

CONVIÉRTETE EN EL

AUDITOR DE TU EMPRESA

Formación de Auditores Internos
bajo la Norma ISO 19011:2018

Ing. ISMAEL GARCÍA R.

Auditor Interno Certificado | Academia Internacional de Calidad



CÓMO DESARROLLAR UNA AUDITORÍA ISO 9001 PASO A PASO

SDC
consulting
group

¿POR QUÉ ESTE CURSO?

La Norma ISO 19011:2018 es tu hoja de ruta



Evaluar y mejorar la eficacia de los Sistemas de Gestión.



Aplicable a ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad).



Desarrollar habilidades prácticas de auditoría reconocidas internacionalmente.



► Curso de Auditor
Interno ISO 9001

ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN



Principios de Auditoría

Integridad, imparcialidad, confidencialidad, independencia y enfoque basado en evidencia y riesgos.



Programa de Auditoría

Objetivos, alcance, recursos y procedimientos para el conjunto de auditorías en la organización.



Realización de la Auditoría

Planificación, trabajo de campo, recopilación de evidencias, informe y seguimiento de acciones.



Competencia del Auditor

Evaluación de conocimientos, habilidades y atributos personales para auditar con eficacia.

07 Los 7 Principios de Auditoría

El ADN del auditor interno bajo la norma ISO 19011:2018 — pilares que garantizan auditorías fiables y consistentes.

LOS 7 PRINCIPIOS — Parte 1 (1 al 4)



Integridad

Honestidad, responsabilidad e imparcialidad. Resistencia a presiones externas que puedan influir en el juicio.



Presentación Imparcial

Informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos y conclusiones deben reflejar fielmente las actividades auditadas.



Debido Cuidado Profesional

Actuar con la diligencia que corresponde a la importancia de la tarea y a la confianza de las partes interesadas.



Confidencialidad

Discreción en el uso y protección de la información adquirida. No debe usarse en beneficio personal.

LOS 7 PRINCIPIOS — Parte 2 (5 al 7)



Independencia

Base de la imparcialidad. Los auditores deben estar libres de sesgo y conflictos de intereses sobre lo auditado.



Enfoque en la Evidencia

Método racional para conclusiones fiables y reproducibles. La evidencia debe ser verificable y basarse en muestras.



Enfoque basado en Riesgos

(Nuevo en 2018) Prioriza los asuntos relevantes para el cliente. Influye en planificación, ejecución e informe.

PERFIL DEL AUDITOR — Atributos Personales



Ético

Justo, honesto, sincero y discreto.



Mente Abierta

Considera ideas y puntos de vista alternativos.



Diplomático

Tacto en las relaciones con las personas.



Observador

Activo ante el entorno físico y las actividades.



Perspicaz

Entiende situaciones rápidamente.



Tenaz

Persistente y orientado al logro de los objetivos.



Versátil

Se adapta a diferentes situaciones con facilidad.



Decidido

Alcanza conclusiones oportunas basadas en análisis.

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA — Enfoque Basado en Riesgos



Establecer el Alcance

Límites físicos, unidades organizativas y procesos a revisar.



Definir los Criterios

¿Contra qué comparamos? Norma ISO, leyes, manuales internos.



Identificar Riesgos del Plan

Tiempo insuficiente, auditado no disponible, barreras idiomáticas.



Asignación de Recursos

Seleccionar equipo auditor según competencia y tema auditado.



Preparar el Plan de Auditoría

Cronograma detallado: apertura, entrevistas, revisión de registros, cierre.



En la planificación, el auditor siempre debe dejar espacios para la «redacción de hallazgos».

Muchos auditores llenan su agenda de entrevistas y luego no tienen tiempo para analizar la evidencia con calma. ¡Agenda ese tiempo desde el principio!

LISTA DE VERIFICACIÓN — ¿Qué busca un buen checklist?

Según la ISO 19011, la lista de verificación no debe ser un simple «Sí / No».



Buscar evidencia objetiva

No suposiciones, solo hechos verificables con documentos o registros.



Preguntas abiertas

¿Cómo?, ¿Qué pasa si?, ¿Dónde? Obliga al auditado a explicar el proceso.



Anotar el rastro

No pongas «Cumple». Registra el expediente, fecha y número de evidencia revisada.



EJEMPLO: Lista de Verificación — Recursos Humanos (ISO 9001:2015)

Cláusula / Criterio	Pregunta de Auditoría	Evidencia a Buscar
7.1.2 Personas	¿Cómo determina la organización el personal necesario?	Entrevista jefe de área. Revisar organigrama y perfiles de puesto.
7.2 Competencia	¿Existe evidencia de la competencia del personal operativo?	Seleccionar 3 expedientes al azar. Revisar títulos, diplomas o constancias.
7.3 Conciencia	¿El personal conoce la Política de Calidad?	Entrevistas directas. Preguntar: «¿Qué pasa si haces mal tu trabajo?»
8.5.1 Control	¿Están disponibles las instrucciones de trabajo en el área?	Observar en piso de operación: manuales y ayudas visuales vigentes.

TIPS PARA USAR EL CHECKLIST EN UNA ENTREVISTA REAL

Usa preguntas abiertas

En lugar de «¿Tienen manuales?», pregunta «¿Cómo se aseguran de que el personal use la versión correcta?». Esto obliga al auditado a explicar el proceso.

Sigue la ruta del proceso

Si en oficina te dicen que capacitan al personal, ve al área operativa y verifica si el operario realmente sabe lo que dice su constancia.

Anota el «rastro»

No pongas «Cumple». Escribe: «Se revisó el expediente de A. González, cuenta con título de Ingeniero y curso de inducción del 15/03/2026. Evidencia conforme».

NC Redacción de No Conformidades

El método P.E.C. — Prueba, Evidencia y Criterio — para que cualquier persona entienda el hallazgo sin que el auditor esté presente.

LA FÓRMULA P.E.C. — Cómo redactar una No Conformidad

P

Prueba

El incumplimiento detectado.
¿Qué pasó?

E

Evidencia

El dato específico, registro o
documento.
¿Dónde se vio?

C

Criterio

El requisito de la norma o manual
incumplido.
¿Qué dice la regla?

EJEMPLO: Redacción Incorrecta vs. Correcta (Método P.E.C.)

X MAL REDACTADA (Subjetiva)

*«El personal de mantenimiento no está capacitado y las máquinas están sucias, incumpliendo la norma.»
(Vaga, no dice qué máquinas ni qué requisito exacto falla)*

✓ BIEN REDACTADA (Objetiva — Método P.E.C.)

P — Hallazgo:

El programa de capacitación no se ha cumplido en su totalidad.

E — Evidencia:

Al revisar el expediente del técnico A. López, no se encontró la constancia del curso «Seguridad en Alturas» (enero 2026), a pesar de que realizó trabajos en el techo el 15/02/2026 (Orden #405).

C — Criterio:

Numeral 7.2 (Competencia) de ISO 9001:2015 y Procedimiento interno RH-01.

CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA



No Conformidad MAYOR

Incumplimiento total de un requisito o algo que pone en riesgo directo la calidad del producto o servicio.



No Conformidad MENOR

Error puntual que no afecta sistémicamente al proceso. Ejemplo: un registro no firmado de forma aislada.



Oportunidad de Mejora

Algo que hoy se cumple, pero que podría hacerse de forma más eficiente. El auditor lo sugiere, no lo impone.



Observación

Situación que hoy no incumple, pero que —si no se cuida— podría convertirse en una NC en el futuro.

CASO PRÁCTICO — Auditoría al Área de Almacén

ESCENARIO

Estás auditando el Área de Almacén. El procedimiento interno (Manual v.3) indica que «todos los productos químicos deben estar etiquetados con su nombre y fecha de ingreso».

Al revisar el estante de limpieza encuentras 5 botes de desengrasante. Tres están correctos, pero dos NO tienen etiqueta ni fecha. El jefe te dice: «Es que los rellenamos hace 10 minutos y se terminó la cinta, pero todos sabemos que es desengrasante».

¿CÓMO CLASIFICARÍAS ESTE HALLAZGO?

A

No Conformidad

B

Oportunidad de Mejora

C

Observación

Pista: Recuerda el principio de Enfoque basado en la Evidencia

«Tienes el ojo clínico de un auditor.»

En auditoría, las palabras se las lleva el viento y lo que manda es el documento (el criterio). El hecho de que «todos sepan» qué hay en el bote no elimina el riesgo de seguridad.

NC SEGÚN MÉTODO P.E.C.

P: Falta de identificación y trazabilidad en insumos químicos. **E:** 2 envases sin etiqueta en almacén de limpieza (Lote 05-M). **C:** Incumplimiento al Manual de Almacén v.3, sección «Identificación de Productos».

EL CIERRE DE LA AUDITORÍA — Reunión de Cierre



Agradece el tiempo y la apertura del auditado.



Resalta las fortalezas y los logros del equipo.



Presenta las NC de forma objetiva, sin juzgar personas.



Aclara que la auditoría es un muestreo estadístico.





Errores Comunes del Auditor Novato

El «lado oscuro» de la ISO 19011 — cómo reconocerlos y evitarlos desde la primera auditoría.

ERRORES COMUNES — Parte 1

Ser el policía, no el auditor

Error: Buscar culpables en lugar de fallas en el proceso. Decir «Juan no etiquetó» en lugar de «El proceso de etiquetado no se ejecutó».

Solución: Enfócate en el sistema. Si Juan no etiquetó, ¿fue porque no tiene etiquetas, porque no lo capacitaron o porque el procedimiento es confuso?

Aceptar promesas como evidencia

Error: El auditado dice: «Mañana lo arreglo, te mando la foto por WhatsApp, no me pongas la No Conformidad».

Solución: Aplica el principio de Enfoque basado en la Evidencia. La auditoría es una «fotografía» del momento, no de lo que pasará mañana.

ERRORES COMUNES — Parte 2

Dar consultoría en lugar de auditar

Error: Decirle al auditado: «Yo en mi otra empresa lo hacía así, deberías cambiar tu formato por este...»

Solución: Mantén la independencia. Un auditor señala el «qué» está mal; el auditado decide el «cómo» lo va a arreglar. Si tú das la solución y falla, la culpa será tuya.

Parálisis por análisis — perderse en las ramas

Error: Quedarse 2 horas revisando un solo archivo de limpieza mientras se agota el tiempo para auditar la Planeación Estratégica.

Solución: Recuerda el Enfoque basado en Riesgos. Si un error en un papelito no pone en riesgo al cliente ni al sistema, anótalo rápido y muévete a lo importante.

¿QUÉ SIGUE DESPUÉS DEL INFORME? — Análisis de Causa Raíz



Corrección Inmediata

Eliminar el problema detectado de forma inmediata. Ejemplo: etiquetar los botes de desengrasante.



Análisis de Causa Raíz

¿Por qué se acabó la cinta? ¿Por qué no había repuesto en almacén? Ir a la raíz del problema.



Acción Correctiva

Crear un inventario mínimo de etiquetas para que nunca vuelva a ocurrir el mismo problema.

A stylized icon of a suit and tie, rendered in a dark teal color, positioned to the left of the title.

Auditoría al Liderazgo

El reto más grande: no se trata de revisar papeles, sino de entender el compromiso real de la dirección.

PREGUNTAS CLAVE AL AUDITAR EL LIDERAZGO



Contexto y Riesgos:

«¿Cuáles son los 3 riesgos principales que podrían impedir cumplir los objetivos este año?»

Busca: Que el líder conozca su negocio. Si dice «no tenemos riesgos», hay falla en el enfoque basado en riesgos.



Política de Calidad:

«¿Cómo se asegura de que la Política de Calidad guíe las decisiones del día a día y no sea solo un cuadro colgado?»

Busca: Evidencia de que los recursos y decisiones estratégicas están alineados a la política declarada.



Enfoque al Cliente:

«Si hoy un cliente importante se queja, ¿cómo llega esa información a usted y qué acciones toma?»

Busca: Ver si el líder está involucrado en la satisfacción del cliente o si «deja que otros lo resuelvan».



Mejora Continua:

«¿Qué cambios ha impulsado tras revisar los resultados de la última auditoría o los indicadores KPI?»

Busca: Evidencia de la Revisión por la Dirección. El sistema debe moverse, no estar estancado.

CONSEJO DE \$1,000 DÓLARES

«El Silencio del Auditor»

Cuando hagas una pregunta, guarda silencio.

Deja que el auditado hable. A veces, por querer ayudar, el auditor novato completa la frase del gerente.



**El buen auditor escucha el 80% del tiempo
y habla solo el 20%.**



Plan de Auditoría Interna

Tu «hoja de ruta» profesional. Evita que te pierdas en el tiempo y proyecta autoridad frente a los auditados.

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA — Datos Generales y Equipo

Organización	[Nombre de la empresa]	Fecha de Auditoría	[Día / Mes / Año]
Objetivo	Verificar el cumplimiento del SGC bajo la norma ISO [Ej: 9001:2015]	Alcance	[Procesos de Ventas, Producción y Almacén en Planta CDMX]
Criterios	Norma ISO, Manuales Internos, Requisitos Legales Aplicables	Auditor Líder	[Tu nombre]
Auditores de Apoyo	[Nombres, si aplica]		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES — Ejemplo de un Día

Hora	Proceso / Área	Auditado (Cargo)	Requisitos Clave
09:00	Reunión de Apertura	Gerencia y Jefes de Área	Presentación y Reglas del Juego
09:30	Dirección Estratégica	Director General	Contexto, Riesgos, Política
10:30	Recursos Humanos	Jefe de RH	Competencia, Capacitación
11:30	Ventas / Comercial	Gerente de Ventas	Requisitos del Cliente
13:00	RECESO — COMIDA		
14:00	Operaciones / Producción	Jefe de Planta	Control de Procesos
15:30	Almacén / Logística	Encargado de Almacén	Preservación, Inventarios
16:30	Revisión de Hallazgos	Equipo Auditor	Redacción de NC y Notas
17:30	Reunión de Cierre	Gerencia y Jefes	Entrega de Resultados

CONSEJOS FINALES PARA TU PRIMER PLAN DE AUDITORÍA



Flexibilidad

El horario es una guía. Si en Producción encuentras un problema grave, quédate 15 min más, pero recupera el tiempo después.



Tiempo de Redacción

Siempre reserva al menos 1 hora antes del cierre para «Revisión de Hallazgos». Nunca vayas directo al cierre sin haber ordenado tus NC.



Confirmación Previa

Envía el plan al menos una semana antes. A nadie le gusta que lo auditen de sorpresa sin saber a qué hora le toca.



Guiones de Apertura y Cierre

Basados en la cláusula 6.4.3 y 6.4.10 de la ISO 19011:2018 — para proyectar profesionalismo y autoridad desde el primer minuto.

GUIÓN — Reunión de Apertura

Saludo:	Buenos días. Mi nombre es Ismael García y seré el auditor líder para esta jornada.
Objetivo:	El propósito de hoy es verificar la conformidad de sus procesos con la norma ISO 9001:2015.
Alcance:	Auditaremos desde la recepción de pedidos hasta la entrega al cliente, incluyendo procesos de apoyo.
Muestreo:	Importante: la auditoría es un muestreo estadístico. Si no detectamos una falla, no significa que no exista.
Confidencialidad:	Toda la información revisada será tratada con absoluta reserva profesional.
Logística:	Confirmamos el horario del plan enviado. ¿Algún cambio de último momento?
Seguridad:	¿Existe algún EPP o medida de seguridad que deba seguir al entrar a planta?

⚠ Nunca omitas mencionar el muestreo. Eso te protege si después encuentran un error que tú no detectaste.

GUIÓN — Reunión de Cierre

Agradecimiento:	Gracias a todos por su tiempo y disposición durante el día.
Apertura:	Quiero resaltar la apertura y honestidad de todo el personal entrevistado.
Fortalezas:	Antes de los hallazgos, felicito al equipo por [menciona algo positivo: orden, KPIs, etc.].
Hallazgos:	Se detectaron [N] No Conformidades y [N] Oportunidades de Mejora. (Lee las NC con el método P.E.C.).
Aclaración:	Estas NC son oportunidades para fortalecer el sistema, no ataques personales.
Pasos a seguir:	El informe final se entregará el [Fecha]. Tienen [15] días para presentar análisis de causa raíz.
Firma:	Les pido firmar la lista de asistencia y el acta de hallazgos.

⚠ Si un gerente se pone a la defensiva, mantén la calma y remítelo a la evidencia: «La evidencia muestra que el registro no estaba firmado el día de hoy».

GUÍA DE BOLSILLO — Resumen Ejecutivo del Auditor ISO 19011

7 Principios

- Integridad
- Presentación Imparcial
- Debido Cuidado
- Confidencialidad
- Independencia
- Enfoque en Evidencia
- Enfoque en Riesgos

Perfil Auditor

- Ético
- Mentalidad abierta
- Diplomático
- Observador
- Perspicaz
- Tenaz
- Decidido

Método P.E.C.

- P — ¿Qué falló?
- E — ¿Dónde está el error?
- C — ¿Qué dice la norma?
- Preguntas abiertas
- Muestro representativo
- 80% escuchar / 20% hablar



¡FELICIDADES!

Has completado una inmersión total en la ISO 19011.

Ya tienes la teoría, la ética y las herramientas prácticas
—plan, guiones y listas de verificación—
para realizar tu primera auditoría con éxito.

Ing. ISMAEL GARCÍA R.



Libros

academiacalidad.com | [@academiacalidad](https://twitter.com/academiacalidad)



Videos



Podcast



Cursos



Conferencias

