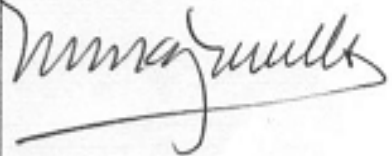
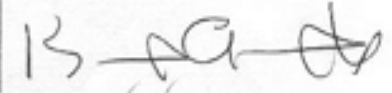
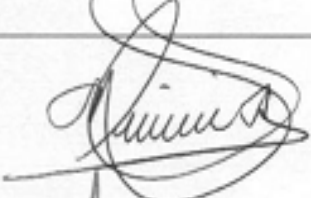


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	1 de 9

Auditorías Internas
PRO-004

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA
ELABORADO	Ing. Edwin Martínez	Gestor y auditor de Calidad	
REVISADO	Inga. Martha Paz	Coordinadora Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	
	Ing. Brahim Andrade	Asesor Técnico Unidad de Gestión de Calidad y auditoría de Procesos	
APROBADO	Licda. Miriam Castañeda	Viceministra Administrativa	
	Inga. Maria del Carmen Aceña	Ministra de Educación	

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

- A.** Modificaciones sin cambio de versión
- B.** Introducción
- C.** Alcance
- D.** Definiciones
- E.** Referencias
- F.** Narrativa
- G.** Instructivos
- H.** Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	3 de 9

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
03/09/07		Se realizó cambio en la imagen institucional
26/11/07		Se modifican los nombres de Unidades y Direcciones según Acuerdo Gubernativo 377-2007
08/02/08		Se realiza cambio en la imagen institucional
23/05/08	H.2	Se hace el cambio de habilidades requeridas para el Auditor Interno. Tomando en cuenta las habilidades genéricas establecidas por el Ministerio de Educación. Orientación al Cliente por Liderazgo Planificación por Toma de decisiones
01/10/08	E/H.6	Se cambia el nombre del PRO-005 Acciones de Mejora, el cual se encuentra referenciado en este documento
21/10/08		Se cambio el formato según ESP-001-001

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	4 de 9

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento describe las actividades para la evaluación de auditores y planificación, ejecución, preparación de informe y seguimiento de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación.

C. ALCANCE

Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación de Guatemala.

D. DEFINICIONES

1. **Auditoría Interna al Sistema de Gestión:** procedimiento sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
2. **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
3. **Criterios de la auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
4. **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
5. **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
6. **Hallazgos:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
7. **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
8. **Plan de auditoría:** Documento que contiene el alcance, objetivo, auditores asignados, criterios de auditorías, itinerario, responsabilidades de una auditoría a ejecutar.

E. REFERENCIAS

- PRO-005 Acciones de Mejora
- PRO-009 Revisión Gerencial

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	5 de 9

F. NARRATIVA

F.1. Planificación

- La Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional es responsable de planificar y programar las auditorías internas de calidad. Cada proceso relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se debe auditar al menos dos veces al año.
- La planificación de las auditorías se hace tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.
- Los Procesos de prestación de servicios por su importancia se programarán para auditarlos dos (2) veces al año, manteniendo un enfoque sistémico de procesos, debiéndose auditar al menos 1 vez al año en todos los sitios descritos dentro del alcance.
- El programa Anual de Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad, se elabora de acuerdo al formato descrito en el Anexo 4 (FOR-004-001 Programa de Auditorías SGC); incluye todas las actividades y procesos correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad; que son aplicables al alcance y asigna una fecha de auditoría para cada una de ellas.
- Se pueden hacer modificaciones al programa anual de auditorías siempre que exista una justificación y el cambio sea aprobado por la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.
- Adicionalmente el Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional puede proponer la realización de auditorías de menor alcance según se requiera, para esto, se deben priorizar los procesos o actividades a auditar.

F.2 Grupo Auditor

- El equipo auditor es nombrado por el Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o por quien éste delegue.
- El personal asignado para realizar la auditoría debe ser independiente de las actividades a auditar.
- Los Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Educación deben tener la competencia necesaria de acuerdo a los siguientes criterios:

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	6 de 9

Escolaridad:	Pensum cerrado / Grado universitario a nivel licenciatura
Conocimientos técnicos o especializados:	Curso de interpretación de la Norma a auditar y aprobación del curso de Formación de Auditores de Sistemas de Gestión.
Habilidades:	Orientación al Cliente, Comunicación, Planificación, Trabajo en equipo.
Experiencia en auditoría:	1 auditoría como acompañante
Experiencia Laboral	3 meses en la Institución

F.3 Criterios de Auditoría

- Durante las Auditorías Internas, se verifica la implementación de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000; y los criterios establecidos por el Ministerio de Educación. Asimismo, se verifica la implementación de planes de acción correctiva anteriores (relacionados con los procesos auditados).
- La auditoría interna deberá determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con:
 - las disposiciones planificadas por la organización, para la prestación del servicio,
 - la Norma Internacional ISO 9001:2000,
 - criterios de auditoría definidos y si están implementados, y se mantienen de manera eficaz.
- Los hallazgos identificados durante la realización de una auditoría se deben clasificar en:
 - **No conformidad:** Constituye una deficiencia seria que afecta negativamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
 - **Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada. La cual puede ser corregida de forma inmediata.
 - **Observación:** Cualquier situación que pueda guiar a una no conformidad.
 - **Oportunidad de mejora:** recomendaciones para la mejora de las actividades o procesos que fueron auditados.
 - **Hallazgos Positivos:** Buenas prácticas encontradas durante el proceso de auditoría.

F.4 Preparación de la Auditoría

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	7 de 9

- El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, formará los equipos de auditoría, asegurándose que se cumplan los criterios de independencia.
- El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, prepara el FOR-004-002 Plan de Auditorías, que debe incluir:
 - Proceso a auditar
 - Responsable
 - Alcance
 - Objetivo
 - Tipo de auditoría
 - Auditores asignados
 - Itinerario a seguir
- El encargado de equipo de auditores (Auditor Responsable) en conjunto con su equipo, se preparan para la auditoría revisando:
 - plan de auditoría
 - las solicitudes de acciones correctivas de auditorías anteriores,
 - los requisitos de la Norma ISO 9001:2000,
 - los procedimientos e instructivos de los procesos de acuerdo al alcance de la auditoría a realizar.

Los auditores internos asignados preparan, si lo consideran necesario, sus listas de verificación FOR-004-003 Lista de Verificación y/o pueden hacer uso de la lista de verificación genérica para auditoría.

F.5 Conducción de la auditoría, revisión de hallazgos y preparación del informe de auditoría

1. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, comunica a los dueños de proceso con la antelación necesaria el plan de auditoría, el cual incluye la fecha y hora estimada en que se realizarán las revisiones.
2. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, revisa el FOR-004-002 Plan de Auditorías; a requerimiento o solicitud de un Responsable de procesos, para realizar oportunamente las modificaciones que se requieran.
3. Los auditores asisten a las Dependencias/Unidades correspondientes a auditar según el plan de auditorías y proceden a realizar las revisiones pertinentes.
4. Durante la realización de la Auditoría, los auditores deben tomar nota de sus hallazgos en el formato FOR-004-006 Hoja de Notas.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	8 de 9

5. Al realizar la auditoría, se debe buscar evidencia objetiva, que demuestre que la actividad auditada cumple con los criterios y métodos establecidos en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, y con la Norma ISO 9001:2000.
6. Cuando se identifica un hallazgo, éste es analizado con el auditado con el fin de aclararlo y determinar si puede ser corregido en ese momento (siempre que se trate de un hecho aislado y no de una oportunidad de mejora sistemática) y se documenta en el informe de auditoría como una Corrección.
7. Si la situación no puede corregirse durante la realización de la auditoría, el hallazgo se debe documentar en el informe de auditoría como una Solicitud de Acción Correctiva.
8. El (los) equipo (s) de auditores debe (n) hacer una conclusión sobre si se han alcanzado los objetivos de auditoría y si el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, de acuerdo al alcance, está implementado, se mantiene de manera eficaz y cumple con los criterios de auditoría definidos. Esta conclusión deberá quedar documentada en el informe de auditoría.
9. El informe de auditoría FOR-004-004, debe ser revisado y aprobado por el Director(a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.
10. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, envía el informe de auditoría o la notificación respectiva, a todos los Directores de las dependencias del Ministerio de Educación que formaron parte del alcance.
11. Al final de la auditoría, el auditor designado envía a los responsables de proceso, las Solicitudes de Acciones de Mejora FOR-005-001, para cada una de las no conformidades detectadas. Las no conformidades detectadas serán puestas en conocimiento del área respectiva después de cada auditoría.

F.6 Seguimiento

1. Cada vez que una no conformidad es debidamente identificada y documentada, se le da tratamiento siguiendo el procedimiento PRO-005 Acciones de Mejora.
2. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, coordina el seguimiento a las acciones correctivas o preventivas, como resultado de las auditorías previas, por medio de verificaciones de acuerdo a los planes propuestos, planificando, si así lo considera necesario, una auditoría interna de seguimiento únicamente para revisión de acciones abiertas o incluyendo el seguimiento en las auditorías internas planificadas.

F.7 Evaluación de Auditores

1. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, evalúa los candidatos a ser auditores internos y su cumplimiento con la competencia requerida de acuerdo al numeral F.2 Grupo Auditor, de este documento.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-004
	Versión	2
Auditorías Internas	Fecha de Emisión	10.03.2006
	Página	9 de 9

2. El Auditor Responsable de la auditoría interna o a quien éste designe, realiza la evaluación del desempeño de los encargados de equipo y a su vez, el encargado de equipo o a quien éste designe realizará la evaluación de los auditores asignados según considere pertinente, a través del FOR-004-005 (el uso de este formato quedará establecido a discreción del auditor responsable).
3. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o a quien éste designe, revisa las evaluaciones si lo considera necesario, para detectar si existe alguna necesidad de capacitación.

G. INSTRUCTIVOS

No Aplica

H. ANEXOS

FOR-004-001 Programa de Auditorías SGC

FOR-004-002 Plan de Auditorías

FOR-004-003 Lista de Verificación

FOR-004-004 Informe de Auditoría

FOR-004-005 Evaluación de Auditores

FOR-004-006 Hoja de Notas