

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	CÓDIGO: CAM-000-PR-14
		TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	PÁGINA: 1 de 12 AUTORIZADO: 30/11/2021 REVISIÓN: 2

Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad ISO 17020

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Técnico en gestión de calidad	 Sebastian Campos Machado Gerente de Cumplimiento Ambiental	Carlos Andrés Schonenberg Llach Director de Evaluación y Cumplimiento 30/11/2021

DOCUMENTO CONTROLADO





ÍNDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. BASE LEGAL	3
IV. DEFINICIONES	3
V. LINEAMIENTOS GENERALES	4
VI. DIAGRAMA	7
VII. DESCRIPCIÓN	8
VIII. REGISTROS	9
IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	9
X. ANEXOS	10
Anexo 1 Programa Anual de Auditorías Internas	10
Anexo2 Formato Plan de Auditoria Interna	11
Anexo 3 Informe de Auditoria Interna	12





I. OBJETIVO

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad frente a los requerimientos definidos por la Norma ISO 17020:2012 a través de auditorías internas.

II. ALCANCE

Inicia con la programación anual de las auditorías internas y finaliza con el seguimiento a las no conformidades generadas. Aplica a las actividades para las cuales el organismo de inspección es competente.

III. BASE LEGAL

ARTÍCULO	LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA SALVADOREÑO DE CALIDAD
Art. 32	Establece la obligación de adecuarse a los procesos de la presente Ley por los Ministerios, Instituciones Autónomas y las Municipalidades, que realicen actividades de normalización, reglamentación técnica, acreditaciones, metodología, inspecciones, certificación prueba o ensayo

REQUISITO	ISO 17020:2012
8.6	Auditorías Internas

IV. DEFINICIONES

Alcance de la Auditoría Interna: extensión y límites de una auditoría

Auditado: persona sujeto de auditoría.

Auditor líder: responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoría interna.

Auditoría: examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además de comprobar que son adecuadas para alcanzar los Objetivos propuestos.

Auditoría interna: auditorías llevadas a cabo por el organismo de inspección a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad, por un lado, es conforme con la disposición planificada, con los requisitos de la Norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor, después de considerar los hallazgos de la auditoría.

Coordinador de Gestión de Calidad: responsable de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad. (Esta responsabilidad es asumida por el Gerente de Cumplimiento Ambiental).

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.





No conformidad: falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Equipo auditor: uno o más auditores internos o externos que llevan a cabo una auditoría. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo.

Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de auditoría.

Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría que pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Observaciones: consideraciones del auditor que no necesariamente constituyen incumplimientos. Son consideradas como Potenciales No conformidades. Habitualmente son gestionadas mediante acciones Preventivas.

Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados para la auditoría.

Programa Anual de Auditorías Internas: conjunto de una o más auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC): sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad¹.

V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. La Auditoría interna puede ser realizada por personal externo subcontratado o por personal de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional y de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental que posean la competencia requerida para el logro de los objetivos de la auditoría individual dentro del alcance definido
2. La selección del equipo la realiza el Gerente de Cumplimiento Ambiental, identificando a los miembros que posean la competencia necesaria para desempeñarse como auditor interno.
3. La competencia del auditor, se establece en base a la educación, experiencia, conocimientos, habilidades y atributos personales.
4. En aquellos casos en que el equipo auditor este formado por dos o más auditores, uno de ellos será designado como auditor jefe o líder, quien estará encargado de conducir todas las fases de la auditoría.
5. El Auditor Líder prepara el Programa Anual de Auditorías Internas CAM-000-PR-14-FO-01 en el último trimestre de cada año, establece las áreas, procesos y/o procedimientos a auditar durante el año, para lo cual define el cronograma de realización.

¹ Definición ISO 9000-2015



 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</p> <p>TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-14</p> <p>PÁGINA: 5 de 12</p> <p>AUTORIZADO: 30/11/2021</p> <p>REVISIÓN: 2</p>
---	--	--

6. Los auditores seleccionados para llevar a cabo la auditoría están cualificados para la realización de la misma, debiendo acreditar la cualificación y experiencia necesarias y no tendrán relación o dependencia con la actividad o proceso a auditar; para lo cual el Auditor Líder solicita los atestados correspondientes
7. Es por ello que las auditorías deben ser realizadas por personal que ha acumulado horas en la tarea de auditor, considerando así mismo que debe tener total independencia respecto del proceso auditado.
8. Para cada auditoria a realizarse se elabora un plan de auditoría en donde se especifica el alcance de la auditoria, los requisitos a auditar y las personas designadas para realizar la auditoria. Este plan se comparte con los involucrados.
9. Recopilación de evidencias

Durante la auditoria, debe recopilarse la información de aquellos elementos específicos del SGC que previamente se han seleccionado para verificar si han sido puestos en práctica con efectividad. Esta verificación puede realizarse por medio de supervisión, inspección y revisión de las actividades y de la documentación. La recolección de evidencias se hace basada en la norma de referencia (auditoria de conformidad), teniendo en cuenta:

- a) Seguir el plan de auditoria interna
- b) Buscar evidencias objetivas tales como informes, firmas, registros, etc.;
- c) Examinar con suficiente profundidad para determinar si el SGC está aceptablemente establecido;
- d) Tomar nota de todas las deficiencias en el momento que se observan, a fin de que las conclusiones de la auditoria puedan ser presentadas con exactitud y con suficiente detalle;
- e) Registrar las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora en el formato Registro de Hallazgos, acciones correctivas y preventivas
- f) Anotar detalles específicos que se puedan comprobar (número de los procedimientos, revisión, fechas, nombres, denominación, etc.)
- g) Seguir los puntos abiertos detectados en auditorias anteriores

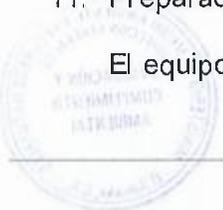
10. Hallazgos de la auditoria

La evidencia de la auditoria debe ser evaluada frente a los criterios establecidos para generar los hallazgos. Los hallazgos pueden indicar No conformidad, Observación, Oportunidad de mejora según los criterios de la auditoria. Entre las posibles causas de hallazgos, se encuentran:

- a) Procedimientos y documentación inadecuada o inexistentes
- b) Incumplimiento de procedimientos
- c) Planeación deficiente
- d) Falta de capacitación/entrenamiento del personal
- e) Variabilidades no previstas en los procesos
- f) Control inadecuado de un proceso

11. Preparación de las conclusiones

El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre para:





Revisar los hallazgos de la auditoria y cualquier otra información apropiada recopilada, frente a los objetivos de la misma;

Acordar las conclusiones de la auditoria

Comentar el seguimiento de la auditoria, si estuviera incluido en el plan de la misma.

Los hallazgos según el criterio de la auditoria pueden indicar:

- No conformidad
- Observación
- Oportunidad de mejora

Estos hallazgos son registrados en el CAM-000-PR-16-FO-01 "Registro de hallazgos, acciones correctivas y preventivas.

Al finalizar la auditoria se desarrolla una reunión de cierre para dar a conocer los resultados de la auditoria

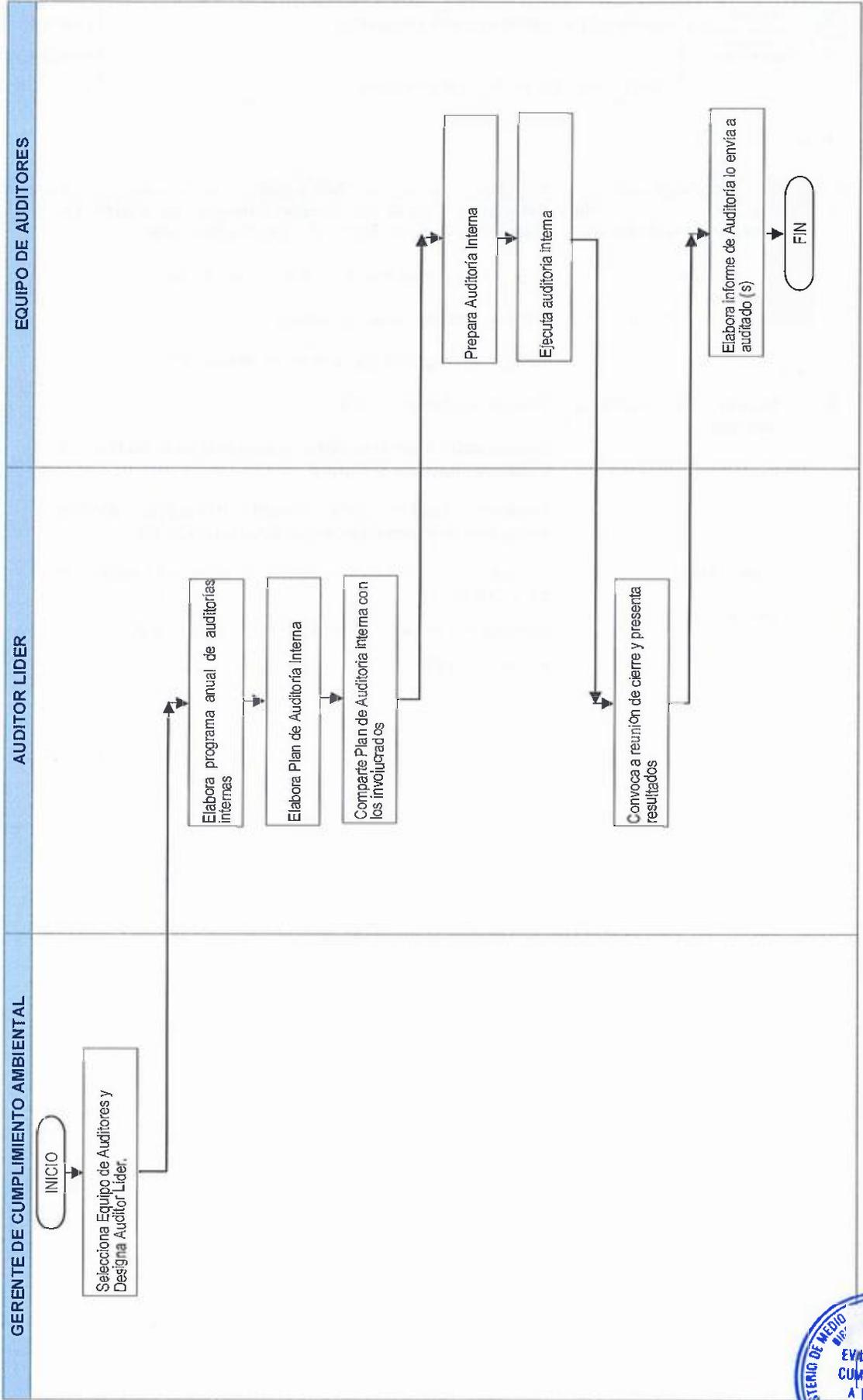
12. Informe de auditoría interna

El equipo auditor, emite el Informe de auditoría interna, utilizando el Formato CAM-000-PR-14-FO-03 "Informe de auditoría interna." y lo remite a Gerente de Cumplimiento Ambiental.

El tratamiento de los hallazgos es realizado conforme al CAM-000-PR-16 "Acciones correctivas y Preventivas de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental".



VI. DIAGRAMA





VII. DESCRIPCIÓN

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
1	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Selecciona Equipo de Auditor tomando en cuenta las competencias necesarias y designa Auditor Líder	
2	Auditor Líder	Elabora Programa Anual de Auditorías Internas Elabora Plan de Auditoría Interna Comparte Programa y plan con los involucrados	
3	Equipo de Auditores Internos	Prepara Auditoría Interna Lleva a cabo auditoría interna (puede apoyarse en Lista de Auditoría diseñada por OSA) Realizan reunión para discutir hallazgos, acordar conclusiones y comentar seguimiento de auditoría	
4	Auditor Líder	Convoca a Reunión de Cierre para dar a conocer resultados de la auditoría	
5	Equipo de Auditores Internos	Elabora Informe de Auditoría y b envía a Auditado(s)	
6		Fin del Procedimiento	





VIII. REGISTROS

CÓDIGO	REGISTRO
CAM-000-PR-14-01-FO-01	Programa Anual de Auditorías Internas
CAM-000-PR-14-01-FO-02	Plan de Auditoría Interna
CAM-000-PR-14-01-FO-03	Informe de Auditoría interna
	Registro de Competencias de los Auditores

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cambia el nombre a Auditorías Internas del Sistema de gestión de calidad ISO 17020 ▪ Se incorpora que se registran las oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría además de las No conformidades y observaciones ▪ Se agregan lineamientos relacionados a selección de auditores internos, recopilación de evidencias, hallazgos de auditoría, preparación de las conclusiones, informe de auditoría interna y tratamiento de hallazgos ▪ Se elimina el formato CAM-000-PR-14-01-FO- 04 Acta de Auditoría Interna, ya que se registrará la realización de la reunión de cierre en el CAM-000-PR-14-FO-03 Informe de auditoría interna ▪ Se realizan ajustes al apartado VI Diagrama y VII Descripción ▪ Se modifica el formato CAM-000-PR-14-FO-03 Informe de auditoría interna para que se registre la reunión de cierre y se cambia la palabra Resumen por Resultados ▪ Se actualizan formatos CAM-000-PR-14-FO-01 y CAM-000-PR-14-FO-02 	30/11/2021
0	1	Se agrega que el Coordinador de gestión de calidad solicita los atestados a los Auditores propuestos para realizar la Auditoría Se agrega el paso Coordinador de gestión de calidad Envía formatos a Auditor líder.	02/05/2019
-	0	Revisión Inicial	05/01/2018





MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS
NATURALES

PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CAM-000-PR-14

PÁGINA: 10 de 12

AUTORIZADO: 30/11/2021

REVISIÓN: 2

X. ANEXOS

Anexo 1 Programa Anual de Auditorías Internas

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: CAM-000-PR-14-FO-01
		FECHA: 30/11/2021
		REVISIÓN: 1

PROGRAMACIÓN [año]			CONTROL		
ÁREA AUDITADA	PROCESO / PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD AUDITADA / APDO. NORMA	FECHA PREVISTA	Nº INFORME AUDITORÍA	AUDITOR	REALIZADO (FECHA/FIRMA)

Elaborado por:

Autorizado por:

Fecha:

Fecha:





Anexo 2 Formato Plan de Auditoria Interna

 MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR	PLAN DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: CAM-000-PR-14-FO-02
		FECHA: 30/11/2021
		REVISIÓN: 1

FECHA _____ PLAN No _____ HOJA 1/1

AUDITORIA No:	
OBJETIVO:	
EQUIPO AUDITOR:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	

FECHA	HORA	AUDITOR	AREA / PROCESO / PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD A AUDITAR	APDO. NORMA A AUDITAR	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	AUDITADO

Observaciones:	Auditor líder: Patricia Alvarenga
	Fecha:





MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS
NATURALES

PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CAM-000-PR-14

PÁGINA: 12 de 12

AUTORIZADO: 30/11/2021

REVISIÓN: 2

Anexo 3 Informe de Auditoria Interna



MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS
NATURALES

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	CAM-000-PR-14-FO-04
FECHA	30/11/2021
REVISIÓN	1

Fecha: _____

REF: _____

PUNTOS TRATADOS EN LA REUNION

<input type="checkbox"/>	PRESENTAR HALLAZGOS MEDIANTE LECTURA DE LOS MISMOS
<input type="checkbox"/>	PRESENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
<input type="checkbox"/>	SEGUIMIENTO A ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
<input type="checkbox"/>	CIERRE DE HALLAZGOS

RESULTADO

--	--

CONCLUSION:

--

LISTADO DE ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA

Auditor Lider : _____

Auditores (s): _____

