo	Desplazamiento aéreo, alimentación, alojamiento, equipos de computo, redes de comunicación, infraestructura de la organización, transporte y logística para ingreso a la planta.	Español	3.000.000	
					Lizbeth Torres	Documental y campo				
10 y 11 de Septiembre de 2015	Tercera parte	NTC OHSAS 18001:2007	Sede administrativa Bogotá y planta operativa Cali	Por definir	por definir	Documental y campo	Desplazamiento aéreo, alimentación, alojamiento, equipos de computo, redes de comunicación, infraestructura de la organización, transporte y logística para ingreso a la planta.	Español	6.000.000	
<b>TOTAL</b>									<b>\$9.000.000</b>	

## IMPLEMENTACIÓN

La implementación del programa de auditoría se encuentra a cargo de la persona competente quien deberá garantizar la ejecución de las siguientes actividades contempladas en la norma ISO 19011:2018 así:

Comunicar a las personas pertinentes e interesadas el programa de auditoría.

Coordinar, programar y garantiza la realización de las auditorías necesarias para el SGA

Definir el objetivo, alcance y criterio de cada una de las auditorías individuales que componen el programa de auditoría.

Seleccionar a los auditores de acuerdo a la competencia definida.

Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.

Gestionar los resultados del proceso de auditoría, esto incluye la aceptación de los hallazgos y conclusiones de auditoría, el análisis de la causa raíz de las no conformidades y la generación de planes de acción, la entrega del informe de auditoría a la dirección y la toma de decisión frente a la necesidad de una auditoría de seguimiento.

Garantizar los registros generados durante las actividades de auditoría y la conservación de los mismos.

## VERIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

El seguimiento al programa de auditoría contempla la verificación de:

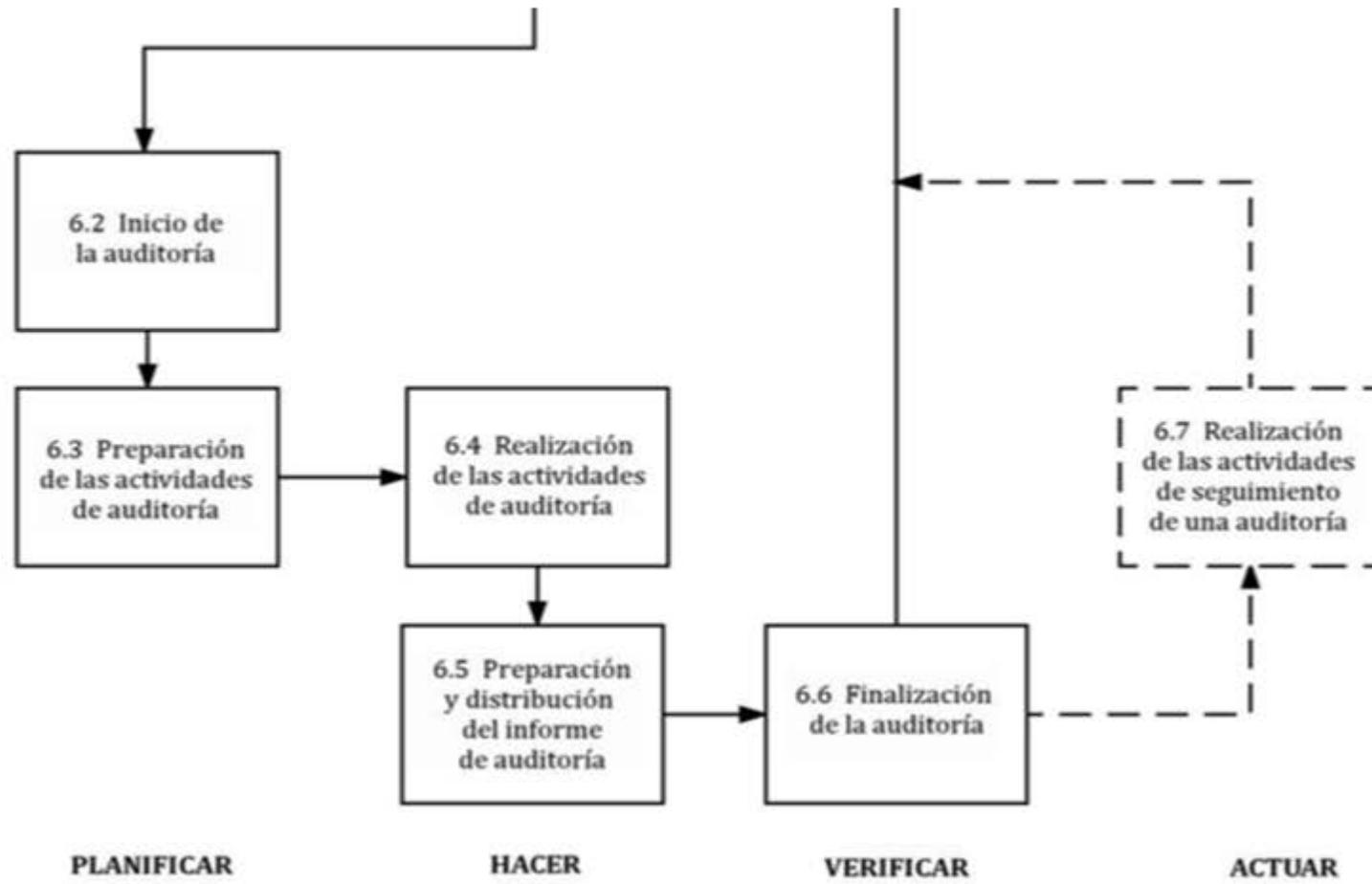
1. La evaluación del cumplimiento de las actividades de auditoría contempladas en el programa.
2. La evaluación de los auditores.
3. La evaluación del cumplimiento del plan de auditoría por parte de los auditores.
4. La retroalimentación entregada por los auditados frente al proceso realizado.

## ACTUACIÓN Y MEJORA DEL PLAN

- Las acciones de mejora del programa surgen a partir de la revisión y verificación del mismo, a cargo de la persona que gestiona el programa, que se esperan conlleven a la mejora del programa de auditoría.



## REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA



Capí

# COMPETENCIA DEL AUDITOR



- Aspectos a tener en cuenta al momento de definir la competencia del auditor:

## LOS COMPORTAMIENTOS PROFESIONALES DESEADOS INCLUYEN 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, consciente y capaz de entender las situaciones;

Versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;

Tenaz, es decir, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos

## LOS COMPORTAMIENTOS PROFESIONALES DESEADOS INCLUYEN SER:

Decidido, es decir, capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y el razonamiento lógico;

Seguro de sí mismo, es decir, capaz de actuar y funcionar independientemente a la vez que interactúa eficazmente con otros;

Capaz de actuar con firmeza, es decir, capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones puedan no ser siempre populares y en alguna ocasión puedan causar desacuerdos o alguna confrontación;

Abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones;

Abierto a las diferencias culturales, es decir, observador y respetuoso con la cultura del auditado; m) colaborador, es decir, que interactúa eficazmente con los demás, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

## HABILIDADES DEL AUDITOR

Un auditor debería ser capaz de:

- Comprender los tipos de riesgos y oportunidades asociados con la auditoría y los principios del enfoque basado en riesgos para la auditoría;
- Planificar y organizar el trabajo eficazmente;
- Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado;
- Establecer prioridades y centrarse en los temas de importancia;

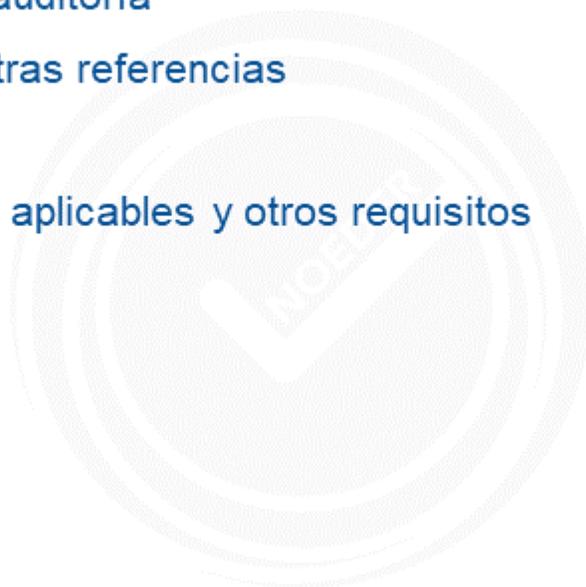
## HABILIDADES DEL AUDITOR

Un auditor debería ser capaz de:

- Comunicarse de forma eficaz oralmente y por escrito (personalmente, o mediante el uso de intérpretes);
- Recopilar información, mediante entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando la información documentada, incluyendo registros y datos;
- Comprender lo apropiado de utilizar técnicas de muestreo para las auditorías, y sus consecuencias;
- Comprender y tener en consideración las opiniones de los expertos técnicos;
- Auditar un proceso de principio a fin, incluyendo las interrelaciones con otros procesos y las diferentes funciones, cuando sea apropiado;
- Verificar la pertinencia 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 los factores que pueden afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría;
- Documentar las actividades de auditoría y los hallazgos de la auditoría y preparar informes;
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información

## CONOCIMIENTOS REQUERIDOS

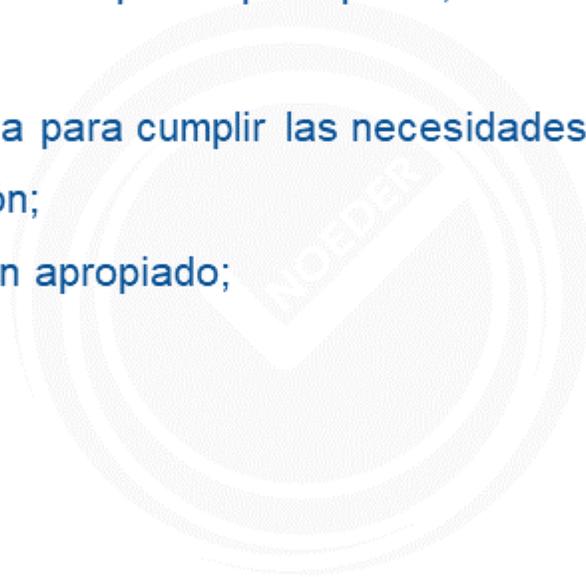
1. Principios, procesos y métodos de auditoría
2. Normas de sistemas de gestión y otras referencias
3. La organización y su contexto
4. Requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos



## EVALUACIÓN DEL AUDITOR

El proceso de evaluación debería incluir cuatro pasos principales, como se indica a continuación:

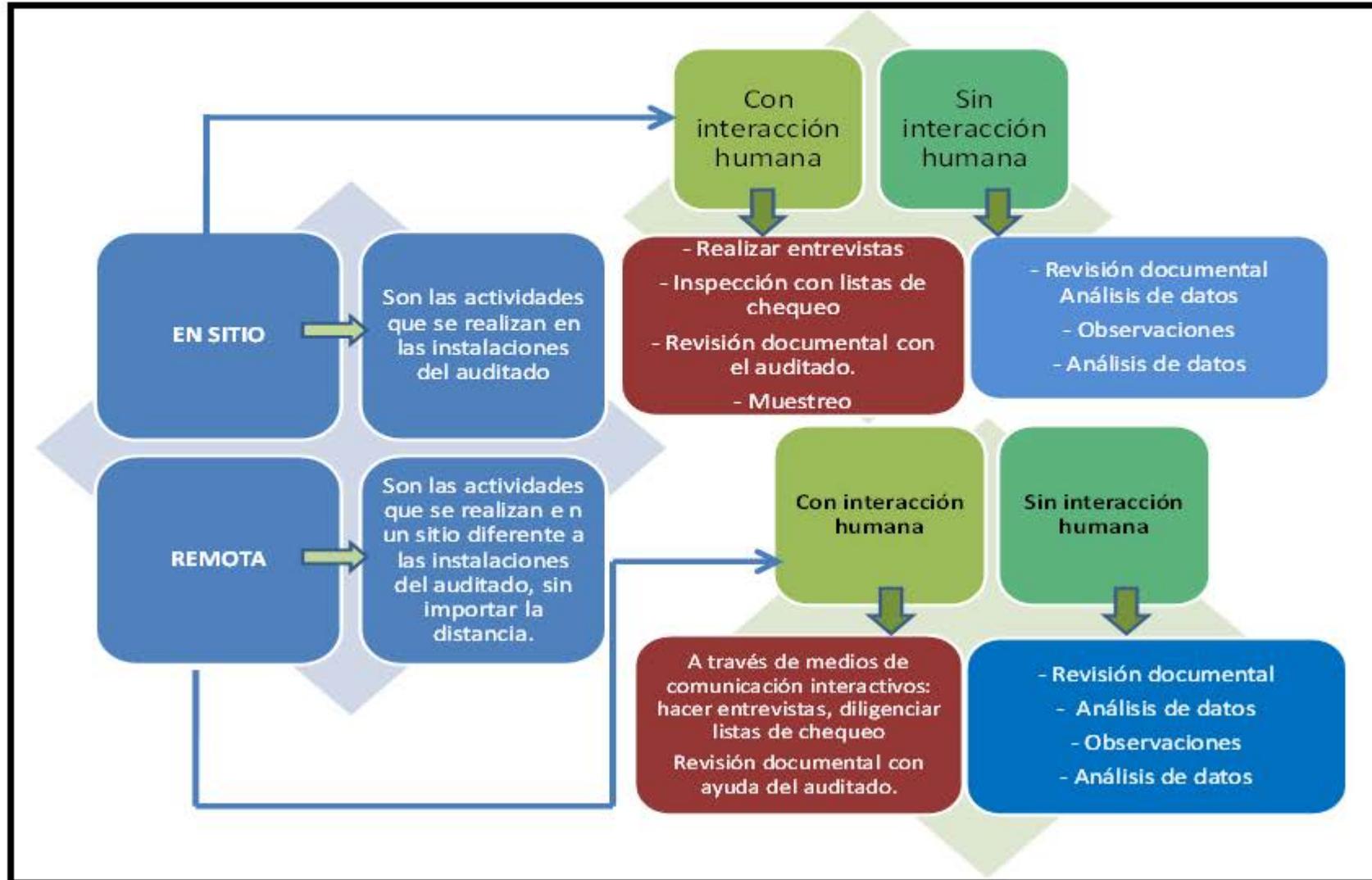
- a. Determinar la competencia requerida para cumplir las necesidades del programa de auditoría;
- b. Establecer los criterios de evaluación;
- c. Seleccionar el método de evaluación apropiado;
- d. Realizar la evaluación.



**Tabla 2 – Métodos de evaluación del auditor**

<b>Método de evaluación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Ejemplos</b>
Revisión de registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación, formación, laborales, credenciales profesionales y experiencia en auditorías
Retroalimentación	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Encuestas, cuestionarios, referencias personales, recomendaciones, quejas, evaluación del desempeño, revisión entre pares
Entrevista	Evaluar el comportamiento profesional deseado y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevistas personales
Observación	Evaluar el comportamiento profesional deseado y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Juego de roles, auditorías en presencia de un testigo, desempeño en una situación real
Examen	Evaluar el comportamiento deseado y los conocimientos y habilidades y su aplicación	Exámenes orales y escritos, exámenes psicotécnicos
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información sobre el desempeño del auditor durante las actividades de auditoría, identificar fortalezas y oportunidades para la mejora	Revisión del informe de la auditoría, entrevistas con el líder del equipo auditor, el equipo auditor y, si es apropiado, retroalimentación del auditado

## METODOS DE AUDITORÍA



## FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes de información	Ejemplos
<b>Humanas</b>	• <b>Entrevistas con empleados</b>
	• <b>Observaciones de actividades y ambiente de trabajo.</b>
<b>Documental</b>	• <b>Documentos que componen el Sistema de Gestión.</b>
	• <b>Registros que soportan la implementación del Sistema de Gestión.</b>
	• <b>Resúmenes de resultados de indicadores de desempeño.</b>
	• <b>Reportes de quejas de clientes.</b>
<b>Informáticas</b>	• <b>Bases de datos</b>

## TECNICAS DE AUDITORÍA

LA DOCUMENTACIÓN REVISADA DEBERÍA SER:

COMPLETA

CORRECTA

CONSISTENTE

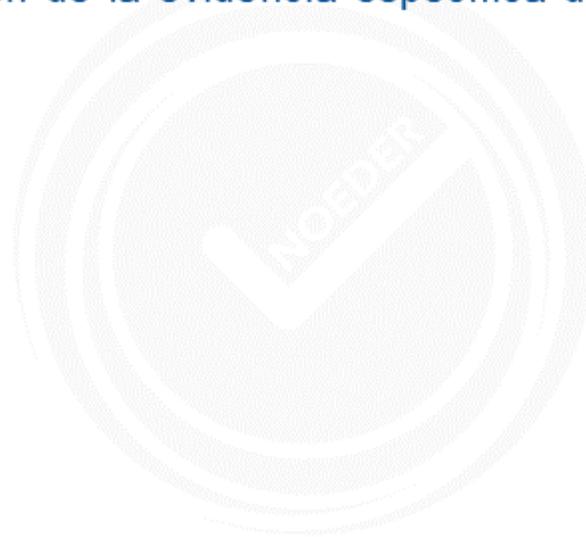
ACTUAL

CUBRIR ALCANCE Y  
SOPORTAN OBJETIVOS DE  
AUDITORÍA

LAS TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN  
UTILIZADAS, DEBEN  
GARANTIZAR LA SEGURIDAD  
DE LA INFORMACIÓN.

## MUESTREO

- El muestreo, consiste en seleccionar un numero de datos inferior al 100% de un universo de datos conocidos y llevar a cabo sobre estos la evaluación de la evidencia específica de alguna característica de la población y determinar un hallazgos de auditoría.



## MUESTREO

### UTILIDAD

- Cuando no es práctico o efectivo examinar toda la información disponible, durante una auditoría.

### EN QUE CONSISTE

- Proceso de selección de menos de 100% datos, dentro de los elementos totales disponibles. En donde se obtiene y evalúa la evidencia específica de alguna característica de la población y se llega a una conclusión.

### RIESGO

- Que la muestra no sea representativa.
- Que lleve a conclusiones sesgadas.
- Baja confiabilidad por alta variabilidad de los elementos de la muestra y /o por el método utilizado.

### PLAN DE MUESTREO

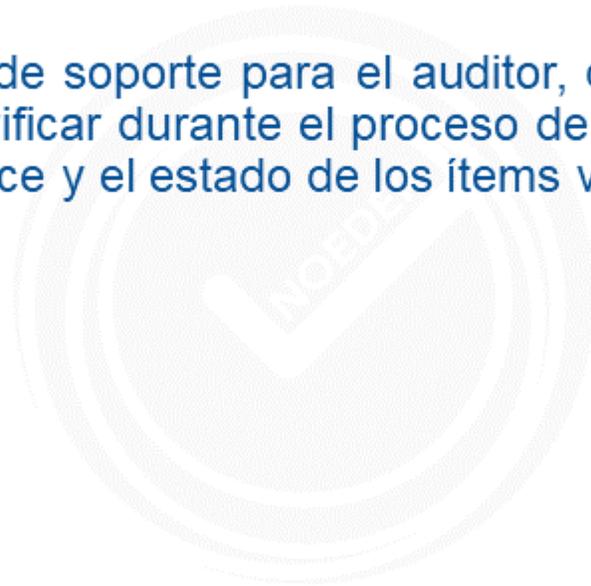
- Definir objetivo del muestreo.
- Definir las características de la población a muestrear .
- Seleccionar el método.
- Seleccionar el tamaño de la muestra.

### MÉTODO

- Muestreo basado en el juicio del auditor: basado en el conocimiento, habilidad y experiencia del auditor.
- Muestreo estadístico: basado en la teoría de la probabilidad.

## PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

- **Listas de chequeo:** documento de soporte para el auditor, que contiene información referente a los requisitos que se deberían verificar durante el proceso de auditoría. Este deberá ser práctico y permitir al auditor registrar el avance y el estado de los ítems verificados.



LISTA DE CHEQUEO			
CRITERIO DE AUDITORÍA: <input type="text"/>			
NUMERAL: <input type="text"/>	COMUNICACIÓN		
ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE	NO CUMPLE	<input type="text"/>
<b>1. La Organización cuenta con procedimiento (s) para:</b>			
Realizar la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la Organización.			
Realizar comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo.			
Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas			



**INFORME DE AUDITORIA**

<b>Auditoría:</b>	<b>Interna</b>	<b>Externa</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Contratistas</b>
-------------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** \_\_\_\_\_

**NIT:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**LOCALIZACIÓN:** \_\_\_\_\_

**AUDITOR LIDER:** \_\_\_\_\_

**EQUIPO AUDITOR:** \_\_\_\_\_

**REPRESENTANTES DE LOS AUDITADOS:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** \_\_\_\_\_

**CRITERIOS DE AUDITORIA:** (políticas, referencias normativas, procedimientos, guías para auditar): \_\_\_\_\_

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:** \_\_\_\_\_

**HALLAZGOS**

**NO CONFORMIDADES**

**OBSERVACIONES**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**CONCLUSIONES**

**NOMBRE AUDITOR**

**FIRMA DEL AUDITOR**

## EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA



## PLAN DE AUDITORÍA



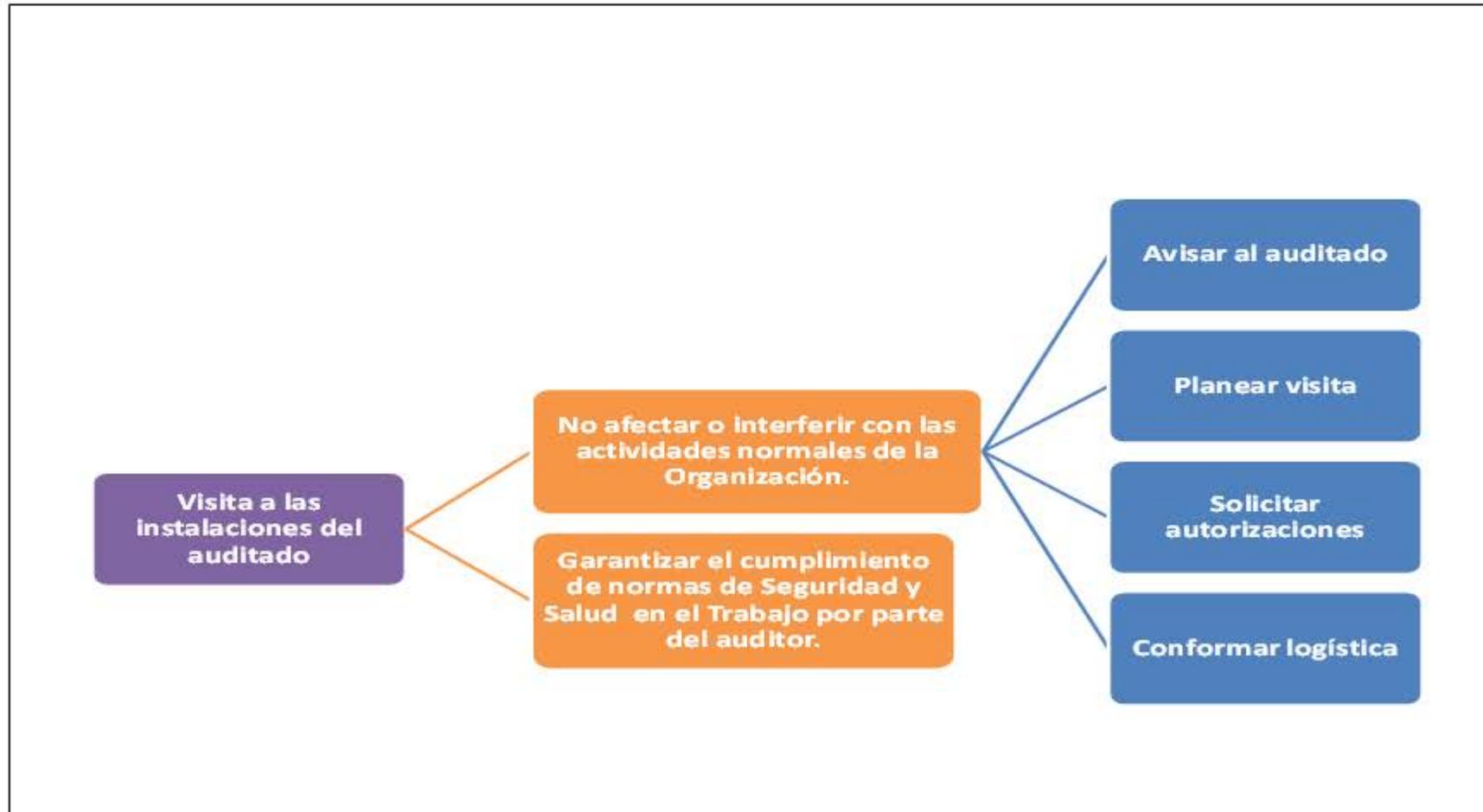
EJEMPLO PLAN DE AUDITORÍA	
Organización:	LÁCTEOS DE ORIENTE LTDA
Objetivo:	VERIFICAR LA CONFORMIDAD DEL SG-SST DE LA ORGANIZACIÓN CON LA NORMA OHSAS 18001:2007
Alcance:	PROCESAMIENTO DE PRODUCTOS LÁCTEOS, TODOS LOS PROCESOS, SEDES BOGOTÁ Y UBATÉ.
Criterio de auditoría:	
Tipo de auditoría:	INTERNA
Ubicación:	SEDE ADMINISTRATIVA BOGOTÁ Y PLANTA OPERATIVA UBATÉ.
Fecha:	11 DE OCTUBRE DEL AÑO EN CURSO
Duración:	1 DÍAS
Técnicas de auditoría:	REVISIÓN DOCUMENTAL Y REVISIÓN DE CAMPO, MÉTODO MUESTREO A JUICIO DEL AUDITOR.
Idioma:	ESPAÑOL
Requisitos para la seguridad de información y las comunicaciones:	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD AC-001/PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES P-002

**PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA**

Fecha	Hora	Actividad	Auditor	Proceso/Área/Sede	Auditado	Recursos
11-oct	8:00 a.m.	Reunión de apertura	Pedro Juárez	N/A	Coordinador y Gerencia.	Video beam/computador
11-oct	8:15 a.m.	Compromiso gerencial, política revisión gerencial.	Pedro Juárez	Gerencial	Representante de la dirección/Gerente	Documentos y registros asociados
11-oct	8:45 a.m.	Objetivos y programas	Pedro Juárez	SST	Representante de la dirección	Documentos y registros asociados
11-oct	9:15 a.m.	Identificación de peligros	Pedro Juárez	SST	Representante de la dirección	Documentos y registros asociados
11-oct	9:45 a.m.	Requisitos legales y evaluación a requisitos legales	Pedro Juárez	SST	Representante de la dirección	Documentos y registros asociados
11-oct	10:30 a.m.	Recursos, funciones, responsabilidad	Pedro Juárez	SST	Representante de la dirección	Documentos y registros asociados
11-oct	11:00	Competencia, formación.	Pedro Juárez	Talento humano	Talento humano	Documentos y registros asociados
11-oct	11:30 a.m.	Comunicación, participación y consulta	Pedro Juárez	SST	SST/COPASST/TRABAJADORES	Documentos y registros asociados
11-oct	12:00 p.m.	Preparación y respuesta ante emergencias	Pedro Juárez	SST	SST/BRIGADISTAS/TRABAJADORES	Documentos y registros asociados
11-oct	12:30 p.m.	ALMUERZO	N/A	N/A	N/A	N/A
11-oct	1:30 p.m.	Seguimiento y medición	Pedro Juárez	SST	SST	Documentos y registros asociados
11-oct	2:00 p.m.	Control operacional	Pedro Juárez	SST-PLANTA UBATÉ.	Jefe de planta/Trabajadores	Talento humano
11-oct	3:00 p.m.	Fase de campo	Pedro Juárez	PLANTA UBATÉ.	TRABAJADORES	Talento humano
11-oct	5:00 p.m.	Reunión de cierre	Pedro Juárez	Gerencial	Coordinador y Gerencia.	N/A

Nota: se auditará control de documentos y registros durante toda la auditoría.

## VISITA A LAS INSTALACIONES DEL AUDITADO



## ETAPAS DE AUDITORÍA

1. **Reunión de apertura:** momento en que se da inicio formal a la auditoría, haciendo la presentación del equipo auditor al personal que la Organización hubiese designado para la atención de la auditoría. También sirve para indicar las actividades a desarrollar durante toda la jornada, instante en que es posible resolver dudas y llegar a acuerdos entre el auditor y el auditado.
2. **Revisión documental y revisión en campo según se haya establecido:** La revisión documental servirá de base para la revisión en campo, la cual considera la inspección física a los procesos, en donde será posible obtener información a través de entrevistas, observaciones, listas de chequeo, registros entre otros.

3. **Evaluación objetiva de las evidencias y confirmación de los hallazgos de auditoría:** en este punto se ejecuta el proceso de auditoría, contemplando como entradas del mismo, toda la información obtenida de las diferentes fuentes, las cuales serán evidencias a comparar contra criterio para la confirmación de los hallazgos de auditoría.
4. **Comunicación con el auditado y/o cliente de auditoría:** esta deberá ser continua, clara, sincera, completa, veraz y respetuosa, a través de la cual sea posible transmitirle al auditado los aspectos relevantes encontrados, de modo que este tenga la oportunidad de aclarar cualquier situación previa o posterior a la realización del informe de auditoría por parte del auditor.
5. **Reunión de cierre:** la reunión de cierre, será el momento en que el auditor líder informe el resultado final de las actividades de auditoría, comentando hallazgos y conclusiones, realizando el balance del cumplimiento del plan de auditoría y de el objetivo y el alcance de la misma. En algunos casos el informe de auditoría será entregado posterior a la misma, ya sea por disponibilidad de tiempos, mientras que en otros casos el informe será el insumo para la reunión de cierre.

**6. Informe de auditoría:** consolidado de los hallazgos y conclusiones de auditoría, el cual deberá ser entregado al cliente de auditoría o al auditado.

**7. Seguimiento a la auditoría:** Es posible que el auditor realice el seguimiento a los hallazgos encontrados, en otras auditorías, el seguimiento al tratamiento de las no conformidades se realizará en auditorías posteriores.



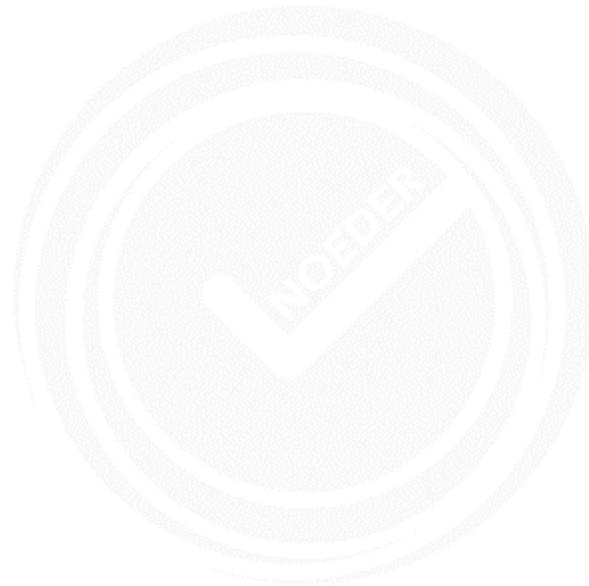
## Hallazgo de auditoría

- Hallazgos de la auditoría (3.7) de los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría (3.9) recopilada frente a los criterios de auditoría (3.7)



## No conformidad

- Incumplimiento de un requisito (3.23)



## REDACCIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

- La redacción de hallazgos de auditoría es fundamental, puesto que es el componente que cierra el proceso de auditoría, como salida del mismo.
- Una buena redacción del hallazgo de auditoría deberá ser **clara, precisa, concisa y completa**, ya que esto logrará que el auditado pueda entender con facilidad el hallazgo y de esta forma logre darle un tratamiento adecuado.

En la redacción de los hallazgos es aconsejable incluir los siguientes elementos:

1. **Ubicación:** descripción del espacio en donde se encontró el hallazgo
2. **Descripción del hallazgo:** representación clara y específica del hallazgo
3. **Evidencia:** información con la que se cuenta para demostrar el hallazgo.
4. **Referencia:** requisito del criterio de auditoría que se esté incumpliendo.

## Elementos a tener en cuenta para la redacción de un hallazgo de auditoría.



## Ejemplos

En auditoría al SGA, con criterio ISO 14001:2015, en la obra de construcción vial proyecto F-20, el auditor evidenció que el registro de la entrega de residuos peligrosos, se encontraba sucio, borroso e ilegible, el auditado indicó que esto era debido a que el registro se encontraba en la obra, lo que ocasionaba este deterioro en el mismo.

## Redacción del hallazgo:

En la obra de construcción vial proyecto F-20, no se evidencia que se este controlando la información documentada del sistema de gestión ambiental, ya que se encontró un registro sucio, borroso e ilegible correspondiente al registro de entrega de residuos peligrosos, siendo esto no conforme con el numeral 7.5.3 control de información documentada de la norma ISO 14001:2015.

## Ejemplo

En auditoría interna a SGA, con criterio de auditoría ISO 14001:2015, el auditor evidenció que para el SGA de la Organización Luz S.A.S., se ha definido y documentado una política ambiental P-001, esta no incluye compromisos de mejora continua y cumplimiento legal, tampoco se encontraron evidencias de divulgación de la misma.

## Redacción del hallazgo:

- En el SGA de la Organización Luz S.A.S., no se evidencia que se estén incluyendo los compromisos de mejora continua y cumplimiento de RL, ya que se observó el documento P001 Política Ambiental y no se encuentran dichos compromisos, siendo no conforme con el numeral de la norma 5.2 de la norma ISO 14001:2015.

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

