



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES**

***Procedimiento Gestión de Auditorías del Sistema  
de Gestión de Calidad de la UPISSS***

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL**

**Junio 2016**



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES

DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS

VERSIÓN N°: 03  
FV: 15/01/2014  
FUV: 27/06/2016

**DOCUMENTO ELABORADO POR:**

Nombre y Apellido: Lic. David Alcides Calderon Preza

Cargo: Analista de Desarrollo

Firma:

Fecha: 15/06/2016



**DOCUMENTO REVISADO POR**

Nombre y Apellido: No aplica

Cargo: No aplica

Firma: No aplica

Fecha: No aplica

**DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:**

Nombre y Apellido: No aplica

Cargo: No aplica

Firma:

Fecha:

**DOCUMENTO APROBADO POR:**

Nombre y Apellido: Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid

Cargo: Coordinadora de Gestión de Calidad

Firma:

Fecha: 23/06/2016



**DOCUMENTO APROBADO POR GERENTE GENERAL:**

Nombre y Apellido: Roberto Arturo Martínez Parada

Cargo: Gerente General

Firma:

Fecha: 27/06/2016



	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03</b> <b>FV: 15/01/2014</b> <b>FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

## CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO:.....	2
2. ALCANCE DE APLICACIÓN:.....	2
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA: .....	2
4. DEFINICIONES:.....	2
5. RESPONSABILIDADES:.....	4
6. NORMATIVAS DEL PROCEDIMIENTO:.....	4
7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO: .....	5
8. ANEXOS O FORMULARIOS:.....	16
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	16

### 1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la gestión de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS. En el documento se describe: (i) la formulación, seguimiento y evaluación del Programa Anual de Auditorías, (ii) la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías, y (iii) criterios de selección de auditores.

El objetivo principal es medir y mejorar la eficacia del funcionamiento Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

### 2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

El presente proceso de gestión de auditorías del SGC tiene en cuenta las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008 de la UPISSS. Se consideran los departamentos, secciones y procesos definidos en el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad documentado en el Manual de Calidad.

### 3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 19011:2011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la UPISSS.
- Manual de la Calidad.
- Manual de Organización de la UPISSS.
- Procedimientos de la Calidad establecidos en el SGC de la UPISSS.

### 4. DEFINICIONES:

- UPISSS: Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- SGC: Es el Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS para dirigir y controlar la institución con respecto a la definición de Calidad.
- Alcance de Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.
- Auditado: Organización que es auditada.

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03</b> <b>FV: 15/01/2014</b> <b>FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

- Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Auditor de Calidad Líder: Auditor designado para coordinar el proceso administrativo de la Auditoría (elaboración y distribución del plan de Auditoría, gestionar reunión de apertura y de cierre, entre otros), el cual a su vez participa en la ejecución de la misma.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.
- Competencia: Atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.
- Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos.
- Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Expediente de Auditoría: Son los registros del SGC relacionados con el proceso de auditoría, tales como: Plan de Auditoría, Informe de Auditoría, Ficha de Acción Correctivas o Preventivas en caso de que existan, las notas de auditor (registros para la recopilación de los hallazgos recabados).
- Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- Fortaleza: Acciones adicionales, positivas y de mejora realizadas por las unidades organizativas con el propósito de incrementar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, dichos resultados se clasifican en: No Conformidad, Observación, Oportunidad de Mejora y Fortaleza.
- Lista de Verificación: es un ayuda memoria para el auditor, representada por una lista de preguntas elaboradas previa a la ejecución de la auditoría. Normalmente se prepara durante la revisión documental de los criterios de auditoría a tener en cuenta durante la ejecución de la auditoría.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- No Conformidad Potencial: Situación actual que puede convertirse en una No Conformidad real en el futuro.
- Observación de Auditoría: Hallazgo de Auditoría originado por incumplimiento de menor incidencia o de poca frecuencia de los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Oportunidad de Mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

- Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 5. RESPONSABILIDADES:

### Del Coordinador de Gestión de Calidad:

- Implementar, mantener y mejorar el presente procedimiento.
- Elaborar el Programa Anual de Auditorías del SGC de la UPISSS (objetivos, alcance, tipo, calendario, recursos necesarios)
- Evaluar el cumplimiento y efectividad de la ejecución del Programa Anual de Auditorías del SGC de la UPISSS
- Seleccionar el equipo auditor (auditor líder y acompañante).
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría.
- Asegurarse de que se gestionan y mantienen los registros apropiados del programa de auditoría.
- Seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría.
- Mantener un equipo de auditores formados y entrenados.

### De los Jefes de las diferentes Secciones y Departamentos de la UPISSS:

- Atender la auditoría, proporcionando la información requerida y acceso a las instalaciones solicitadas.
- Responder al Auditor Líder las observaciones y no conformidades del informe de auditoría en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- La aplicación y cumplimiento del presente procedimiento.

### Del Auditor Líder:

- Revisar informes de auditorías previos al departamento o sección en cuestión
- Elaborar el Plan de Auditoría del SGC.
- Liderar el equipo de auditores internos durante la ejecución de la auditoría del SGC
- Elaborar el Informe de Auditoría del SGC
- Dar seguimiento al cierre de las no conformidades y al tratamiento de las observaciones que hayan surgido en la auditoría del SGC.

### Del Auditor Interno:

- Cumplir lo establecido en este procedimiento.
- Prepararse para la auditoría, analizando documento e informes relacionados.
- Ejecutar la auditoría según el plan de auditoría y el presente procedimiento.
- Cumplir con lo establecido en los criterios para desempeñar el rol de Auditor de la Calidad para realizar Auditorías de la Calidad.

## 6. NORMATIVAS DEL PROCEDIMIENTO:

No aplica

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

## 7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

### 7.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS:

#### 7.1.1 Preparación del Programa de Auditorías:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Coordinador de Gestión de calidad	<p>Durante el mes de Febrero, elabora el PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA, considerando los objetivos, alcance, riesgos asociados a la preparación, ejecución y seguimiento del Programa de Auditorías del SGC. Para tal fin, tiene en cuenta los siguientes elementos (no limitándose a):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerar el estado y la importancia de los procesos de la UPISSS</li> <li>▪ Cumplimiento de los objetivos de calidad y por Departamento / Sección.</li> <li>▪ Cantidad y tipo de criterios de auditoría (marco normativo institucional, marco legal, normas ISO)</li> <li>▪ Resultado de auditorías previas.</li> <li>▪ Cambios importantes en la estructura organizativa de la UPISSS</li> <li>▪ Exista un tiempo de separación de al menos tres meses, entre una auditoría y otra (excepto cuando las auditorías sean a solicitud del Gerente General).</li> <li>▪ Identifica y evalúa los riesgos del cronograma de auditorías.</li> <li>▪ Se incluye las auditorías externas (por ejemplo, aquellas a ejecutar por el ente certificador).</li> <li>▪ el objetivo, alcance y duración de cada auditoría y el número de auditorías a llevar a cabo, incluyendo el seguimiento de la auditoría, si es aplicable;</li> <li>▪ El número, importancia, complejidad, similitud y la ubicación de las actividades que se van a auditar;</li> <li>▪ Los factores que influyen en la eficacia del sistema de gestión;</li> <li>▪ Los criterios de auditoría aplicables, tales como los detalles acordados planificados para los requisitos pertinentes de gestión, de normas, legales y contractuales y otros requisitos con los que la organización está comprometida;</li> <li>▪ Las conclusiones de auditorías internas o externas previas;</li> <li>▪ Los resultados de una revisión previa del programa de auditoría;</li> </ul>	Programa de Auditorías del SGC

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El contexto cultural y social;</li> <li>▪ Las preocupaciones de las partes interesadas, tales como quejas de clientes o incumplimiento de los requisitos legales;</li> <li>▪ Los cambios significativos para el auditado o sus operaciones;</li> <li>▪ La disponibilidad de las tecnologías de la información y comunicación para apoyar las actividades de auditoría,</li> <li>▪ La ocurrencia de sucesos internos y externos, tales como fallos del servicio, filtraciones en la seguridad de la información, quejas importantes o recurrentes</li> <li>▪ Identificación de los recursos para la ejecución del Programa de Auditorias</li> </ul>	
2.	Coordinador de Gestión de calidad / Gte. Gral.	El Coordinador de Gestión de calidad envía para aprobación el Programa Anual de Auditoría por Gerente General. En caso de estar de acuerdo, firma de aprobado.	Programa de Auditoria aprobado

#### 7.1.2 Implementación del Programa de Auditorías:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Coordinador de Gestión de calidad	Comunica el Programa de Auditoría aprobado a los Jefes de Departamento y Secciones de la UPISSS para su información.	Mail
02	Coordinador de Gestión de calidad	Publica en intranet de la UPISSS el Programa de Auditorías del SGC para el año en curso	intranet
03	Coordinador de Gestión de calidad	Define los objetivos, alcance y criterios para cada auditoria individual.	Formulario de notificación de responsabilidades
04	Coordinador de Gestión de calidad	Seleccionar el equipo de auditores para cada auditoría del SGC. Notificar responsabilidades al auditor líder.	Formulario de notificación de responsabilidades

#### 7.1.3 Seguimiento y Mejora del Programa de Auditorías:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Coordinador de Gestión de calidad	Asegurar que los informes de auditoría son revisados y aprobados. En particular la idoneidad y adecuación de los hallazgos de la auditoría.	Informe de auditoría
02	Coordinador de Gestión de	Asegurar la revisión del análisis de la causa raíz y de la eficacia de las acciones correctivas o preventivas.	Ficha de no conformidad, acción

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>
	calidad		correctiva / preventiva / mejora
03	Coordinador de Gestión de calidad	Asegurar la distribución de los informes de auditoría a las partes interesadas.	Informe de auditoría distribuido
04	Coordinador de Gestión de calidad	Dar seguimiento a la ejecución del Programa de Auditorías, considerando: cumplimiento de los objetivos, alcance, aplicación de criterios de auditoría, fechas de ejecución de las auditorías internas.	Programa de Auditorías del SGC
05	Coordinador de Gestión de calidad	Evaluar el desempeño del equipo auditor. Evaluar la capacidad del equipo auditor para implementar el Plan de Auditoría	
06	Coordinador de Gestión de calidad	Evaluar la retroalimentación de la alta dirección, los auditados, los responsables máximos de los sectores auditados.	
07	Coordinador de Gestión de calidad	Evaluar la necesidad de auditorías extras de seguimiento, considerando: hallazgos de la auditoría, nivel de eficacia del SGC, cambios del SGC, cambios del marco normativo y/o legal, otros cambios de alto impacto en el SGC	Programa de Auditorías del SGC
08	Coordinador de Gestión de calidad	Evaluar la posibilidad de mejoras al Programa de Auditorías, considerando: resultados y tendencias del seguimiento del Programa de Auditoría, evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, métodos de auditoría alternativos o nuevos.	Programa de Auditorías del SGC

## 7.2 PLANIFICACION Y EJECUCION DE LA AUDITORIA INTERNA DEL SGC:

### 7.2.1 Elaboración del Plan de Auditoría y comunicación:

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Evidencia</b>
01	Auditor líder	Una vez que es informado por la Coordinador de Gestión de calidad sobre la ejecución de la auditoría individual, el auditor líder elabora el PLAN DE AUDITORIA DEL SGC, donde tiene en cuenta, entre otras cuestiones, el objetivo de la auditoría, los criterios de auditoría, el equipo auditor, las fechas para la ejecución, los recursos necesarios, el procedimiento a seguir ante no conformidades y/o observaciones, método de auditoría.	Plan de Auditoría del SGC
02	Auditor líder / Coordinador de Gestión de calidad	El auditor líder envía para aprobación el Plan de Auditoría a la Jefe de DDO, si está de acuerdo, aprueba y devuelve al auditor líder para su distribución a quien corresponda	Mail
03	Auditor líder	El auditor líder debe tomar contacto (formal o informal)	Mail



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>con el Jefe del Departamento o Sección o Proceso a auditar. El objetivo es:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>establecer comunicaciones con los representantes del auditado;</li><li>confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría;</li><li>proporcionar información sobre los objetivos de la auditoría, el alcance, los métodos y la composición del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos (a través del Plan de Auditoría)</li><li>solicitar acceso a los documentos y registros pertinentes con propósitos de planificación;</li><li>determinar los requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos pertinentes para las actividades y productos del auditado;</li><li>confirmar lo acordado con el auditado respecto al grado de difusión y al tratamiento de la información confidencial;</li><li>hacer los preparativos para la auditoría incluyendo la programación de las fechas;</li><li>determinar los requisito específicos de la ubicación en cuanto al acceso seguridad, salud y protección u otros requisitos especiales;</li><li>acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor;</li><li>determinar cualquier área de interés o preocupación para el auditado en relación con la auditoría específica.</li></ul>	
04	Auditor líder y equipo auditor	Convocar y presentar el Plan de Auditoría a los otros miembros del equipo auditor	Mail

### 7.2.2 Realización de la revisión de la documentación antes de la auditoría:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Auditor líder y equipo auditor	El equipo auditor debe tomar contacto con la documentación pertinente del departamento / sección / proceso que será auditado, tal como: manual de funciones, perfiles de puesto, informes de auditorías previos, documentos relacionados a la ejecución y control del proceso en cuestión, objetivos funcionales y de calidad. En consecuencia, debe recolectar o solicitar los documentos y registros pertinentes, haciendo las gestiones ante quien corresponda	Inventario de documentos y registros
02	Auditor líder y equipo auditor	El equipo auditor debe revisar los documentos y registros considerando: <ul style="list-style-type: none"><li>la información contenida en los documentos proporcionados es:</li></ul>	Inventario de documentos y registros



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- completa (todo el contenido esperado está en el documento);</li> <li>- correcta (el contenido es conforme con otras fuentes fiables, tales como normas y reglamentos);</li> <li>- coherente (el documento es coherente consigo mismo y con documentos relacionados);</li> <li>- actual (el contenido está actualizado);</li> <li>▪ los documentos que están siendo revisados cubren el alcance de la auditoría y proporcionan información suficiente para apoyar los objetivos de la auditoría;</li> <li>▪ el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, dependiendo de los métodos de auditoría, promueve la realización eficiente de la auditoría. Se necesita un cuidado específico para la seguridad de la información debido a los reglamentos aplicables sobre protección de datos (en particular para la información que queda fuera del alcance de la auditoría pero que también está contenida en el documento).</li> </ul> <p>NOTA: La revisión de los documentos puede dar una indicación de la eficacia del control de los documentos dentro del sistema de gestión del auditado.</p>	
03	Auditor líder y equipo auditor	En caso necesario, cada auditor elaborará una lista de verificación, considerando los criterios definidos en el Plan de Auditoría	Lista de verificación

### 7.2.3 Ejecución de la auditoría:

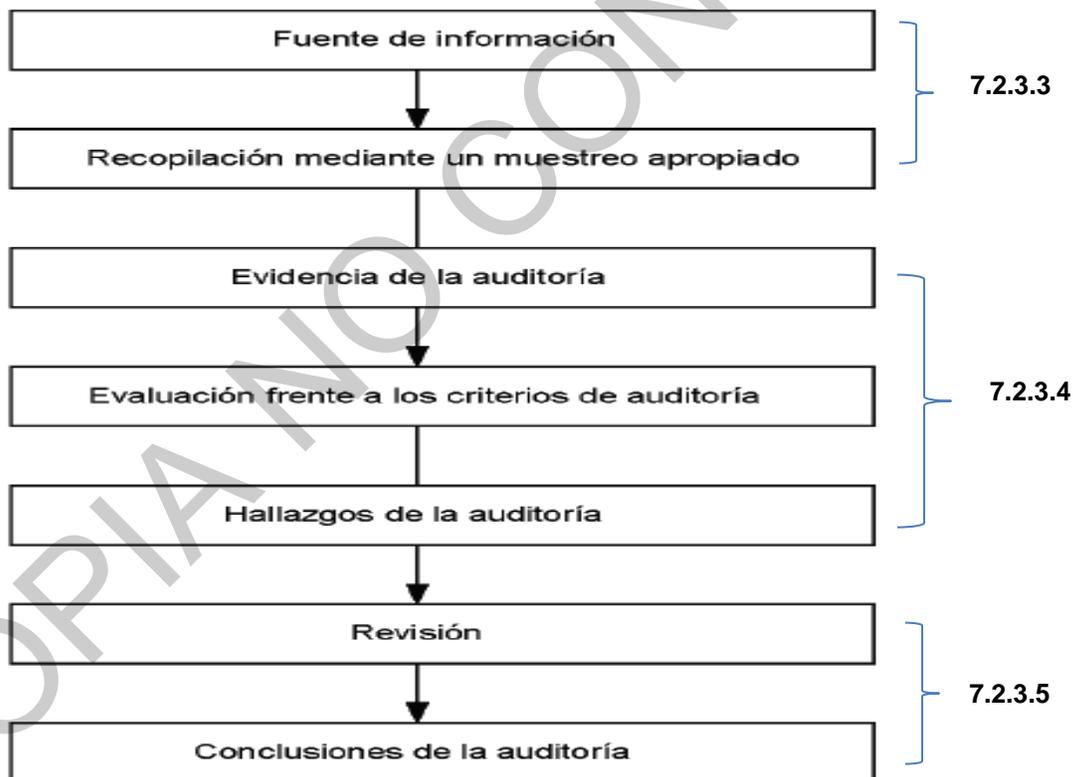
#### 7.2.3.1 Realización de la reunión de apertura:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Auditor líder	<p>Lidera la reunión de apertura de la auditoría, considerando al menos las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ confirmar el acuerdo de todas las partes (por ejemplo, auditado, equipo auditor) sobre el plan de auditoría,</li> <li>▪ presentar al equipo auditor, y</li> <li>▪ asegurarse de que se pueden realizar todas las actividades de auditoría planificadas.</li> </ul> <p>Debería celebrarse una reunión de apertura con la dirección del auditado y, cuando sea apropiado, con aquellos responsables de las funciones o de los procesos que se van a auditar. Durante la reunión, debería proporcionarse la oportunidad de realizar preguntas. El grado de detalle debería ser coherente con la familiaridad del auditado con el proceso de auditoría.</p>	Reunión de apertura

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>En muchos casos, por ejemplo, en auditorías internas a una sola sección, la reunión de apertura puede consistir simplemente en comunicar que se está realizando una auditoría y explicar la naturaleza de la auditoría.</p> <p>Otras cuestiones a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ información del método de presentación de la información sobre hallazgos de la auditoría incluyendo la categorización, si la hay;</li> <li>▪ información acerca de cómo tratar los posibles hallazgos durante la auditoría;</li> <li>▪ información acerca de cualquier sistema de retroalimentación del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluyendo las quejas o apelaciones.</li> </ul>	

#### 7.2.3.2 Realización de la revisión documental durante la auditoría:



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Equipo auditor	<p>La documentación pertinente del auditado debería revisarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ determinar la conformidad del sistema con los criterios</li> </ul>	Notas del auditor



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<p>de auditoría, con base en la documentación disponible;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ reunir información para apoyar las actividades de auditoría.</li></ul> <p>Ver en el Plan de Auditoría los lineamientos para la revisión de la documentación.</p> <p>La revisión puede combinarse con otras actividades de auditoría y puede continuar a lo largo de la auditoría, siempre que no perjudique a la eficacia de la auditoría.</p> <p>Si no puede proporcionarse la documentación adecuada dentro del periodo de tiempo dado en el plan de auditoría, el líder del equipo auditor debería informar tanto al responsable de la gestión del programa de auditoría como al auditado. Dependiendo de los objetivos y el alcance de la auditoría, debería tomarse una decisión sobre si la auditoría debería continuar o suspenderse hasta que se resuelvan los problemas relativos a la documentación.</p>	

### 7.2.3.3 Recopilación y verificación de la información:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Equipo auditor	<p>Durante la auditoría, debería recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse la información pertinente a los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo la información relativa a las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Sólo la información que es verificable debería aceptarse como evidencia de la auditoría. Debería registrarse la evidencia que conduce a hallazgos de la auditoría.</p> <p>El método para recopilar información incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entrevistas</li><li>▪ Observaciones</li><li>▪ Revisión de documentos</li><li>▪ Revisión de registros</li></ul>	Lista de Verificación Notas del auditor
02	Equipo auditor	<p>Las entrevistas son uno de los medios importantes de recopilar información y deberían llevarse a cabo de un modo adaptado a la situación y a la persona entrevistada, sea cara a cara o por otros medios de comunicación. Sin embargo, el auditor debería considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ las entrevistas deberían mantenerse con personas de los niveles y funciones apropiados que desempeñan actividades o tareas dentro del alcance de la auditoría;</li><li>▪ las entrevistas normalmente deberían llevarse a cabo durante la jornada de trabajo normal y, cuando sea posible, en el lugar de trabajo normal de la persona</li></ul>	Lista de Verificación Notas del auditor



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		entrevistada; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ intentar que la persona entrevistada esté a gusto antes de la entrevista y durante la misma;</li> <li>▪ debería explicarse la razón de la entrevista y cualquier toma de notas;</li> <li>▪ <b>las entrevistas pueden iniciarse preguntando a las personas que describan su trabajo;</b></li> <li>▪ selección cuidadosa del tipo de pregunta utilizado (por ejemplo, preguntas abiertas, cerradas, inductivas);</li> <li>▪ los resultados de la entrevista deberían resumirse y revisarse con la persona entrevistada;</li> <li>▪ debería agradecerse a las personas entrevistadas su participación y cooperación.</li> </ul>	

**7.2.3.4 Generación de hallazgos de la auditoría:**

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Equipo auditor	Debe encontrar evidencia para evaluar el cumplimiento de los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de la auditoría. Deberían registrarse las no conformidades y la evidencia de la auditoría que las apoya. Deberían revisarse con el auditado para reconocer que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. Se debería realizar todo el esfuerzo posible para resolver cualquier opinión divergente relativa a las evidencias o a los hallazgos de la auditoría, y deberían registrarse los puntos para los que no haya acuerdo. Registrar los hallazgos (observaciones, no conformidades, oportunidad de mejoras, buenas prácticas).	Notas del auditor Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría
02	Equipo auditor	<u>Registro de conformidades:</u> Para los registros de conformidad, debería considerarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la identificación de los criterios de auditoría respecto a los que se muestra la conformidad;</li> <li>▪ la evidencia de la auditoría para respaldar la conformidad;</li> <li>▪ la declaración de conformidad, si es aplicable.</li> </ul> <u>Registro de no conformidades:</u> Para los registros de las no conformidades, debería considerarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la descripción de los criterios de auditoría o la referencia a los mismos;</li> <li>▪ la declaración de no conformidad;</li> </ul>	Notas del auditor Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03</b> <b>FV: 15/01/2014</b> <b>FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la evidencia de la auditoría;</li> <li>▪ los hallazgos de la auditoría relacionados, si es aplicable.</li> </ul>	
	Equipo auditor	El equipo auditor debería reunirse, según sea necesario, para revisar los hallazgos de la auditoría en etapas apropiadas durante la auditoría.	Notas del auditor Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría

### 7.2.3.5 Preparación de las conclusiones de la auditoría:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
03	Equipo auditor	<p>El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma;</li> <li>b) acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;</li> <li>c) preparar recomendaciones, si estuviera especificado en el plan de auditoría;</li> <li>d) comentar el seguimiento de la auditoría, cuando sea aplicable.</li> </ol> <p>Las conclusiones de la auditoría pueden tratar aspectos tales como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ el grado de conformidad y el reconocimiento de la fortaleza del sistema de gestión con los criterios de auditoría, incluyendo la eficacia del sistema de gestión para cumplir los objetivos establecidos;</li> <li>▪ la implementación, el mantenimiento y la mejora eficaces del sistema de gestión;</li> <li>▪ la capacidad del proceso de revisión por la dirección para asegurar la continua idoneidad, adecuación, eficacia y mejora del sistema de gestión;</li> <li>▪ el logro de los objetivos de la auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de la auditoría;</li> <li>▪ las causas raíz de los hallazgos, si se incluyen en el plan de auditoría;</li> <li>▪ hallazgos similares encontrados en distintas áreas que se auditaron con el propósito de identificar tendencias.</li> <li>▪ Si se especifica en el plan de auditoría, las conclusiones de auditoría pueden llevar a recomendaciones para la mejora, o a futuras actividades de auditoría.</li> </ul>	Notas del auditor Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

### 7.2.3.6 Realización de la reunión de cierre:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Auditor líder  Representante de los auditados	<p>La reunión de cierre, facilitada por el líder del equipo auditor, debería realizarse para presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría. Entre los participantes en la reunión de cierre debería incluirse a las máximas autoridades del Departamento / Sección o Proceso auditado, y cuando corresponda, al RD, al Gerente General de la UPISSS y al Comité de Calidad.</p> <p>El grado de detalle debería ser coherente con la familiaridad del auditado con el proceso de auditoría.</p> <p>Para algunas situaciones de auditoría, la reunión puede ser formal y las actas, incluyendo los registros de asistencia, deberían conservarse. En otras situaciones, por ejemplo, en auditorías internas, la reunión de cierre es menos formal y puede consistir sólo en comunicar los hallazgos de la auditoría y las conclusiones de la misma. Cuando sea apropiado, en la reunión de cierre debería explicarse al auditado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aclarar que la evidencia de la auditoría recopilada se basó en una muestra de la información disponible;</li> <li>▪ el método de presentación de la información;</li> <li>▪ el proceso de tratamiento de los hallazgos de la auditoría y sus posibles consecuencias;</li> <li>▪ la presentación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que se comprendan y se reconozcan por la dirección del auditado;</li> <li>▪ todas las actividades posteriores a la auditoría relacionadas (por ejemplo, implementación de acciones correctivas, plan de acción para el tratamiento de las observaciones de la auditoría).</li> </ul> <p>Cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría o las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado debería discutirse y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, deberían registrarse todas las opiniones. Si lo especifican los objetivos de la auditoría, pueden presentarse recomendaciones para la mejora. Se debería enfatizar que las recomendaciones no tienen carácter vinculante.</p>	<p>Notas del auditor Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría</p>

### 7.3 PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Auditor líder y	A los 3 días de finalizada la auditoría, cada auditor	Notas del auditor



Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
	equipo auditor	elabora un informe de auditoría según formato provisto por el presente procedimiento.	Lista de verificación Fichas de No Conformidad Informe de auditoría
02	Auditor líder	A los 5 días de finalizada la auditoria, el auditor líder consolida y finaliza el informe de auditoría final. Además, completa el checklist de puntos de la ISO 9001:2008 auditados Y envía para revisión a DDO	Informe de auditoría elaborado Checklist de puntos de la ISO 9001 auditados
03	DDO	A los 7 días de finalizada la auditoria, revisa informe de auditoría. Y envía a auditor líder para aprobar o realizar ajustes	Informe de auditoría revisado
04	Auditor líder	A los 8 días de finalizada la auditoria, aprueba el informe de auditoría.	Informe de auditoría aprobado
05	DDO	Distribuye informe de auditoría a quien corresponda por el medio que estime conveniente	Informe de auditoría entregado

#### FINALIZACION Y SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA:

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
01	Auditor líder y DDO	La auditoría finaliza cuando se hayan realizado todas las actividades de auditoría planificadas. Los documentos pertenecientes a la auditoría deberían conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos aplicables. Salvo que se requiera por ley, el equipo auditor y la persona que gestiona el programa de auditoría no deberían revelar el contenido de los documentos, otra información obtenida durante la auditoría ni el informe de auditoría a ninguna otra parte, sin la aprobación explícita de quien corresponda. Las lecciones aprendidas de la auditoría deberían incorporarse al proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.	Informe de auditoria
02	Auditor líder / DDO / auditado	Una vez recibido el informe de auditoría, el auditado dispone de 5 días para proponer el plan de acción o tratamiento a las fichas de no conformidades. El auditor líder evalúa las propuestas del auditado, y procede a aceptar o rechazar. DDO coordina este proceso post auditoria. De esta manera DDO se asegura estar informado del estado de estas acciones.	Plan de acción o ficha de no conformidad
03	Auditor líder y equipo auditor	Debería verificarse si se completaron las acciones y su eficacia. Esta verificación puede ser parte de una	Plan de acción o ficha de no

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 03 FV: 15/01/2014 FUV: 27/06/2016</b>
	<b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS AUDITORIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UPISSS</b>	

	auditoría posterior.	conformidad
--	----------------------	-------------

#### 7.4 CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

Las personas habilitadas para ejecutar auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de la UPISSS, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber sido designados por el Representante de la Dirección.

Formación y Capacitación:

- De preferencia título universitario o haber laborado más de 5 años en el ámbito de la UPISSS
- Haber realizado el curso de auditores internos o haber participado de una formación equivalente en normas ISO 9001:2008, ISO 19011:2011

Habilidades y Experiencia:

- Tener una buena actitud para el análisis de las actividades y de los resultados.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de análisis que le permita emitir juicio sobre posibles no conformidades.
- Principios de Auditoría: Conducta ética, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, independencia, enfoque basados en la evidencia.
- Auditor Líder: haber realizado como mínimo dos auditorías internas como auditor acompañante
- Auditor Externo (para ejecución de auditorías internas): debe poseer una calificación igual o superior que la de los auditores internos. Además, cuando desarrollen las auditorías, lo harán observando las directivas de este procedimiento

Cuando el Representante de la Dirección lo considera necesario organiza reuniones de coordinación y actualización con los auditores internos.

#### 8. ANEXOS O FORMULARIOS:

- Programa de Auditorías del SGC
- Formulario de notificación de responsabilidades para la Auditoría Individual
- Plan de Auditoría
- Lista de Verificación
- Notas del auditor
- Informe de Auditoría
- Ficha de no conformidades, acciones correctivas / preventivas / mejora
- Evaluación de competencia del auditor
- Lista de auditores calificados

#### 9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
02	Ampliación del perfil de competencia del auditor interno	28/04/2014
03	Modificación de procedimiento para incluir la importancia de procesos a auditar, resultados de auditorías previas,	27/06/2016