Normas de sistemas de gestión

Auditor interno — ISO 19011:2018

Dos a tres días para formar auditores internos capaces de preparar, realizar y concluir una auditoría que haga progresar el sistema. La formación sigue las directrices de ISO 19011:2026, que sustituye a la edición 2018, y se aplica a ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o a un sistema integrado. Los participantes auditan un proceso real de su empresa y después redactan el informe y el seguimiento de las acciones.

Duración : 2 a 3 días

Objetivos

1. Explicar los principios de la auditoría y el papel de la auditoría interna en un sistema de gestión
2. Construir un programa de auditoría basado en riesgos y un plan de auditoría para un proceso
3. Realizar entrevistas, observar y recoger evidencias objetivas sobre el terreno
4. Formular hallazgos y desviaciones precisos, vinculados a un requisito y a una evidencia
5. Redactar un informe de auditoría y dar seguimiento a las acciones correctivas hasta verificar su eficacia

Programa

Día 1 — mañana

• Papel de la auditoría interna: lo que exigen las normas de sistemas de gestión, lo que la dirección espera de ella

• ISO 19011:2026, cuarta edición que sustituye a la edición 2018: principios de la auditoría y vocabulario

• Competencias y comportamiento esperados de un auditor interno

• Objetividad e imparcialidad: no auditar su propio trabajo

Día 1 — tarde

• Programa de auditoría: objetivos, frecuencia según los riesgos y los resultados anteriores, recursos

• Plan de auditoría: alcance, criterios, horarios, personas entrevistadas

• Preparación: lectura de documentos, resultados de las auditorías anteriores, lista de preguntas

• Ejercicio: programa de auditoría anual de su sistema y plan de auditoría de un proceso

Día 2 — mañana

• Reunión de apertura y desarrollo de la auditoría

• Técnicas de entrevista: preguntas abiertas, reformulación, escucha, situaciones delicadas

• Recogida de evidencias: observación, muestreo, verificación de registros

• Juego de roles: entrevista con un responsable de proceso

Día 2 — tarde

• Del hallazgo a la desviación: requisito, evidencia, hallazgo; no conformidad, observación, oportunidad de mejora

• Ejercicio de redacción de desviaciones a partir de situaciones de auditoría reales

• Reunión de cierre: presentar las conclusiones sin debates estériles

• Cuestionario de mitad de formación

Día 3 — mañana

• Preparación en parejas de la auditoría de un proceso de su empresa

• Auditoría sobre el terreno: entrevistas, visita de los puestos, verificación de registros

• Síntesis de los hallazgos en parejas

Día 3 — tarde (taller)

• Redacción del informe de auditoría y presentación de las conclusiones al responsable del proceso

• Seguimiento de las acciones correctivas y verificación de su eficacia

• Prueba de conocimientos y puesta en común de la experiencia de la auditoría práctica

Metodología

• Juegos de roles de entrevista observados y analizados por el grupo
• Ejercicios de redacción de desviaciones a partir de situaciones reales de auditoría
• Auditoría práctica de un proceso de su empresa, realizada en parejas
• Modelos de programa, plan e informe de auditoría adaptables a su sistema
• Cuestionario de mitad de formación, prueba final y evaluación de la auditoría práctica

Evaluación y documentos

Cuestionario de mitad de formación, prueba de conocimientos y evaluación de la auditoría práctica (preparación, entrevistas, calidad de las desviaciones y del informe), evaluación en caliente a J+1. Certificado de formación numerado, verificable en línea; informe de formación e informes de auditoría elaborados en el taller entregados a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

La versión de dos días reduce la auditoría práctica a media jornada; la de tres días le dedica una jornada completa. Un auditor que descubre la norma que va a auditar gana al seguir antes la formación sobre sus requisitos, por ejemplo «ISO 9001:2026 — Requisitos e implantación».

Información práctica

Duración	2 a 3 días
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Por qué el título cita ISO 19011:2018?
Es el título del catálogo. ISO 19011:2026, cuarta edición publicada el 27 de mayo de 2026, sustituye a la edición 2018; la formación sigue esta nueva edición.

¿Para qué normas es válida la formación?
ISO 19011 ofrece directrices para auditar cualquier sistema de gestión. Los ejercicios se refieren a la norma o normas de su sistema: ISO 9001:2026, ISO 14001:2026, ISO 45001:2018 o un sistema integrado QSE.

¿Dos o tres días: cómo elegir?
Dos días convienen a participantes que ya han asistido a auditorías. Tres días son preferibles para auditores nuevos: la tercera jornada se dedica por completo a la auditoría de un proceso real, del terreno al informe.

¿Puede un auditor interno auditar su propio servicio?
Las directrices piden objetividad e imparcialidad: un auditor no audita su propio trabajo. En una estructura pequeña, las auditorías cruzadas entre servicios o una auditoría interna externalizada permiten respetar este principio.