

# Manual del auditor

El objetivo de este manual es brindar los lineamientos esenciales para la realización exitosa de una auditoría interna del sistema integrado de gestión.

Encuentra aquí tu consulta rápida con tips prácticos, desde la planificación hasta el seguimiento de los hallazgos.

Aplica para sistemas de gestión y está basado en la norma **ISO 19011** Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

**SEME-IN-040 Versión 2**





ME PREGUNTO...

# ¿Y qué es la auditoría?

Un proceso **sistemático, independiente** y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera **objetiva** con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.



# ¿Por qué realizar auditorías

**La norma ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 y el decreto 1072 de 2015 tienen una sección de auditoría donde solicitan que:**

## **9.2 Auditoría Interna Iso 9001:2015**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es:

- conforme con los requisitos de la organización y de la norma.
- Se implementa y se mantiene eficazmente.

Además la organización debe:

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría.
- Definir sus criterios y alcance.
- Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad e imparcialidad del proceso.
- Informar resultados a la dirección pertinente.
- Realizar las correcciones y las acciones correctivas sin demora injustificada
- Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa y sus resultados.

## **9.2 Auditoría Interna ISO 14001: 2015**

La organización debe realizar auditorías internas en periodos de tiempo planificados, para facilitar información acerca del sistema de gestión ambiental y determinar si este cumple con los requisitos de la organización, los requisitos de la ISO 14001 y se implementa y mantiene eficazmente.

Además la organización debe:

- Determinar, desarrollar y mantener uno o más programas de auditoría.
- Establecer la frecuencia, los métodos, los responsables, requisitos de planificación y elaboración de informes de sus auditorías.
- Tener en cuenta la repercusión ambiental de los procesos implicados, los cambios que impactan a la organización y las auditorías anteriores.
- Definir criterios y alcance para cada una de los procesos a auditar
- Seleccionar auditores y garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso.

## **Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.29 Auditoría de cumplimiento SG-SST**

- El empleador debe realizar una auditoría anual, planificada con la participación del Comité Paritario.
- El programa debe comprender la definición de la idoneidad del equipo auditor, alcance, periodicidad, metodología y presentación de informes.
- Los resultados de la auditoría deben ser comunicados a los responsables de adelantar acciones.
- Se debe abarcar entre otros, lo siguiente:
- Cumplimiento de la política de SST
- Resultado de indicadores de estructura, proceso y resultado,
- Participación de los trabajadores
- Desarrollo de la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas
- Mecanismo de comunicación de los contenidos del SG SST a los trabajadores
- Planificación, desarrollo y aplicación del SGSST
- Gestión del cambio
- Consideración de la SST en nuevas adquisiciones
- Alcance y aplicación del SGSST frente a proveedores y contratistas
- Supervisión y medición de los resultados
- El proceso de investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y su efecto sobre el mejoramiento de SST en la Institución.
- Desarrollo del proceso de auditoría
- Evaluación por parte de la alta dirección



# Mis deberes y derechos

## COMO AUDITOR

### **Deberes:**

- Asistir a las capacitaciones.
- Cumplir con el cronograma de auditoría.
- Cumplir con el manual de funciones del rol auditor interno de sistemas integrados de gestión.
- Mantener la confidencialidad de la información que conozca por razón de su participación en las auditorías internas

### **Derechos:**

- Recibir formación continua en temas que propendan al fortalecimiento de sus competencias como auditor interno de sistemas integrados de gestión.
- Si aplica, recibir constancia que acredite su nivel, como Auditor Interno, en las diferentes categorías del sistema.
- Recibir (1) día compensatorio al año por la labor realizada como auditores.





# Importante

## UN BUEN AUDITOR ES:

- **Ético**, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- 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, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Obtiene y **evalúa** evidencias objetivas.
- Dedicar su **atención** al proceso de auditoría.

**AGREGA VALOR AL PROCESO AUDITADO.**

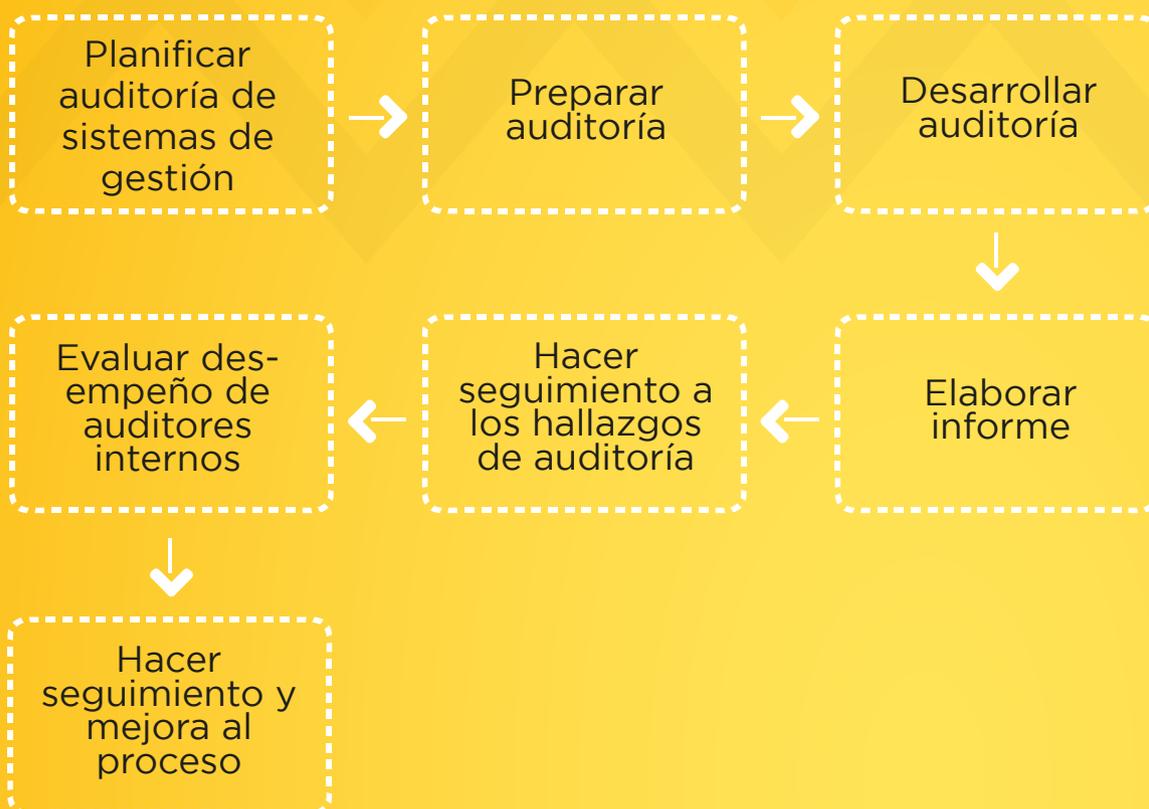
TIP

*Recuerda que como auditores contamos con la norma de referencia NTC-ISO 19011. La puedes consultar en la base de datos del ICONTEC de la Biblioteca Karl C. Parrish.*



¿CÓMO ES EL PROCESO DE

# Auditoría?





PLANIFICAR AUDITORÍA DE

# Sistemas de Gestión

Una vez recibido el programa de auditoría, revisa los objetivos allí establecidos y regístralos en el Plan de auditoría de Isolución.



**TIP**

*Recuerda programar la auditoría en Isolución (consulta el SEME-IN-019 Manejo del módulo de auditorías)*



# Preparar Auditoría

¿QUÉ DEBO CONSULTAR ANTES DE LA REVISIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO?



## DOCUMENTOS

- Plan de Desarrollo/Acción Actas de comité de mejora ( Revisión por la dirección)
- Manual de políticas administrativas
- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Caracterizaciones (Entradas y salidas).
- Procedimiento, instructivos y formatos.
- Listado Maestro de Documentos.
- Listado Maestro de Registros - TRD
- Referenciación de buenas prácticas internas y/o externas





## INDICADORES

- Comportamiento histórico.
- Tendencias.
- Análisis y acciones emprendidas.
- Calidad de los datos utilizados para el cálculo.
- Ficha técnica (Fórmulas de cálculo).
- Oportunidad en la medición.
- Cumplimiento de metas, análisis de capacidad.



## HERRAMIENTAS DE MEJORAS

- Herramientas de riesgos calidad y de IPEVR
- Acciones registradas en el sistema (*Correctivas, preventivas, Notas de mejora y de auditoría*).
- Sugerencias y oportunidades de mejora.
- Retroalimentación del cliente.
- Salidas no conformes.
- Informe de auditoría internas y externas.
- Requisitos legales e internos.

# TIP

1. Consulta los indicadores en el módulo de indicadores de *isolución-opción visualización*.

2. Consulta las herramientas de riesgos en la hoja de *“Características”* de todos los procesos.

**Consulta el SEME-IN-018 Guía para la Gestión de Riesgos**



### RIESGOS Y OPORTUNIDADES

SEME-MR-010 Matriz de IPEVR en SST de Gestión de la mejora continua

Matriz de aspectos e impactos ambientales - Gestión de la mejora continua

• Matriz de riesgos Gestión de la mejora continua

*Recuerda que la importancia de gestionar los riesgos consiste en identificar, evaluar, medir y reportar los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la Organización, con el fin de definir controles o acciones que los minimicen o permitan aprovechar oportunidades de mejora.*



## ¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO?

- Enfocar la auditoría hacia la gestión del proceso (PHVA).
- Identifique lo crítico, para dedicarle un nivel adecuado de tiempo.
- Identifique los numerales de la norma, del decreto y resolución aplicables al proceso.
- Detalle las evidencias que va a solicitar (período, fechas, cliente, cantidad) y cómo lo va a solicitar, para evidenciar el cumplimiento, por ejemplo: Solicitar las hojas de vida de los funcionarios que ingresaron la segunda semana de Febrero y Marzo.

### EJEMPLOS DE PREGUNTAS:

Muéstrame cómo funciona esto.  
¿Cómo procesa los resultados del proceso...?  
¿De dónde viene este formato?  
¿Qué hace cuando...?

## TIP

*Utilice preguntas abiertas y de sondeo para obtener material adicional y formular un gran número de preguntas.*

*Evite preguntas capciosas y múltiples que pueden confundir al auditado y desviarse de los puntos importantes.*





# Desarrollar la auditoría

## AL INICIAR LA AUDITORÍA DEBO...

- Presentar el objetivo de la auditoría.
- Confirmar la agenda acordada.
- Explicar la metodología utilizada para la auditoría.
- Presentar al equipo auditor

TIP

*Recuerda llevar tu lista de chequeo con las su recomendación realizadas durante su revisión y llevar todos los documentos que consideres necesarios.*





## DURANTE LA AUDITORÍA...

- Aproveche las oportunidades de profundización.
- Haga anotaciones completas de los hallazgos encontrados sean positivos o negativos.
- Escuche las explicaciones del auditado y mantenga la objetividad antes de emitir un resultado.
- Defina un orden lógico de las preguntas y mantenga el hilo conductor de la auditoría.
- En la medida de lo posible realice preguntas a los distintos participantes del proceso.
- Declare el hallazgo cuando lo encuentre.
- Haga resumen de lo encontrado cada vez que culmine una fase del ciclo PHVA.
- Maneje el tiempo según la agenda prevista.
- Proponga alternativas que permitan mejorar el proceso auditado.

## TIP

- Realice una pregunta a la vez.
- No apruebe ni desapruebe con la cabeza.
- No interrumpir o juzgar al auditado.
- No dejar divagar (encausar).
- Mantenga el buen humor.
- No entre en discusiones.
- Realice trabajo de campo, cuando sea necesario.

## Evidencias



Declaraciones



Hechos



Datos

Compare

Identifique hallazgos



Leyes, contratos, normas,  
objetivos, procedimientos

## Criterios de auditoría



## AL FINALIZAR LA AUDITORÍA TENGA EN CUENTA:

- Resalte los aspectos positivos.
- Haga un resumen de lo encontrado (no conformidades y oportunidades de mejora) e informe, en caso de desacuerdo con los hallazgos reportados, que se debe enviar solicitud al Auditor General, en un tiempo no mayor a 3 días hábiles después de la auditoría, quien convocará reunión con el Equipo evaluador de hallazgos de auditoría de sistemas de gestión, para que con base en evidencia objetiva y en un término no mayor a 15 días hábiles, se establezca la existencia o no del hallazgo.
- Informe al auditado que la evaluación del servicio de auditoría se enviará, vía correo electrónico, una vez enviado el informe.



# Elaborar informe de auditoría

## TIPOS DE HALLAZGOS



### ASPECTOS FAVORABLES

Aspectos relevantes, fortalezas, situaciones o eventos a resaltar en el proceso.



### OBSERVACIONES

Se detectan cuando hay una situación no deseable que pueda llegar a ser real si no se corrige a tiempo (Riesgo)



### NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.



### CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

**TIP**

*No dirigir la no conformidad a personas  
Evitar el uso de expresiones imprecisas tales como "algunos", "varios",  
El reporte de la no conformidad no debería incluir información que no sea relevante para el hallazgo.*

*No debe incluirse los por qué de la no conformidad; esto corresponde a la causa*

## ELEMENTOS DE UNA NO CONFORMIDAD

1. Evidencia de la no conformidad.
2. Requisito que se incumple.
3. Declaración de la no conformidad.

Requisito que se incumple



NC requisito 7.5 de ISO 9001:2015:

Descripción del Incumplimiento

La información documentada requerida por el SGC no siempre se controla para asegurarse de que: a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite y b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Evidencia del Incumplimiento

Evidencia: El personal del proceso de DYD evidenció que no tiene acceso directo a los documentos del SGC porque los computadores que se emplean en el área no son compatibles con la intranet y según el procedimiento para el control de los documentos, se deben entregar las copias de los documentos con la lista de distribución y en la práctica, los documentos se están enviando por medio magnético como copia no controlada



No se cuenta con el reporte de nota del curso ALE7035.

## ELEMENTOS DE UNA OBSERVACIÓN

1. Descripción de la situación detectada.



OBS Requisito 8.4.2 de ISO 9001:2015: Es importante formalizar las disposiciones sobre la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados, en casos como los dispositivos médicos, para evitar que se omita el control de recibo de manuales y garantías, entre otros.



Las solicitudes no son priorizadas por nivel de complejidad y manejan un tiempo de solución estándar

## AL MOMENTO DE REGISTRAR EL INFORME EN ISOLUCIÓN RECUERDE:

- Consultar el SEME-IN-019 Manejo del módulo de auditorías.
- Registrarlo dentro del plazo establecido (5 días hábiles).
- Asegurarse que aparezcan los hallazgos detectados.
- Concluir sobre el cumplimiento, conformidad y eficacia del proceso.
- Registrar las recomendaciones que consideren pertinentes al proceso en el campo conclusiones.
- Enviarlo a todos los participantes de la auditoría y al Líder del Macroproceso asociado.





# Hacer seguimiento y cierre a las acciones

## ELEMENTOS IMPORTANTES A VERIFICAR EN EL PROCESO DE REVISIÓN DE UNA ACCIÓN:

- Para la revisión de acciones distintas auditoría, confirmar que la redacción de la acción sea clara y contenga los elementos necesarios.
- Se deben determinar causas raíces.
- Las acciones deben estar enfocadas a las causas.
- Se adjunten los soportes necesarios para evidenciar la ejecución de las actividades.
- Revisar que la acción tomada intervino la causa raíz y por ende su efecto es evitar la recurrencia de la no conformidad o la ocurrencia de la no conformidad potencial; se requiere verificar el efecto de las acciones tomadas y su impacto.



*Es necesario dejar documentado en el campo de Seguimiento Auditor, en las acciones registradas en el sistema ISOLución, los avances de revisiones de evidencias previo a la conclusión de eficacia global.*



# LAS CAUSAS DETERMINADAS DEBEN SER:

- **Reales:** Veraces, no inventadas o creadas.
- **Comprobadas:** Basadas en evidencias.
- **Raíces:** Las causas fundamentales, determinadas a través de alguna herramienta de análisis estadístico (Espina de pescado o 5 por qué)
- **Expresadas sin ambigüedad:** Que no den lugar a más de una interpretación.
- **Concretas:** Expresadas sin divagaciones, no disfrazadas.
- **Con información completa:** Que incluya información suficiente que permita tomar decisiones eficaces.
- **Objetivas:** No basadas en opiniones personales, sino en hechos.

## AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Auditoría INFORME DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO PROCESO: Gestión de Auditorías		COD: SEME-FT-010 VERSIÓN 3		UNIVERSIDAD DEL NORTE
Nombre del proceso :	_____			
Responsable :	_____			
Auditor Líder	_____			
Fecha	_____			
Objetivo de la Auditoría:	_____			
ACCIONES	ESTADO			OBSERVACIONES
	Terminada/ Cerrada	Parcialmente terminada	No se ha gestionado	
1-No conformidades de auditoría (#)				
2-Observaciones de auditoría (#)				

- Se realizan cuando se considere necesario.
- Solo son agendadas por correo electrónico.
- Se revisan aspectos como: Hallazgos de auditorías internas, las acciones generadas por el responsable del proceso, el manejo de salidas no conformes, reportes de accidentes de trabajo, indicadores y registros del proceso. Se registra la información en el SEME-FT-010 Informe de Auditoría de Seguimiento y se envía al responsable y al Auditor general.
- Es obligatorio el registro del seguimiento en Isolución en el campo correspondiente.



**UNIVERSIDAD  
DEL NORTE**