



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO TRINORMA: ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001

CICLO REGULAR

MÓDULO VIII

CLASE 03

FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO TRINORMA

Mg. Ing. Marisol Arevalo Morales



- Alcance del proceso de auditoría en sistemas integrados
- Definiciones y tipos de auditoría
- Principios de auditoría según ISO 19011
- Planificación y programación de auditorías
- Enfoque basado en riesgos en auditoría
- Ejecución de la auditoría
- Técnicas de auditoría y entrevistas
- Identificación, redacción y clasificación de hallazgos
- Elaboración del informe de auditoría
- Seguimiento y cierre de acciones
- Mejora del desempeño del equipo auditor
- Taller: Lista de Asistencia
- Taller Plan de Auditoria
- Taller Redacción de No Conformidades
- Taller Reunión de Apertura
- Taller de Reunión de Cierre
- Tratamiento de No conformidades



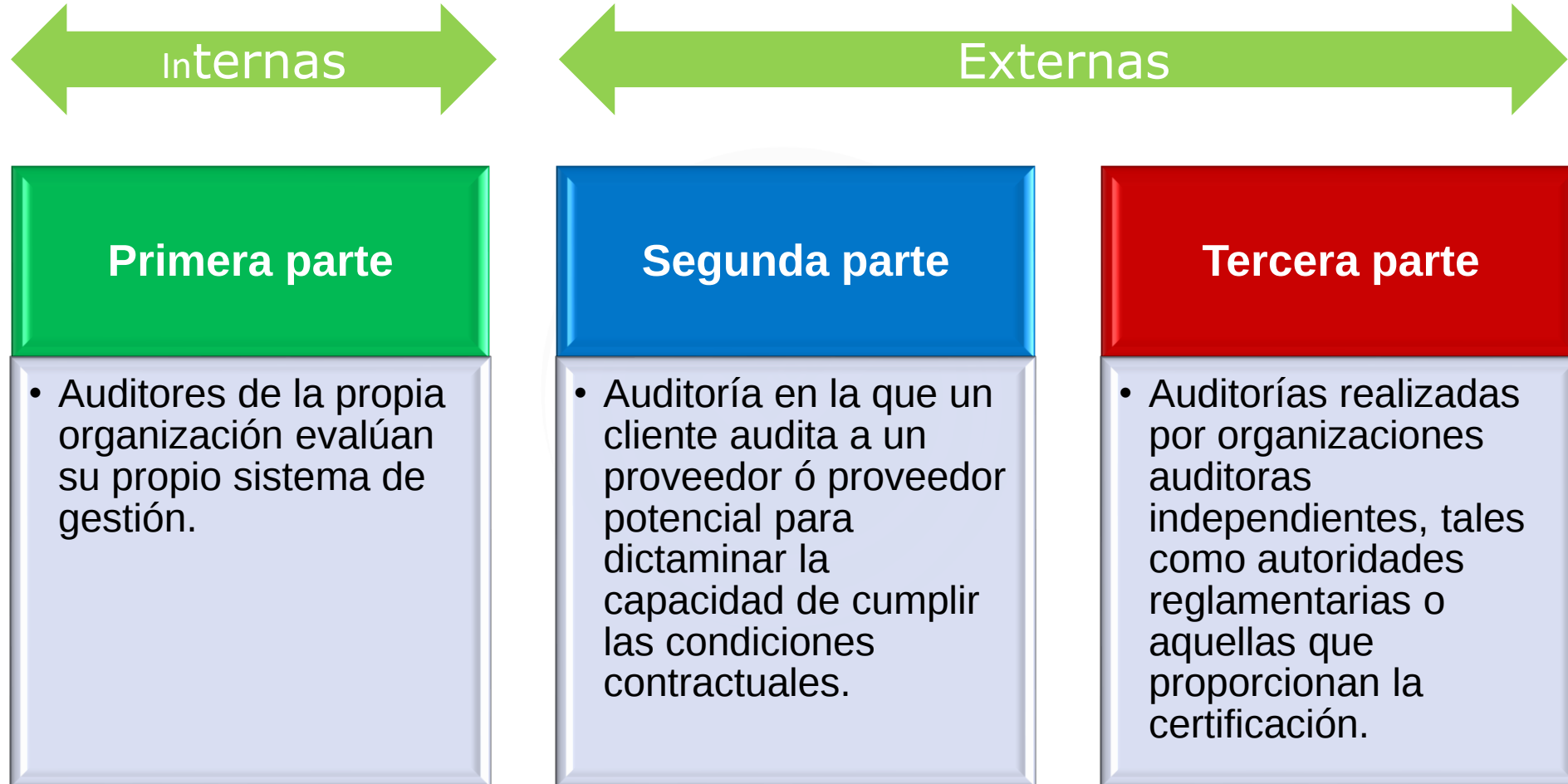
Auditoría



Proceso de verificación sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



Tipos de auditorías





Tipos de auditorías

Combinadas

- Cuando se auditan juntos, por ejemplo, un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental.

Conjuntas

- Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado.



Objetivo de las auditorías de sistemas de gestión





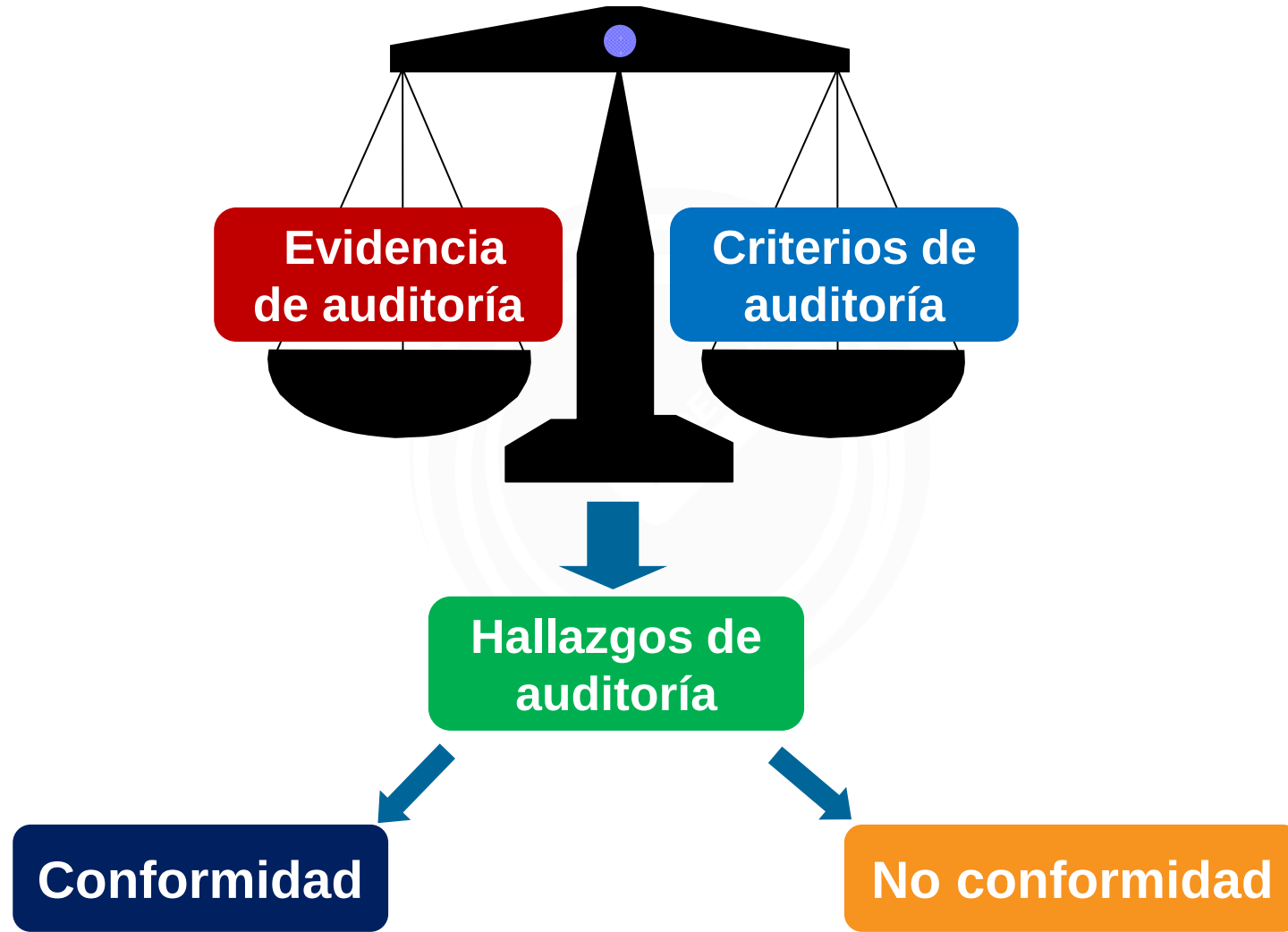
Estructura de la norma ISO 19011:2018

- 1 Objeto 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





Generación de hallazgos de la auditoría





Como proceder con las no conformidades

Documentar en forma clara y precisa

Estar respaldada por evidencia objetiva del incumplimiento de un requisito

Ser revisada junto con el auditado para obtener su conformidad

Se debe resolver cualquier opinión divergente





Como documentar las no conformidades



**Realizar una descripción clara
(descripciones concretas y concisas).**





Como proceder con las no conformidades

Documentar en forma clara y precisa

Estar respaldada por evidencia objetiva del incumplimiento de un requisito

Ser revisada junto con el auditado para obtener su conformidad

Se debe resolver cualquier opinión divergente





Conclusiones de la auditoría



Resultado de un análisis que incluye la evaluación del conjunto de hallazgos (positivos y negativos) de la auditoría.

Discusión del equipo de auditores (consenso ante los hallazgos para arribar a conclusiones únicas).

- Grado de conformidad del SG con los criterios de la auditoría.
- Nivel de eficacia de la implementación, mantenimiento y mejora del SG.



Informe de la auditoría



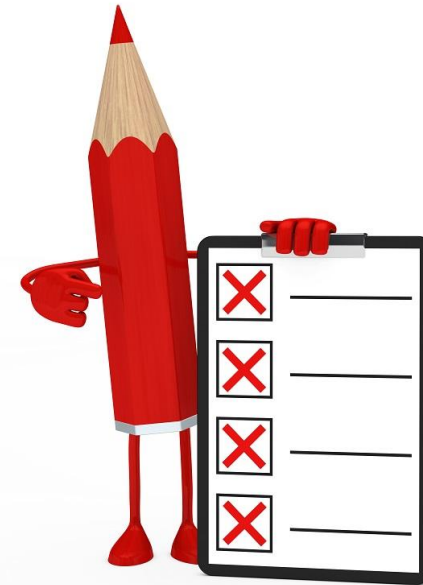


GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES EN UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001:2015, ISO 14001:2026 E ISO 45001:2018)

- La gestión de las no conformidades tiene como objetivo **eliminar las causas que originaron el incumplimiento para evitar que vuelvan a ocurrir**, fortaleciendo la mejora continua del Sistema de Gestión.

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

- La no conformidad puede detectarse mediante:
 - Auditorías internas.
 - Auditorías externas.
 - Inspecciones.
 - Quejas de clientes.
 - Incidentes o accidentes.
 - Supervisiones operativas.
 - Revisión de indicadores.





ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

- **Método de los 5 Porqués**

- **Problema:**
Trabajador realiza trabajo en altura sin permiso.
- **¿Por qué?**
Porque el supervisor no lo exigió.
- **¿Por qué?**
Porque desconocía el procedimiento actualizado.
- **¿Por qué?**
Porque no recibió capacitación.
- **¿Por qué?**
Porque no estaba incluido en el plan anual.
- **¿Por qué?**
Porque no existe control para verificar la capacitación de nuevos supervisores.
- **Causa raíz**
- Falta de control en el proceso de capacitación y competencia.



DETERMINACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

La acción correctiva elimina la causa raíz.

Ejemplo



CAUSA RAÍZ	ACCIÓN CORRECTIVA
Falta de capacitación	Capacitar a todos los supervisores
Falta de control documental	Actualizar procedimiento
Falta de seguimiento	Implementar inspecciones mensuales



IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

La organización debe definir:

- Qué se hará.
- Quién lo hará.
- Cuándo se hará.
- Recursos necesarios.

Ejemplo

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Capacitación de supervisores	Jefe SST	15/07/2026
Actualizar procedimiento	Coordinador SIG	20/07/2026
Realizar inspecciones	Supervisor SST	Mensual



VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA

Se debe comprobar que la acción correctiva eliminó la causa.

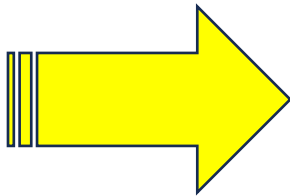
Preguntas clave

¿La NC volvió a ocurrir?

¿Se redujo el riesgo?

¿Se cumple el procedimiento?

“Pregúntate”



- **Ejemplo**
- Tres meses después:
- ☒ Se revisaron 20 permisos de trabajo.
- ☒ Todos cumplen el procedimiento.
- ☒ No se registraron incumplimientos.
- Resultado: Acción Correctiva Eficaz.



CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD

La NC puede cerrarse cuando:

- ☐ Se ejecutaron las acciones correctivas.
- ☐ Se verificó la eficacia.
- ☐ Existen registros que lo demuestran.

EVIDENCIAS DE CIERRE



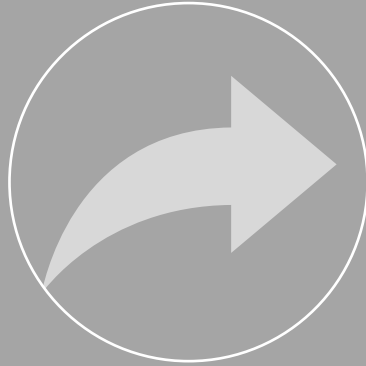
- Registros de capacitación.
- Fotografías.
- Inspecciones.
- Procedimientos actualizados.
- Indicadores.



DEFINICIONES



Corrección:
Soluciona el
problema
detectado.



**Acción
Correctiva:**
Elimina la causa
del problema.



**Verificación de
Eficacia:**
Confirma que la
causa fue
eliminada.



Cierre:
Formaliza la
conclusión del
proceso.





Beneficios de las auditorías de sistemas de gestión

- Verificar el cumplimiento de requisitos.
- Comprobar que información documentada es aplicable y aplicada.
- Determinar puntos débiles.
- Detectar necesidades de capacitación.
- Analizar como funcionan las comunicaciones.
- Identificar causas de no conformidades detectadas.
- Proveer información para la mejora continua.

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

