



1



Auditor Interno en Sistemas Integrados de Gestión

Instructor
CRISTIAN ARIAS, PHD



www.innocqualitas.com

2

ISO 19011:2018



3

NORMA
INTERNACIONAL

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

**ISO
19011**

Tercera edición
2018-07

Directrices para la auditoría de los
sistemas de gestión

Guidelines for auditing management systems

4

ISO 19011:2018 (traducción oficial)

Índice	Página
Prólogo.....	v
Prólogo de la versión en español.....	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones	1
4 Principios de auditoría	6

CAPÍTULO 3 DE LA NORMA ISO 19011:2018

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1

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)

Nota 1 a la entrada: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización.

Nota 2 a la entrada: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modificada — las Notas a la entrada han sido modificadas]

7

ISO 19011:2018



8

AUDITORÍA

9

Norma ISO 19011:2018

3.1 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)



10

Norma ISO 19011:2018

3.1 auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener

Programa de Auditoría
(Inf.Documentada)

9.2.2 de ISO 9001:2015
9.2.2 de ISO 14001:2015
9.2.2 de ISO 45001:2018

Resultados de Auditoría
(Inf.Documentada)

Hallazgos de Auditoría



11

Norma ISO 9001:2015

9.2.2 La organización debe: (ISO 9001:2015)

- planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

12

Norma ISO 14001:2015

ISO 14001:2015 (traducción oficial)

9.2.2

Cuando se establezca el programa de auditoría interna, la organización debe tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas.

La organización debe:

- a) definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;
- b) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- c) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.

13

Norma ISO 45001:2018

9.2.2 Programa de auditoría interna (ISO 45001:2018)

La organización debe:

- a) planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a los directivos pertinentes; asegurarse de que se informa de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes;
- e) tomar acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño de la SST (véase el Capítulo 10);
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

14

Norma ISO 19011:2018

3.1 auditoría

proceso sistemático, independiente y documentado para obtener

Programa de Auditoría
(Inf.Documentada)

9.2.2 de ISO 9001:2015
9.2.2 de ISO 14001:2015
9.2.2 de ISO 45001:2018

Resultados de Auditoría
(Inf.Documentada)

Hallazgos de Auditoría



15

Selección de Auditores Internos

Importante: Según se establece en las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, la organización debe seleccionar a los Auditores Internos (Es decir, la organización establece las competencias que deben cumplir los Auditores Internos)

9.2.2 La organización debe:

Norma ISO 9001:2015

- planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.

16

ISO 19011:2018



17

CRITERIOS DE AUDITORÍA

18

3.7 Criterios de auditoría

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



19

3.7 Criterios de auditoría

Es lo que debe cumplir la organización en todas sus actividades
El Auditor debe estudiar previamente los requisitos aplicables al SGI de la organización

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

Es lo que hace la organización en la ejecución de sus actividades



20

EVIDENCIA OBJETIVA

21

Norma ISO 19011:2018

3.8 Evidencia Objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Entrevistas a personas con Responsabilidad asignada



22

Norma ISO 19011:2018

3.8 Evidencia Objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Observación de Actividades e Infraestructura dentro del Alcance del SGI



23

Norma ISO 19011:2018

3.8 Evidencia Objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Revisión de la Información documentada dentro del Alcance del SGI



24

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

25

(3.10) Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación...		Norma ISO 19011:2018	
(3.7) Criterios de Auditoría	vs	(3.9) Evidencia de la Auditoría	} 6.4.7
Ejemplos		(3.8) Evidencia Objetiva	
• Requisitos • Contratos con clientes • Contratos con proveedores • “DEBE” de la Norma ISO 9001:2015 • “DEBE” de la Norma ISO 14001:2015 • “DEBE” de la Norma ISO 45001:2018 • Legislación Aplicable al SGI • Disposiciones municipales • Protocolos • Manuales • Procedimientos • Reglamentos • etc		1.) Entrevistas a personas con Responsabilidad asignada • 5.3 de ISO 9001:2015 • 5.3 de ISO 14001:2015 • 5.3 de ISO 45001:2018 2.) Observaciones de Actividades e Infraestructura dentro del Alcance del SIG • 4.3, 4.4.1, 4.4.2 de ISO 9001:2015 • 4.3, 4.4 de ISO 14001:2015 • 4.3, 4.4 de ISO 45001:2018 3.) Revisión de la Información documentada dentro del Alcance del SIG • 4.3, 4.4.2, 5.2.2, 6.2.1, ..., 10.2.2 de ISO 9001:2015 • 4.3, 5.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.2.1, ..., 10.2 de ISO 14001:2015 • 4.3, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2.2, 6.1.3, 6.2.2, ..., 10.3 de ISO 45001:2018	

26

TIPOS DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

27

(3.10) Hallazgos de la Auditoría:

Conformidad

No Conformidad

28

Taller #6



29

Taller #6

OBJETIVO: Leer cada Hallazgo descrito, escribir la cláusula y la Norma (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018) correspondiente que hace del Hallazgo una No Conformidad. Redactar el Requisito que hace del Hallazgo una no conformidad y Redactar la Evidencia objetiva que incumple el Requisito.

Hallazgo 1: El tiempo de entrega acordado para las entregas Proyecto PME establece que se harán 4 entregas en 3 meses con un margen de error de 3 días en las entregas. El auditor al indagar en el proyecto sobre las entregas se encontró que dos de las entregas se habían realizado con 2 días de antelación y las dos últimas entregas con una semana de retraso. Posteriormente al consultar con el Director del proyecto no se encontró ningún reporte de no conformidad, cuando el procedimiento de Servicio no conforme establece que se debe reportar inmediatamente se genere el retraso.

30



31



32