

P-INH-SGC-AC-01
AUDITORIAS INTERNA DE CALIDAD

VERSION 08 19/07/2010

1. NOMBRE	Auditoría Interna de Calidad
2. OBJETIVOS	El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología para la realización de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Hidráulica. La finalidad de las Auditorías Internas de Calidad es contribuir de modo sistemático a la mantención continua del Sistema de Gestión de Calidad, comprobar que está bien implementado, y que es eficaz para cumplir los objetivos de Calidad previstos, obteniendo información del desempeño organizacional para planificar el mejoramiento continuo.
3. ALCANCE	El procedimiento se aplica a todas las Auditorías Internas de Calidad que se realicen en los Sistemas en Marco Avanzado del Instituto Nacional de Hidráulica, de acuerdo al Modelo normativo ISO 9001:2000 y cuyos Auditores Internos de Calidad se encuentren calificados como tal.

PROVEEDORES		INSUMOS	
1-2-3-4	Coordinador de Calidad	1	Programa de Auditoría Interna
1	Equipo Auditores Internos de Calidad	2	Matriz de AC/AP
3	Encargados de Sistema	3	Manual de Calidad y Procedimientos
		4	Listado de Auditores de Calidad Vigente

PRODUCTOS	
1	Informe de Auditoría Interna de Calidad

CLIENTES	
1	Dirección

4. DEFINICIONES		
1	No Conformidad	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
2	No Conformidad Mayor	Es la falta de uno de los elementos del sistema (falta del sistema) o falta del uso de un elemento (falta de implementación), que no permite que la actividad total sea efectuada, por lo que un procedimiento o proceso del sistema no puede ser efectuado
3	No Conformidad Menor	Es la desviación que pone en peligro el cumplimiento del objetivo de un procedimiento, proceso o elemento del sistema.
4	Observación	Es aquella que no presenta consecuencias graves para el sistema, sino más bien, son recomendaciones que le dan mayor solidez al sistema. Corresponden a oportunidad de mejora, ésta podría evitar una futura No Conformidad
5	Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
5	Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
Otras definiciones que sea necesario consultar están en las normas ISO 9000:2000 "Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario" e ISO 19011:2002 "Directrices para auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental"		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
1	Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
2	Norma ISO 19011:2002 Directrices para auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental
3	"Revisión por la Dirección" P-INH-SGC-RD-01
4	Procedimiento "Acciones correctivas y preventivas" P- INH-SGC-ACIAP-01


DUÑO DE PROCESO:
Auditor Líder


REVISADO POR:
Representante Dirección


APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SGC-AC-01
AUDITORIAS INTERNA DE CALIDAD

VERSION 08 19/07/2010

6. INDICADORES DE GESTION					
INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION			MEDICION	PROCESO EVALUA
		REGULAR	BUENO		
1 % de No Conformidades detectadas en auditoria de calidad, cerradas según plazo acordado	80% < IG	80% < IG < 100%	IG = 100%	De acuerdo al plan de seguimiento y compromisos	Acciones Correctivas y Preventivas

7. CONTROL DE REGISTROS					
Identificación	Responsable	Tiempo	ALMACENAMIENTO		
			Medio de Soporte	Lugar Responsable	Disposición
1 Programa de Auditoria Interna de Calidad R-INH-SGC-AC-01-01	Auditor Lider	3 años	Impreso	Oficina Auditor Lider	Eliminación
2 Plan de Auditoria Interna de Calidad R-INH-SGC-AC-01-02	Coordinador de Calidad	3 años	Impreso	Archivador Coordinación de Calidad/Coordinador de Calidad	Eliminación
3 Lista de Verificación R-INH-SGC-AC-01-03	Audidores de Calidad	3 años	Impreso	Oficina Auditor Lider	Eliminación
4 Resumen de No Conformidades R-INH-SGC-AC-01-04	Coordinador de Calidad	3 años	Impreso	Archivador Coordinación de Calidad/Coordinador de Calidad	Eliminación
5 Parte de No Conformidad R-INH-SGC-AC/AP-01-02	1) Dueño de Proceso 2) Coordinador de Calidad	3 años	Impreso	Archivador año vigente de No Conformidades/Coordinador de Calidad	Eliminación
6 Informe de Auditoria Interna de Calidad R-INH-SGC-AC-01-06	1) Auditor Lider 2) Coordinador de Calidad 3) RD	3 años	Impreso	Archivador Coordinación de Calidad/Coordinador de Calidad	Eliminación
7 Matriz de Ac y AP - año vigente R-INH-SGC-AC/AP-01-01	Coordinador de Calidad	3 años	Digital	PC Coordinación de Calidad	Eliminación
8 Evaluación de Auditores Internos de Calidad R-INH-SGC-AC-01-08	Representante de la Dirección	3 años	Impreso	Archivador Coordinación de Calidad/Coordinador de Calidad	Eliminación
9 Listado de Auditores Internos de Calidad R-INH-SGC-AC-01-09	Representante de la Dirección	3 años	Impreso	Archivador Coordinación de Calidad/Coordinador de Calidad	Eliminación

8. OBSERVACIONES

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
08	19/07/2010	Logos	Modificación de logotipo institucional en los registros
07	31/08/2009	7	Modificación Punto 7 Registros : Se elimina Registro 10 "Requisitos de Calificación de Auditores de Calidad" y se adjunta como anexo al perfil de cargo de "AUDITOR DE CALIDAD" del Manual. Además este registro se elimina del flujograma. Se modifica formato de Registro 8 "Evaluación de Auditores", incorporándose las horas de inicio y término de la auditoria por
06	13/08/2009	7 y Clientes - Producto - Insumos - Proveedores	Modificación Punto 7 Registros (Responsables y almacenamiento).Se modificó el cliente, los proveedores, los insumos y el producto.
05	29/07/2009	Modificación de Formato de Registros y flujograma	Cambio de nombre del Procedimiento. Se agregan definiciones. Se modifica nombre de documentos de referencia. Cambio de nombre de registros 1, 2, 6 y 7. Modificación de Flujograma. Modificación de Formatos de Registros, de Responsables, Medio de soporte y de Almacenamiento.
04	29/10/2007		Se modificó detalles de redacción
03	04/01/2007		Se eliminó el formato del registro R-INH-SGC-AC-01-07 manteniéndose codificación al resto de formatos. Se modificó tabla de control de registros, agregándose registro R-INH-SGC-AC-10 y codificación. Se modificó descripción del proceso por cambio de nombre de registro. Se agregó formato de registro R-INH-SGC-AC-10. Se modificó el dueño de proceso y la revisión del procedimiento.
02	27/11/2006	Modifica puntos 7,8 y 9	Se modificó el punto 7 y el 8 y 9 R-INH-SGC-AC-01-07
01	18/10/2006	Versión Inicial	Versión Inicial

DUEÑO DE PROCESO:
Auditor Lider

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SGC-AC-01

AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Versión: 08
19/07/2010

VOLVER

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS/RESULTADOS	RESPONSABLES
Programa de Auditoria Interna de Calidad Año anterior R-INH-SGC-AC-01-01	INICIO Elaboración Programa de Auditoria Interna de Calidad	El Programa de Auditoria Interna de Calidad es elaborado en Enero de cada año, por el Coordinador de Calidad. Es aprobado por Auditoras(es) Líderes, Representante de la Dirección y Líder de SGC. Debe incluir fechas aproximadas de las auditorías que se realizarán durante ese año y la firma de los responsables de su aprobación. Programa de Auditoria Interna de Calidad R-INH-SGC-AC-01-01	Coordinador de Calidad
Planes de Auditoria Interna de Calidad Año anterior R-INH-SGC-AC-01-02	Planificación de la Auditoria Interna de Calidad	El Equipo de auditores líderes convoca al equipo de auditor interno de calidad para preparar el plan de auditoria interna de calidad de acuerdo al programa anual. En el plan se identifican los requerimientos del SGC que son aplicables, como: Objetivo, Criterio, Alcance, Requisitos, Fecha, Hora, Área, Actividades, Auditados, Auditores, y Auditor Líder designado para esa auditoria. Plan de Auditoria Interna de Calidad R-INH-SGC-AC-01-02	Auditor(a) Líder Equipo Auditor
	Envío del Plan de Auditoria Interna de Calidad a auditados/os y auditores	El Plan de Auditoria Interna de Calidad se enviará por correo electrónico al Coordinador de Calidad para su distribución. El Coordinador de calidad deberá enviar por correo electrónico el Plan de Auditoria Interna de Calidad a los auditores, auditados, dueños de procesos y Jefaturas (División y Unidad), en un plazo no inferior a 7 días hábiles, previos a la fecha de la auditoria. Además deberá enviar formato de Lista de Verificación a los auditores designados en el Plan de Auditoria Interna de Calidad.	Auditor(a) Líder Coordinador de Calidad
Formato Lista de Verificación	Reunión de Equipo de Auditores para Preparar Auditoria	Los Auditores, auditados, dueños de procesos y jefaturas (División y Unidad), tendrán un plazo de 2 días hábiles para presentar su justificación en caso de no poder participar de la auditoria, luego se reprogramará la auditoria. El Equipo Auditor preparará las Listas de Verificación, las que deberá entregar al Auditor(a) Líder designado para esa auditoria a más tardar en la Reunión de Apertura Lista de verificación R-INH-SGC-AC-01-03	Auditores / Auditados / Dueños de procesos / Jefaturas Equipo Auditor
	Reunión Inicial Auditoria 1	Realizar reunión de inicio de la auditoria para: - Presentación de los participantes - Informar objetivo, criterio y alcance de la auditoria. - Confirmación duración, secuencia y los horarios, así como la reunión de cierre. - Informar métodos y procedimientos aplicar - Establecer Canales de Comunicación - Confirmar al auditado sobre el progreso de su auditoria - Informar sobre asuntos de confidencialidad. - Informar sobre la clasificación de la NC - Informar las condiciones por las cuales la auditoria puede darse por terminada.	Auditor(a) Líder / Equipo Auditor

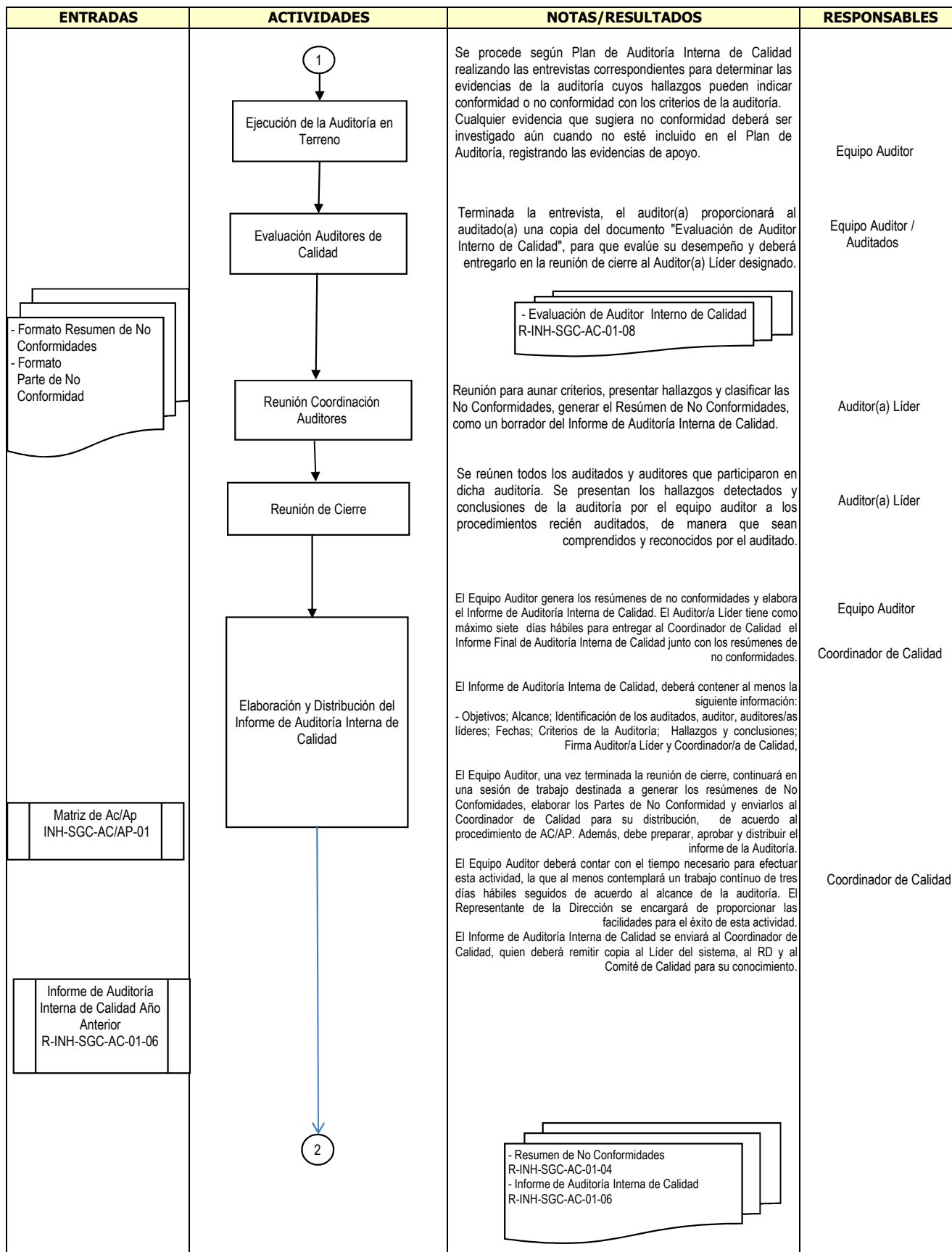
DUEÑO DE PROCESO:
Auditor Líder

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SGC-AC-01
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Versión: 08
19/07/2010



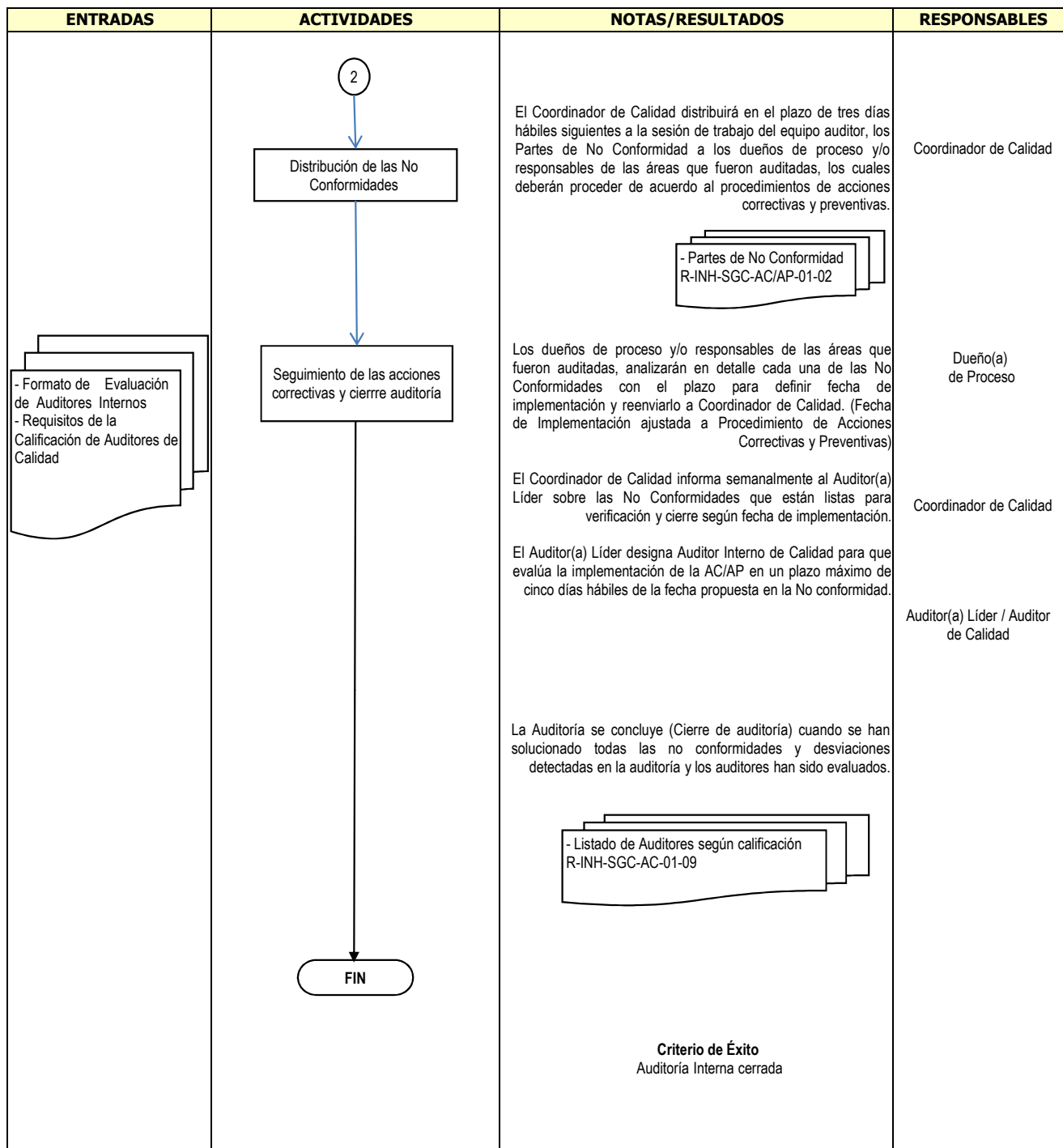
DUEÑO DE PROCESO:
Auditor Líder

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SGC-AC-01
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Versión: 08
19/07/2010



DUEÑO DE PROCESO:
Auditor Líder

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

R-INH-SGC-AC-01-01

Nº

X

Versión : XX

Año

XXXX

Página : 1 de 2

Fecha : XX/XX/XXXX

Programa de Auditoria Interna de Calidad

Proceso a Auditar	AÑO XXXX												Seguimiento Auditoría	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	R (Realizada)	C (Cerrada)
Sistema Gestión de Calidad														
Sistema Certificados														
Sistemas Implementados														
Precertificación														
Certificación y Mantención														
Xxxxxx														
Xxxxxx														
Xxxxxx														

METODOLOGIA: Los Auditores deberán iniciar sus auditorías primeramente a los sistemas o procesos que hayan evidenciado mayor numero de No Conformidades en las auditorías previas . Este programa toma en consideración el estado y la importancia de los procesos a Auditar.

P: Si se refiere a una auditoria planificada

NP: Si se trata de un auditoría especial no planificada

Programado por Coordinador(a) de Calidad
SGC

Aprobado por Auditoras(es) Líderes

Aprobado por Representante de la Dirección

Aprobado por Líder

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

R-INH-SGC-AC-01-02

Auditoría
Interna N°

X

Versión : 06

Página : 1 de 1

Año

XXXX

Fecha : 19/07/2010

Plan de Auditoría Interna de Calidad

Empresa:				4.1 Requisitos Generales	4.2 Requisitos de la documentación	5.1 Compromiso de la Dirección	5.2 Enfoque al cliente	5.3 Política de Calidad	5.4 Planificación	5.5 Respon., Autoridad y Comunicación	5.6 Revisión por la Dirección	6.1 Provisión de los Recursos	6.2 Recursos Humanos	6.3 Infraestructura	6.4 Ambiente de Trabajo	7.1 Planificación de la realización del	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.3 Diseño y desarrollo	7.4 Compras	7.5 Producción y prestación del servicio	7.6 Control de los eq.de seguim. y medición	8.1 Generalidades	8.2 Seguimiento y medición	8.3 Control de producto no conforme	8.4 Análisis de datos	8.5 Mejora	
Tipo Auditoria:		Interna																									
Equipo Auditor:		Xxxx-Yyyy (Auditor Líder) Zzzz-Pppp (Auditor de Calidad)																									
Normativa:		ISO 9001:2008																									
Objetivo:																											
Alcance:																											
Preparado por:																											
Fecha	Hora Inicio	Área/ Actividades	Auditados	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	Auditores

NOTAS:

1. Las abreviaciones corresponden a:

Zz:

Xx:

Yy:



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL DE
HIDRÁULICA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

R-INH-SGC-AC-01-03

Auditoría
Interna N°

Año

Versión : 06
Página : 1 de 1
Fecha : 19/07/2010

Lista de Verificación

Auditado/a:		Sistema Auditado:			
Req.	Descripción (Pregunta)	Respuesta Esperada	Evidencia Objetiva	Estado Conf./NC	Observación

Nota: Este Documento puede ser impreso vertical y/o horizontal y debe ser entregado al Auditor/a Líder designado, en la Reunión de Apertura.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	R-INH-SGC-AC-01-04		
		Auditoría Interna N°	X	Versión : 8 Página : 1 de 1 Fecha : 19/07/2010
		Año	XXXX	

Resumen de No Conformidades

Servicio:			
Objetivo Auditoría:			
Alcance Auditoría:			
Fecha:			
Auditor/a:		Auditado/a:	
Descripción de No Conformidad		Requisito Vulnerado	Tipo de NC

	PARTE DE NO CONFORMIDAD		Nº:					
			Origen	Auditoría	Año	Mes	Corr.	
			(Llenado por el CC)					
		R-INH-SGC-AC/AP-01-02						
Área en que se detecta:		ORIGEN de la No Conformidad						
Área en que se deriva:		1.- Auditoría Interna ☐						
Fecha de detección:		2.- Queja de Cliente ☐						
Nombre de quien detecta:		3.- Producto No Conforme ☐						
Clasificación No Conformidad	Real	Mayor Menor	Potencial	4.- Detección Interna (proceso operativo) ☐				
				5. Revisión de Gerencia ☐				
				6. Auditoría Externa ☐				
SECCIÓN I: DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (Esta sección la debe llenar la persona que identifica una no conformidad real o potencial)								
<i>En adelante debe ser llenado por Dueño del Proceso o Jefe de Área respectiva, quién se hará responsable en adelante del documento</i>								
SECCIÓN II: TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD Y ACCION INMEDIATA SI SE REQUIERE								
SECCIÓN III: ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD								
SECCIÓN IV: ACCIÓN CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (AP) (para eliminar el origen de la NC)								AC ☐ AP ☐
Responsable implementación:		Fecha:	/	/	Firma:			
Responsable de la verificación:		Fecha:	/	/	Firma:			
<i>En adelante debe ser llenado por el responsable de la verificación según fecha acordado</i>								
SECCIÓN V: VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA (Se debe indicar si la acción resolvió el origen del problema e indicar cuales fueron los resultados de las acciones tomadas)								
Firma Verificación:								

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	R-INH-SGC-AC-01-06		
		Auditoría Interna N°	1	Versión : 02 Página : 1 de 3 Fecha : 19/07/2010
		Año	2010	

Informe de Auditoría Interna de Calidad

Fecha Auditoría:		Auditor/a Líder:	
Servicio:		Equipo Auditor:	
Objetivo:		Alcance:	
Programa de Trabajo			
Día 1:	Áreas:		
Día n:	XX.XX.20XX	Áreas:	
Principales Situaciones Detectadas			
Conformidades:			
.....			
•			
•			
Conclusiones			
.....			
Proposiciones			
.....			
Información Adicional			
.....			

Coordinador de Calidad

Auditor /a Líder



MATRIZ DE AC/AP

R-INH-SGC-AC/AP-01-01

[illegible]

Evaluación de Auditores de Calidad

Formulario para evaluar el trabajo de auditoría, para comprobar el grado de cumplimiento de las obligaciones del Auditor Interno de Calidad, por parte del Auditado.

Escala de Evaluación: 1 a 7, siendo 7 el grado óptimo y el 4 grado de aprobación mínimo.

Marcar con una **X** sobre la nota que considera refleja el nivel de actuación del Auditor.

Calificar sólo los puntos que se discutieron o que se lograron evaluar.

Nombre Auditor/a:		Servicio:		Fecha de la Auditorías:										
Proceso/Área/Sistema:		Hora Inicio		Hora Término		Total Horas								
Nº	Pregunta	Observación y Sugerencia (Use reverso si fuera necesario para mejorar el proceso de auditoría y contribuir a la mejora continua)						Calificación						
1	Contribuyó el Auditor a entender mi participación en el sistema.							1	2	3	4	5	6	7
2	Las desviaciones (no conformidades) y puntos débiles fueron discutidos en forma clara por el Auditor							1	2	3	4	5	6	7
3	El Auditor me motivó, por medio de aclaraciones, para la mejora continua							1	2	3	4	5	6	7
4	El Auditor realizó su entrevista y proceso de auditoría en forma sistemática y metódica							1	2	3	4	5	6	7
5	Los temas tratados fueron cerrados o quedaron dudas o interrogantes							1	2	3	4	5	6	7
6	El auditor escuchó activamente durante la entrevista							1	2	3	4	5	6	7
7	Contribuyó el Auditor a generar un clima de confianza y apoyo							1	2	3	4	5	6	7
8	Fue el Auditor objetivo y justo en sus apreciaciones							1	2	3	4	5	6	7
9	Colaboró el Auditor a dar soluciones para corregir las deficiencias encontradas (desde el punto de vista de las necesidades del sistema)							1	2	3	4	5	6	7
10	Como califica el nivel de conocimiento y habilidades del Auditor para realizar el proceso de auditoría (estilo y técnicas)							1	2	3	4	5	6	7
11	En general, fue el Auditor cortés y educado							1	2	3	4	5	6	7

Firma Responsable de la Evaluación

LISTADO DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Nº	Nombre del Auditor	Cargo	Estado	Centro de Capacitación	Datos de la calificación	
					Calificación	Fecha

Elaborado por
Coordinador de Calidad

Aprobado por
Director Ejecutivo