Centro de Especializaciones Noeder

Florida Global University

Diplomado de Especialización

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

CICLO INTENSIVO

MÓDULO VIII

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

INTERNAS

EXTERNAS

PRIMERA PARTE

- Auditores de la propia organización evalúan su propio sistema de gestión.

SEGUNDA PARTE

- Auditoría en la que un cliente audita a un proveedor ó proveedor potencial para dictaminar la capacidad de cumplir las condiciones contractuales.

TERCERA PARTE

- Auditorías realizadas por organizaciones auditoras independientes, tales como autoridades reglamentarias o aquellas que proporcionan la certificación.

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



Norma ISO 19011:2018

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.

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 19011:2026

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



PRINCIPIOS DE LAS AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Integridad



Confidencialidad

Independencia





Debido cuidado profesional

Presentación imparcial



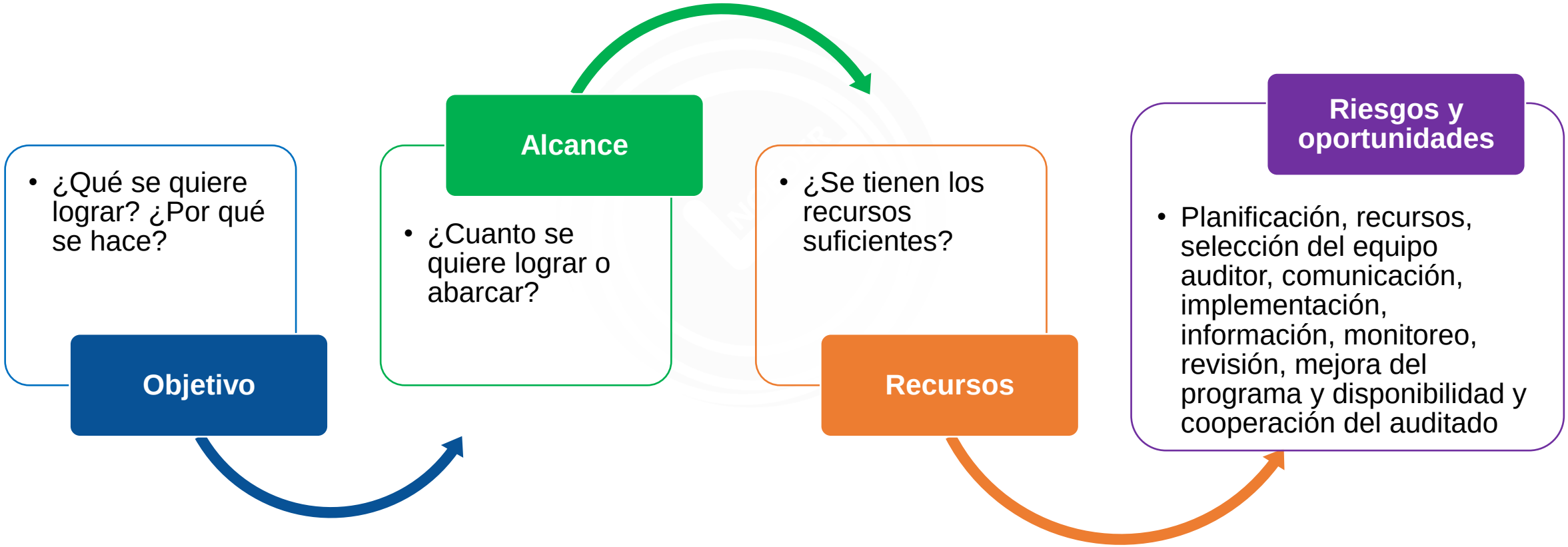
Enfoque basado en riesgos



Enfoque basado en la evidencia



PROGRAMA DE AUDITORÍA



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA

Inicio de la auditoría

Preparación de las actividades

Realización de las actividades de la auditoría

Preparación y distribución del informe de auditoría

Finalización de la auditoría

Actividades de seguimiento



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (I)

- Inicio de la auditoría







Responsabilidad del equipo auditor

Establecer los contactos iniciales con el auditado

Determinar la viabilidad de la auditoría

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (II)

- Preparación de las actividades



Revisar los documentos relevantes para la preparación



Preparar el plan de auditoría (enfoque basado en riesgos)



Asignar el trabajo al grupo auditor



Preparar la información documentada para la auditoría

ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (III)

- Realización de las actividades de auditoría



ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA (IV)

- Realización de las actividades de auditoría



PREPARACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA



- Contenido recomendado por la ISO 19011:2018
- Asignación de funciones entre los integrantes del equipo
- Envío previo para su revisión por el auditado
- Herramienta útil para la administración del tiempo

PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

- Lista de puntos a verificar durante la auditoría.
- Recordatorio para el auditor sobre información y hechos a ser verificados.
- Sirve como guía, no debe restringir al auditor.
- Se puede preparar a manera de preguntas o usando palabras clave.
- Permitir espacio para preguntas, respuestas y valoración.
- Convertirse en un registro de auditoría.
- Herramienta útil para la administración del tiempo.



REUNIÓN DE APERTURA (I)

Propósito:
Aclarar las tareas y presentar a los responsables del equipo



Contenido:

- Explicar metodología (recorrida, evaluación de documentos y registros, tipos de hallazgos).
- Confirmar el plan de auditoría (quién, cuando) y la fecha y horario de la reunión de cierre.
- Confirmar la logística (hotel, almuerzo, traslados).

REUNIÓN DE APERTURA (II)



- Dar lugar a preguntas del auditado.
- Confirmar que el auditado será informado del progreso de la auditoría.
- Confirmar que los recursos y los medios requeridos por el equipo de auditoría estén disponibles.
- Confirmar los procedimientos pertinentes de seguridad para el equipo auditor.
- Información acerca de las condiciones por las cuales la auditoría puede darse por terminada.
- Promover la participación activa del auditado.

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuentes de información

Muestreos apropiados

Información

Verificación de la información

Evidencia de auditoría

Evaluación contra los criterios de auditoría

Hallazgos de auditoría

Revisión

Conclusiones de auditoría



FUENTES DE INFORMACIÓN





MÉTODOS DE AUDITORÍA

Grado de involucramiento entre el auditor y el auditado	Ubicación del auditor	
	In-situ (en la ubicación del auditado)	**Remoto** (ubicación diferente al auditado)
Interacción humana (Interacción auditor – auditado)	• Entrevistas • Checklists y cuestionarios • Revisión documental	A través de medios de comunicación interactivos: • Entrevistas • Observación del trabajo desempeñado con guía remota • Checklists y cuestionarios • Revisión documental
Sin interacción humana (Sin interacción con auditado, pero si con instalaciones, equipos y documentación)	• Revisión documental (por ejemplo: registros, análisis de datos) • Observación del trabajo desempeñado • Checklists • Muestreo (por ejemplo: productos)	• Revisión documental • Observación del trabajo desempeñado a través de medios de vigilancia, considerando requisitos sociales, reglamentarios y legales • Análisis de datos

COMO CONDUCIR LA AUDITORÍA (I)

Una guía para auditar:



Pregunte

Cuestionamientos para obtener información

Observe

Lo que se esta haciendo

Registre

Evidencia objetiva comparada con los criterios de auditoria

Verifique

La disponibilidad de información documentada, toma de conciencia del auditado, consistencia, eficacia

COMO CONDUCIR LA AUDITORÍA (II)



- Generar clima de confianza
- Ir de lo general a lo particular
- No perder el hilo conductor
- Priorizar obtención de información “útil”
- No perder tiempo en cuestiones irrelevantes
- Obtener una mirada propia del enfoque de procesos

REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (I)



Personas de niveles y funciones adecuadas.



En horarios de trabajo y en el lugar de trabajo (si es posible).



Adaptando las técnicas de entrevista de acuerdo a la persona entrevistada.



Tranquilizando a la persona antes y durante la auditoría.

REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (II)

“Lenguajes” de una organización



Políticas, desempeño de procesos y evaluación de cumplimiento.

Control de riesgos, desempeño de procesos y tecnología.

Elaboración del producto o prestación del servicio, planificación y control operacional, organización técnica.

Actividades operativas, medidas de control operacional.

REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (IV)

Escuchar en un ingrediente esencial dentro de las actividades del auditor.



El auditor debe invertir la mayor parte de su tiempo

REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (V)

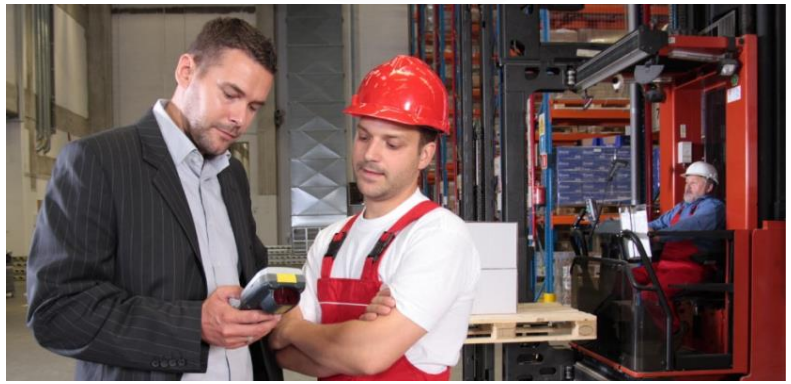
- Tipo de preguntas

Comenzar con preguntas abiertas

Emplear preguntas cerradas ante la necesidad de confirmar datos

No utilizar las preguntas inductivas

Emplear preguntas con alternativas solo en caso de dilaciones, y siempre en base a información aportada por el entrevistado



REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS (VI)

- **¿Que hace el auditor si no considera adecuada la respuesta?**

- Considerar que su pregunta no fue entendida y la reformula intentando ser más claro.

- **Puede utilizar el parafraseo:**

  “No sé si le entendí bien” … Y repite lo que entendió haciendo una breve síntesis, para corroborar si comprendió realmente el sentido de la respuesta.



Es responsabilidad del auditor hacerse entender y asegurarse de comprender la respuesta.

COMO MANEJAR LA ENTREVISTA CON EL AUDITADO (I)

Saludar al auditado y presentarse.

Preguntar acerca de la estructura del área de la organización, de las tareas del área en general y de las tareas del auditado en especial.

Pedir la información documentada del área y verificar, si está completa.

Elegir un proceso y verificar si cumple con la norma (en caso que se tenga información documentada solicitarla).

Pedir un caso real como ejemplo.



COMO MANEJAR LA ENTREVISTA CON EL AUDITADO (II)

Caso real cumple con lo establecido?

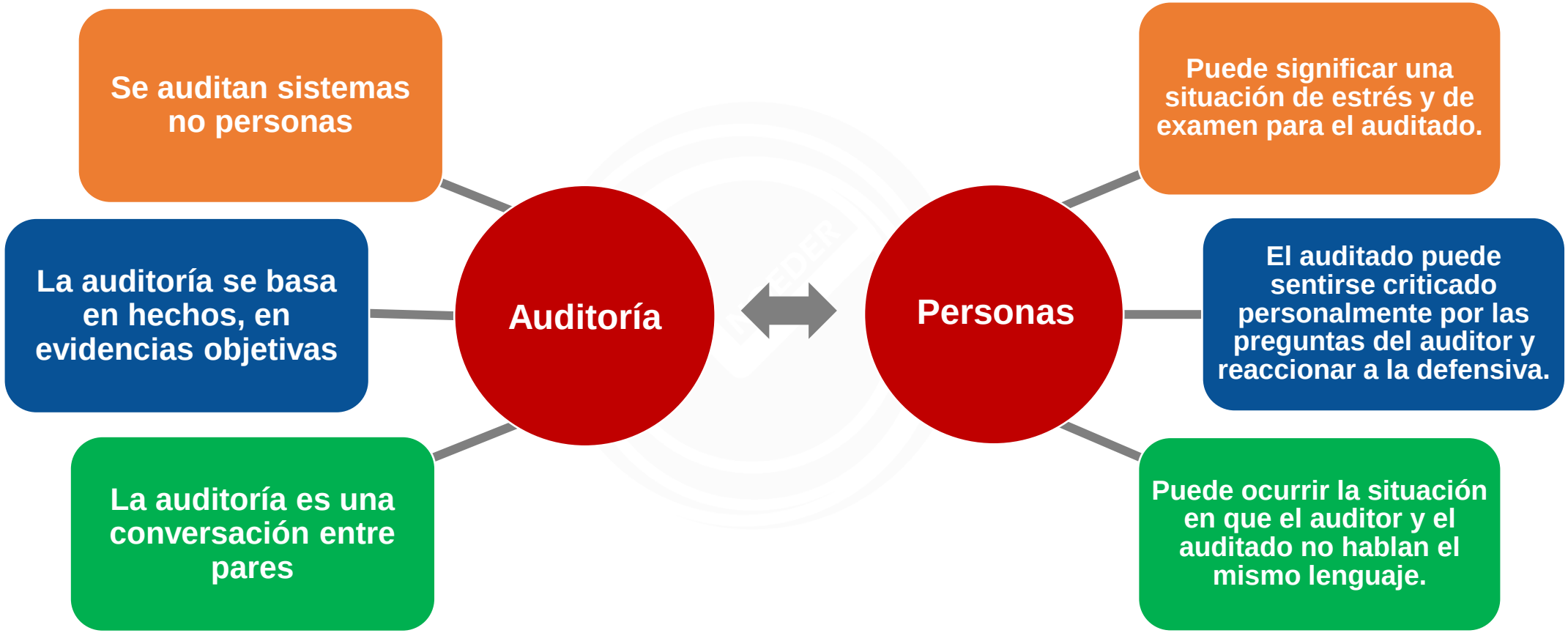
Verificar otros casos para determinar si es o no una situación sistemática

Tomar nota del ejemplo como evidencia objetiva de la auditoría

Seguir con otro proceso



LA PSICOLOGÍA DE LA AUDITORÍA



El auditor debe tener en cuenta estos peligros.
Él es el responsable de controlar la situación.

EVIDENCIA OBJETIVA (I)

Evidencias objetivas

Hay diversas maneras de cumplir con los requisitos

Conclusiones



El auditor no debe ser influenciado por sus propias expectativas.

EVIDENCIA OBJETIVA (II)





El auditor no debe ser influenciado por el auditado.

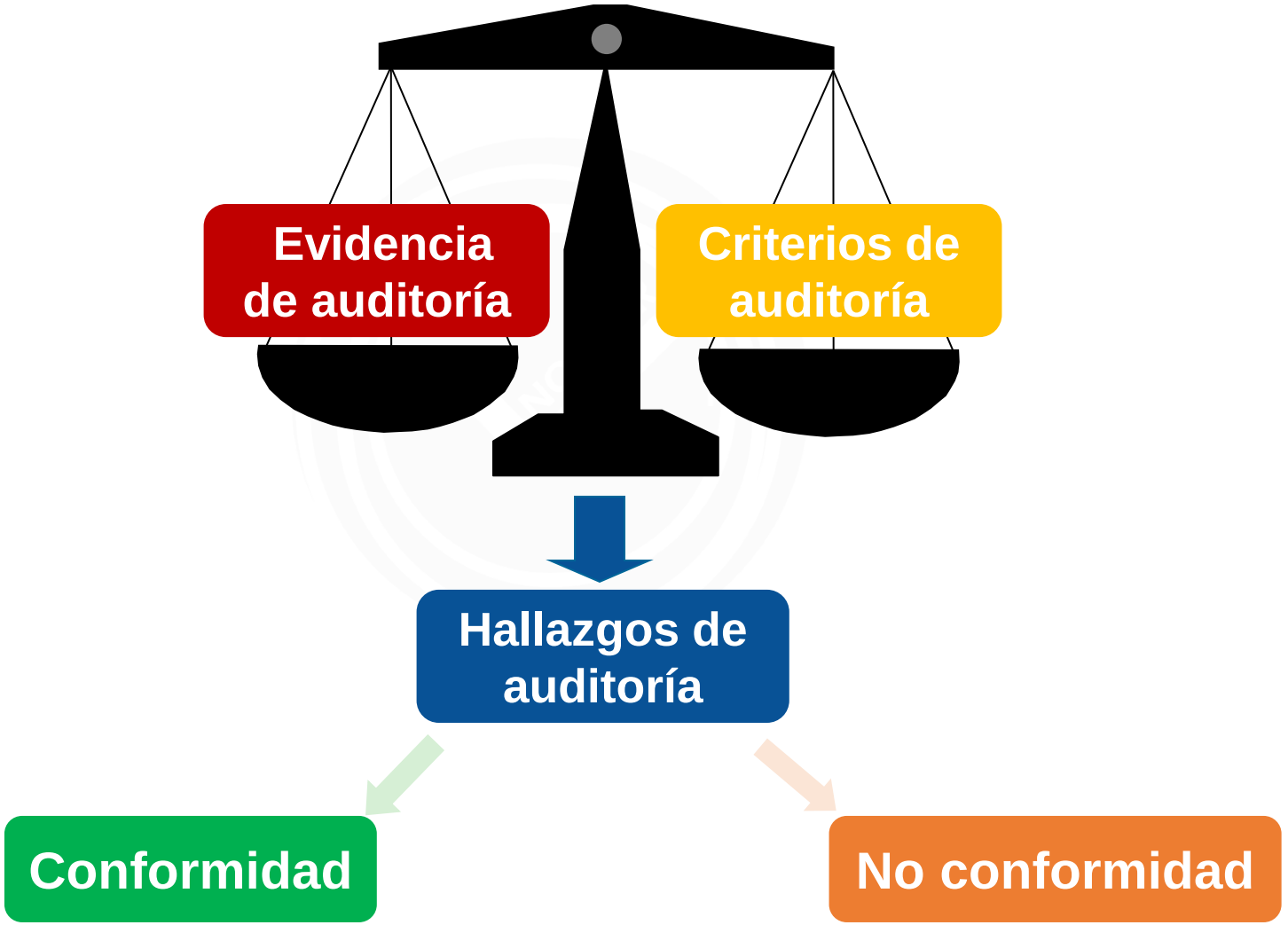
GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Definiciones

Evidencias	• Información verificable objetivamente que permita determinar si el sistema se ajusta a los criterios o valores previamente fijados.
Criterios de auditoría	• Políticas, prácticas, información documentada o requisitos frente a los cuales el auditor compara las evidencias recogidas.
Hallazgos	• Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría frente a los criterios de la auditoría.

GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Definiciones



GENERACIÓN DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Redacción de no conformidades

- **No conformidad**: Incumplimiento de un requisito.

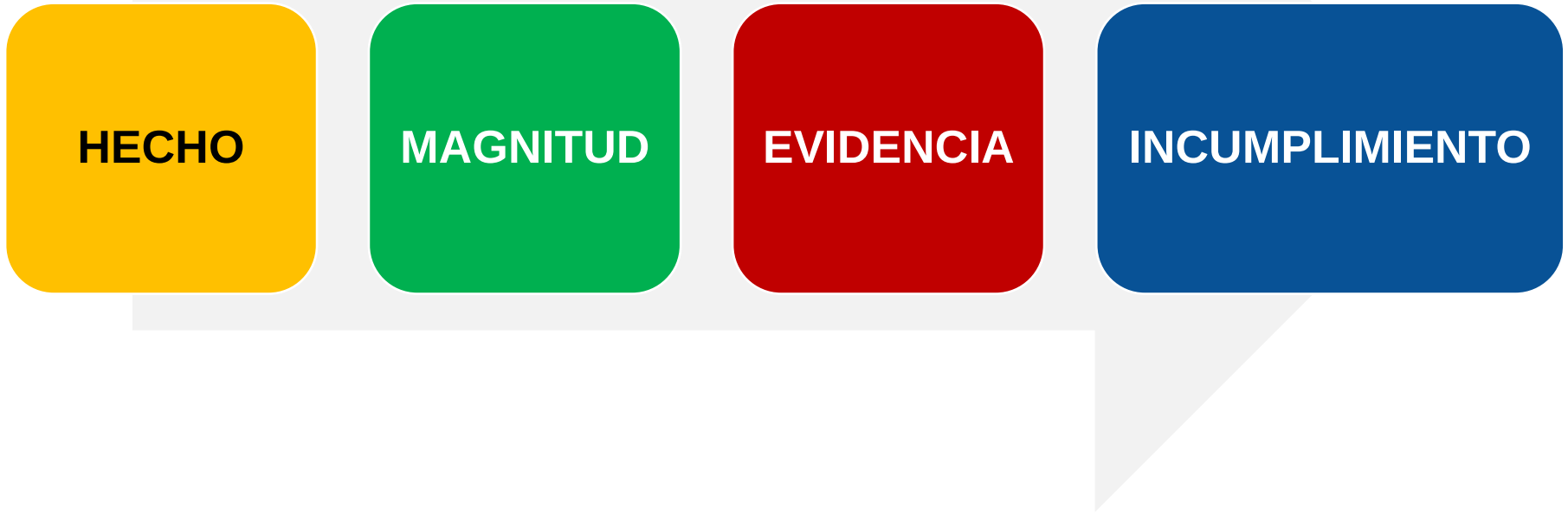
La redacción de las No Conformidades debe considerar:

MAGNITUD + DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO + EVIDENCIA

MAGNITUD	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
En algunos casos	en contra de lo establecido en el P-24 se encuentran pedidos a proveedores no aprobados	Por ejemplo: Pedidos 12520, 15420.
En 5 pedidos de los 10 revisados	en contra de lo establecido en la IT-30, no se presenta evidencia de la aceptación del cliente del nuevo plazo de entrega comunicado.	Por ejemplo: Pedido 2015/15, pedido 1970/15

ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

- **Técnica para redactar no conformidades**



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

NO CONFORMIDAD Y PISTA DE AUDITORIA ARBOL LOGICO



ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

REDACCIÓN DE UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA



- **Siempre se utiliza un verbo en infinitivo (*) ejemplo:**

•La organización debe *asegurar, fortalecer, ... (Escriba la situación de mejora)
•La organización debe *considerar la posibilidad /importancia de....(Escriba la situación de mejora)

Siempre se utiliza un verbo en infinitivo (*) ejemplo:

Al no disponer de xxxxxxx, la organización podría incumplir el requisito xxxx, se debería considerar la posibilidad de …… (usar verbo en infinitivo: asegurar.... Fortalecer, garantizar),…..escriba la situación de carácter preventivo)

ANÁLISIS DE HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

Técnica de Redacción de No Conformidades: Aplicación Técnica HMEI

H ECHO
M MAGNITUD
E VIDENCIA
I NCUMPLIMIENTO

Ejemplo:

- **HECHO:** Al visitar el almacén de productos terminados N° 2
- **MAGNITUD:** Se evidencia que 7 de los 10 palets
- **EVIDENCIA:** Conteniendo el producto POLIFILM 231 correspondientes al lote E-123 se encontraban almacenados al ras de piso y sin cubierta protectora
- **INCUMPLIENDO:** Incumpliendo el ítem 5.3 del procedimiento de almacenamiento de productos terminados que requiere que sean almacenados en parihuelas y con cubierta, además de la cláusula 8.5.4. de la norma ISO 9001:2015.

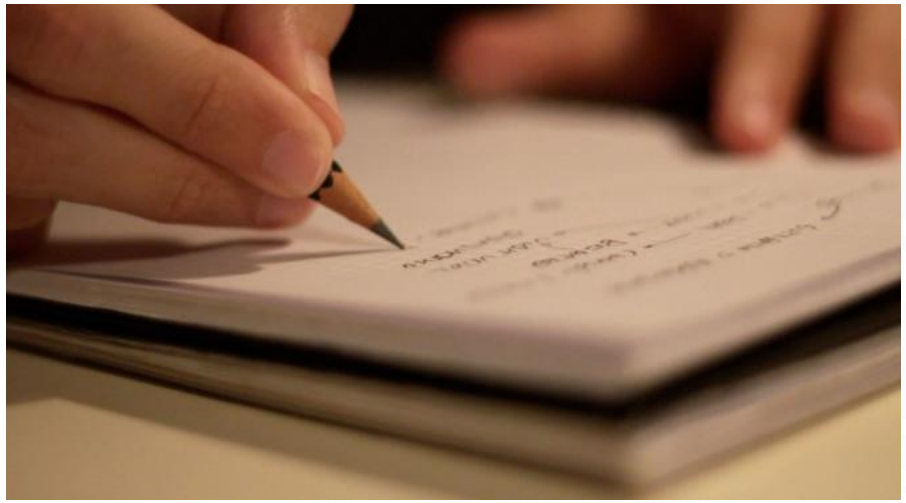
COMO PROCEDER CON LAS NO CONFORMIDADES

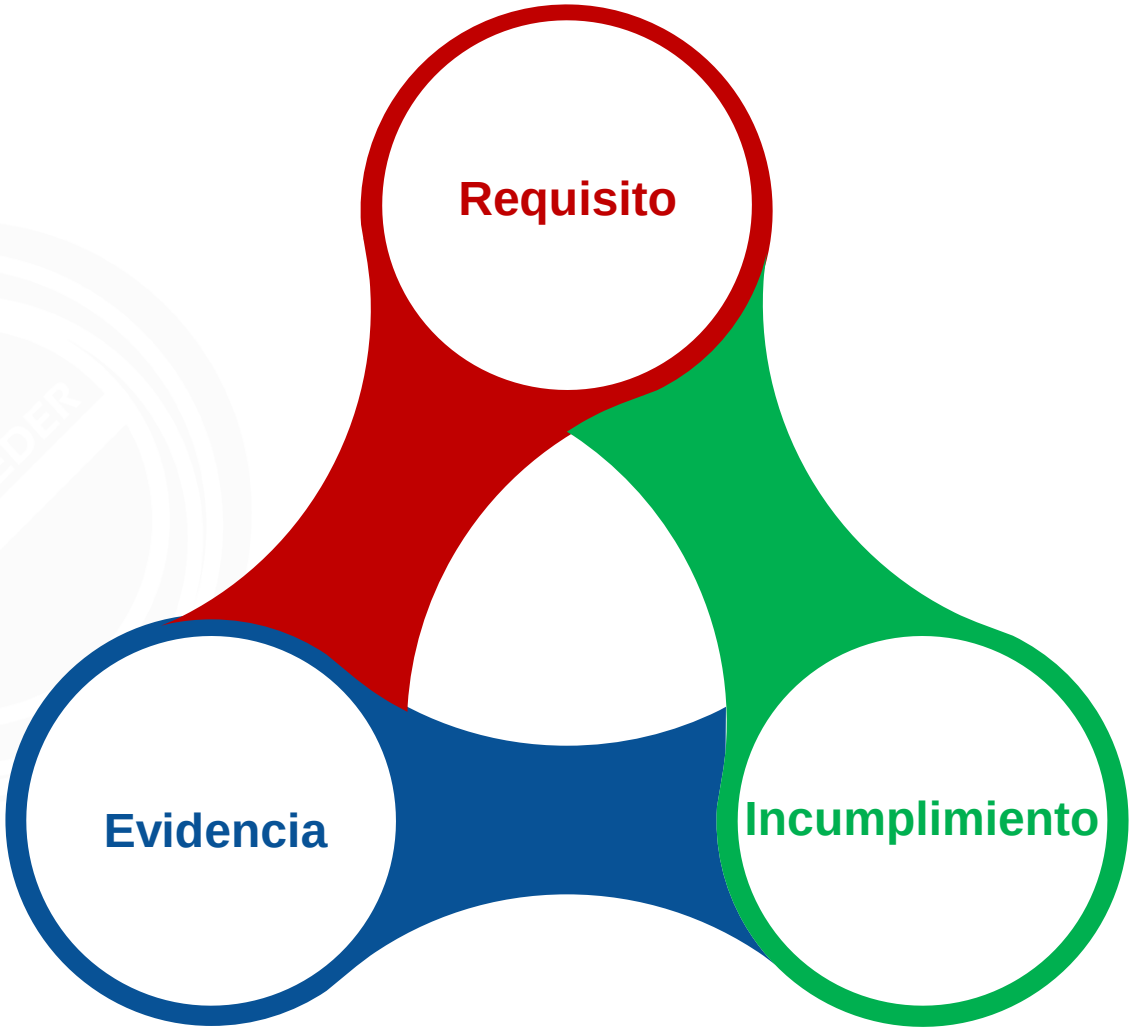
- Documentar en forma clara y precisa
- Estar respaldada por evidencia objetiva del incumplimiento de un requisito
- Ser revisada junto con el auditado para obtener su conformidad
- Se debe resolver cualquier opinión divergente




¿Para qué?
¿Cuándo?
¿Por qué?
Corrección
vs
Acción Correctiva
No Conformidad
Causa de la No Conformidad
INMEDIATO
Después de ANALIZAR CAUSAS
Corrige Mal Resultado
Elimina Causa Raíz
Análisis
Experiencia
Conocimiento

COMO PROCEDER CON LAS NO CONFORMIDADES





Realizar una descripción clara (descripciones concretas y concisas).

REDACCIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD

- **Realización de Actividades deAuditoría**

¿ESTA BIEN REDACTADA LA NO CONFORMIDAD

SE ENCONTRÓ QUE ALGUNOS FILES DE TRABAJADORES NO CONTABAN CON EVIDENCIA DE LAS COMPETENCIAS QUE SE REQUERÍAN PARA EL PUESTO DE TRABAJO QUE ESTABAN CUBRIENDO.

REDACCIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD

6.4 Realización de Actividades deAuditoría

❖ **Problema:**
- Ausencia de competencias del personal en el área control de Calidad

❖ **Evidencia:**
- Según lo declara en el perfil de puesto PER-019 V05 “Perfil de puesto Asistente de Laboratorio” indica como competencia 3 años de experiencia en dicha posición
- Sin embargo se evidencio en información documentada que el Asistente Ing. Carlos Hernandez solo exhibe una experiencia de 3 meses en la mencionada posición.

❖ **Incumpliendo: (afectando o contraviniendo)**
- El requisito de norma ISO 9001:2015, 7.2 B, Competencia y el perfil de puesto PER-019 V05 “Perfil de puesto Asistente de Laboratorio”

REDACCIÓN NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD N° 1

1. Incumplimiento :
No se evidencia el seguimiento a la eficacia de los controles implementados.

2. Evidencia :
De acuerdo al registro Matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos (REG-SGSST-017. Versión 1.2023) del proceso de Almacenamiento de Insumos Químicos, se ha identificado los siguientes controles :

Actividad: Recepción
- **Peligro:** Emisión de gases de equipos de transporte
- **Controles:** Monitoreo de emisión de gases / mantenimiento de equipos de transporte.
- **Seguimiento de eficacia del control:** No presenta evidencia objetiva.

Actividad: Almacenamiento
- **Peligro:** Uso de vehículo de transporte
- **Controles:** Manejo defensivo / mantenimiento de vehículos / señalizaciones.
- **Seguimiento de eficacia del control:** No presenta evidencia objetiva.

Actividad: Inventario
- **Peligro:** Productos apilados y almacenados.
- **Controles :** Inspecciones de SST / Control de Inventarios
- **Seguimiento de eficacia del control :** No presenta evidencia objetiva.

3. REQUISITO : 9.1.1 Generalidades (ISO 45001:2018) (OTROS) : 6.4.3 Procedimiento Seguimiento y Medición (PR-SGSST-004)

ERRORES EN LA REDACCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

EVITE CITAR

- **Algunos** ….. Equipos están con certificado de calibración
- **Muchos** …… Registros no tienen los resultados de …
- **Pocos …….** Auditores no tienen la independencia
- **Casi todos ….** Los contratos están vencidos
- **Varios ….** Reclamos muestran despachos tardíos
- **Ciertos …** Operarios desconocen donde están los instructivos



OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- **Oportunidad de mejora N° 1 (proceso : HSE) :**

Revisar la conveniencia de actualizar las metas, que permanentemente se están cumpliendo, asociadas a los indicadores de gestión del SGSST.

- **Oportunidad de mejora N° 2 (proceso : Monitoreo de Factores de Riesgo) :**

Revisar la conveniencia de implementar un sistema de información , que reduzca los tiempos de consolidación de datos en el proceso de monitoreo de calidad de aire.

- **Oportunidad de mejora N° 3 (proceso : Gestión de Regulaciones):**

Revisar la conveniencia de determinar el tiempo de comunicación de requisitos legales en SST.

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.**

REUNIÓN DE CIERRE (I)

Propósito:

Presentar resultados mas relevantes y aclarar dudas.

Contenido:

- Agradecer al auditado y su organización por su cooperación.
- Resumir brevemente el alcance de la auditoría.
- Aclarar el objetivo y la razón de la auditoría.
- Nueva presentación del equipo de auditores.
- Aclarar que se reportan las no conformidades y no todo lo que está conforme.



REUNIÓN DE CIERRE (II)

- Aclarar que la auditoría es una prueba aleatoria.
- Presentar y entregar por escrito todas las no conformidades.
- Presentar observaciones y oportunidades de mejora principales.
- Dar un resumen general de la auditoría (conclusiones sobre el estado del SG).
- Confirmar que los auditados entienden los hallazgos presentados y aclarar cualquier duda.
- Si corresponde, acordar las fechas para la conclusión de las acciones correctivas.
- Aclarar que luego se remitirá el informe de auditoría.



INFORME DE LA AUDITORÍA



Informe

Presentación completa de los resultados de la auditoría.

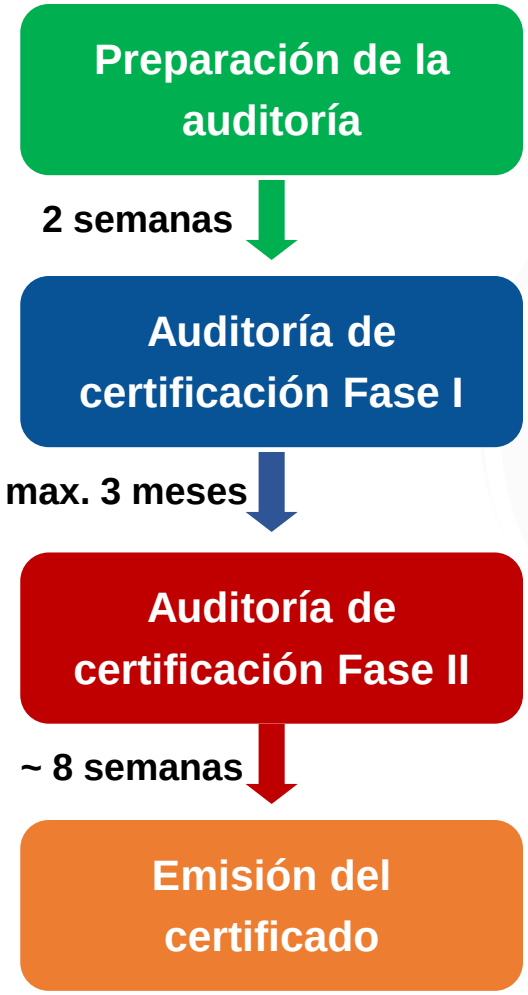
Contenido recomendado en la ISO 19001:2018.

Asegurar la recepción del informe por parte de los responsables de los procesos auditados.

Incluir información adicional:

- Puntos divergentes sin resolver.
- Lista de distribución del informe (si amerita).

EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- ✓ 2 semanas antes de la auditoría el cliente presentará al auditor líder la información del sistema para la preparación del plan.
- ✓ Verificación del diseño del sistema, de la documentación y su adaptación a la norma.
  ⇒ Informe con posibilidades de mejora al cliente.
- ✓ Verificación de las mejoras acordadas y del cumplimiento de los procedimientos operativos.
  ⇒ Informe sobre los resultados del proceso de evaluación al centro de certificación.
- ✓ Revisión independiente del proceso en el centro de certificación (principio de los 4 ojos) y emisión del certificado.

VIGILANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO

Emisión del certificado

un año

1ª Auditoría de seguimiento

un año

2ª Auditoría de seguimiento

un año

Auditoría de renovación

- Los certificados serán emitidos con una validez de tres años. Para el mantenimiento de la validez del certificado es necesaria la realización de auditorías de seguimiento periódicas.
- Las auditorías de seguimiento se realizan habitualmente una vez por año. El proceso de auditoría es similar al de la certificación.
- **Nota:** También pueden solicitarse auditorías de seguimiento semestrales.
- Cada tres años debe realizarse una auditoría de renovación del certificado, prolongándose la validez del mismo por tres años más.



RESPALDO DE LOS CERTIFICADOS, EL MODELO DE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL

International Acreditation Forum

- ✓ Dicta sistema normativo en el cual se basa el sistema de reconocimiento.

Organismo nacional de acreditación

- ✓ Supervisa empresas de certificación según normas de acreditación.

Empresa de certificación

- ✓ Supervisa clientes certificados según normas de certificación de sistemas de gestión.

Cliente certificado

- ✓ Recibe certificado por su sistema de gestión.



¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

© 2026 | CENTRO DE ESPECIALIZACIONES NOEDER | R.U.C. 20604924236 | Todos los derechos reservados