

AUDITORÍAS INTERNAS

ROL	NOMBRE	CARGO
Actualizado por:	Carla Llontop Palacios	Analista en Procesos
Revisado por:	Kelly Elizabeth Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
Aprobado por:	José Manuel Zavala Muñoz	Gerente General


CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio (*)
1	-	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifico la estructura del documento a la versión vigente del formato GDI-MAS-FM006 Procedimiento. - Se incorporó lenguaje inclusivo en los roles “auditor observador” y “dueño del proceso”, en todo el contenido del procedimiento.
2	4. SIGLAS / ACRÓNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregó la sigla “UNE” para incorporar la norma española relacionada a Cartas de Servicios.
3	6.2 RESPECTO A LA SELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR, numeral 6.2.2	<ul style="list-style-type: none"> - En relación a las competencias de los auditores, se precisó que el curso de formación de auditores internos está relacionada a la norma del sistema de gestión a auditar, lo cual aplica si el/la auditor/a es personal de la Sunass o externo (proveedor). - En las competencias para auditores externos (proveedores), se precisó que sólo en el caso de Cartas de Servicios debe contar con curso de interpretación, implementación y auditoría.
4	7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Se modificó la redacción del “requisito para iniciar el procedimiento” y de la “fuente”, a fin de incluir a las normas internaciones UNE y no solamente las normas ISO.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. BASE NORMATIVA	4
4. SIGLAS / ACRONIMOS	4
5. DEFINICIONES.....	4
6. DISPOSICIONES APLICABLES	5
7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	9
8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	12
9. DIAGRAMA DE PROCESO	13
10. PUNTOS DE CONTROL	14

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS		
	Código: GDI-MAS-PR002	Versión: 004	Fecha de vigencia: 22/11/2022	Página 4 de 14

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar la evaluación del desempeño del Sistema Integrado de Gestión - SIG) mediante la ejecución de auditorías internas, con el fin de determinar el grado de conformidad frente a los requisitos del SIG de la Sunass, así como determinar si el SIG se mantiene y mejora en forma eficaz.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los procesos de SUNASS involucrados en el SIG.

3. BASE NORMATIVA


- 3.1 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.2 Norma Técnica ISO 19011:2018, Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.
- 3.3 Guía Peruana GP 123-2020, Lineamientos para la Gestión de Auditorías Remotas.

4. SIGLAS / ACRONIMOS

- OPPM : Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
- SAC : Solicitud de Acción Correctiva.
- SIG : Sistema Integrado de Gestión.
- SPNC : Salida o Producto No Conforme.
- UM : Unidad de Modernización
- UNE : Norma Española**

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Alcance de la auditoría:** Es la extensión y límites de una auditoría.
- 5.2 **Acción correctiva:** Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 5.3 **Auditoría:** Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 5.4 **Auditoría Remota:** Auditoría de un sistema de gestión que es posible realizar de manera no presencial.
- 5.5 **Auditor Líder:** Es la persona con la competencia para liderar un equipo de auditores en una auditoría.
- 5.6 **Auditor/a en Formación:** Es el/la auditor/a en proceso de entrenamiento, que realiza sus labores de auditoría bajo la dirección y orientación de un/a auditor/a competente.
- 5.7 **Auditado:** Es el proceso de la Sunass que es evaluado.

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS		
	Código: GDI-MAS-PR002	Versión: 004	Fecha de vigencia: 22/11/2022	Página 5 de 14

5.8 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.

5.9 Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

5.10 Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos, del equipo auditor se designa un líder. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

5.11 Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

NOTA: Si los criterios de auditoría son requisitos legales (incluyendo los reglamentarios), los términos “cumple” o “no cumple” se utilizan a menudo en los hallazgos de auditoría.

5.12 Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

5.13 No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5.14 Observación: Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad de mejora, que puede convertirse en una No Conformidad Menor o una SPNC.

5.15 Oportunidad de Mejora: Hallazgo en el cual existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

5.16 Plan de auditoría: Descripción de las actividades de los detalles acordados de una auditoría.

5.17 Programa Anual de Auditorías: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

5.18 Sistema Integrado de Gestión: Es el conjunto de normas, políticas, documentos normativos, recursos e información, con el objetivo de dirigir unificadamente la gestión institucional para mejorar su desempeño. Puede estar integrado por distintos sistemas de gestión, ya sea en materia de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, antisoborno, entre otros.

6. DISPOSICIONES APLICABLES

6.1 AUDITORIAS INTERNAS

6.1.1 Respecto a la Programación de Auditorías

- a) El/La Coordinador/a General del SIG, es responsable de gestionar la programación de las auditorías internas, lo cual incluye su elaboración, difusión, implementación y seguimiento.
- b) Para programar las auditorías internas en el formato [GDI-MAS-FM012 Programa Anual de Auditorías](#), se tiene en cuenta:

- ✓ La importancia y desempeño de los procesos involucrados en el alcance del SIG.
- ✓ Las unidades de organización a auditar.
- ✓ Los resultados de las auditorías previas (No Conformidades detectadas).
- ✓ El grado de intervención del proceso a auditar en los demás procesos del SIG (transversalidad).
- ✓ La programación de las auditorías externas, de seguimiento o recertificación, según corresponda, entre otros aspectos pertinentes.

6.1.2 Para la programación de las auditorías internas, se considera a todos los procesos involucrados en el alcance del SIG y son auditados como mínimo una vez al año.

6.1.3 Cuando se requiera realizar una auditoria no programada, por cambios significativos en el SIG o como resultado de la evaluación de auditorías previas, se incluye en el [GDI-MAS-FM012 Programa Anual de Auditorías](#), esta modificación al programa es aprobada por el/la Coordinador/a General del SIG y es informada a el/la Gerente/a General.

6.1.4 El/La Coordinador/a General del **SIG** es responsable de revisar la programación de las auditorías internas del SIG, como mínimo una vez al año, para asegurar su aplicabilidad.

6.1.5 El/La Coordinador/a General del SIG realiza el seguimiento a la ejecución de la programación de las auditorías internas del SIG, identificando el cumplimiento y las oportunidades de mejora que requieran tramitarse.

6.2 RESPECTO A LA SELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

6.2.1 Para la conformación del Equipo Auditor se considera lo siguiente:

- a) La competencia general del equipo auditor para lograr el/los objetivo/s de la auditoria.
- b) La complejidad de la auditoría.
- c) La capacidad de los miembros del equipo de auditoria para trabajar e interactuar eficazmente con el auditado o su representante y las partes interesadas pertinentes.
- d) La complejidad de los procesos a auditar.

6.2.2 El/La Coordinador/a General del SIG, selecciona y designa al Equipo Auditor para el desarrollo de cada auditoría interna y nombra al Auditor Líder de acuerdo con las competencias siguientes:

Audidores (personal de la SUNASS):

Competencias	Descripción	Auditor/a Líder	Auditor/a	Auditor/a Observador/a
Educación	Profesional o bachiller o técnico.	x	x	x
Formación	Curso de interpretación en la Norma del Sistema de Gestión a auditar en su versión vigente (Certificado de Capacitación)	x	x	x

Competencias	Descripción	Auditor/a Líder	Auditor/a	Auditor/a Observador/a
	Curso de "Formación de Auditores Internos" en la Norma del Sistema de Gestión a auditar en su versión vigente (Certificado de Capacitación con duración mínima de 16 horas, con mención de haber aprobado el curso).	x	x	x
	Curso de "Auditor Líder" (Certificado de Capacitación, con duración mínima de 40 horas, con mención de haber aprobado el curso).	x		
Experiencia	Experiencia mínima participando en un (1) proceso de auditoria (como auditor o auditor observador)	x	x	

Auditores (externos a la SUNASS, es decir proveedores):


Competencia	Descripción	Auditor/a Líder	Auditor/a
Educación	Profesional o bachiller.	x	x
Formación	Curso de "Formación de Auditores Internos" en la Norma del Sistema de Gestión a auditar en su versión vigente (Certificado de Capacitación con duración mínima de 16 horas, con mención de haber aprobado el curso).		x
	Curso de "Auditor Líder" (Con Certificación Internacional) o curso de Interpretación, Implementación y Auditoria con un mínimo de 40 horas, sólo en el caso de Cartas de Servicio.	x	
Experiencia	Experiencia mínima participando en tres (3) procesos de auditoria en la norma aplicable.	x	x

6.2.3 Los/**las** auditores/**as** seleccionados para la auditoria no deben realizar labores para la unidad de organización o proceso a ser auditado, con la finalidad de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

- 6.2.4** El Equipo Auditor puede estar conformado por uno o varios auditores internos en función a la complejidad y características de la auditoría a realizar. Cuando se considere pertinente la participación de auditores en formación, se verifica que estos cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 6.2.2 del presente documento.
- 6.2.5** El/La Coordinador/a General del SIG, identifica al personal de la Sunass que desee ser auditor interno y cumpla con el perfil descrito en el numeral 6.2.2, registrarlos en el formato [GDI-MAS-FM013 Lista de Auditores Internos](#) y mantenerlo actualizado.

6.3 RESPECTO A LA PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

- 6.3.1** En base al Programa Anual de Auditorías del SIG, el Auditor Líder elabora el [GDI-MAS-FM014 Plan de Auditoría Interna](#) en coordinación con el Equipo Auditor, el cual es comunicado vía correo electrónico a el/la Coordinador/a General del SIG para la difusión a todas las partes involucradas, con anticipación mínima de 07 días calendarios.
- 6.3.2** La asignación del tiempo de auditoría requerido por cada proceso es determinada por el Auditor Líder junto con su Equipo Auditor, durante la preparación del Plan de Auditoría Interna, teniendo en cuenta el alcance y complejidad de cada auditoría, cada proceso o unidad de organización, tiempos registrados en los planes de auditoría interna anteriores y resultados de auditorías anteriores.
- 6.3.3** Durante la auditoría, el Auditor Líder comunica periódicamente los progresos de la auditoría y cualquier inquietud al auditado o, cuando sea el caso, al responsable de la unidad de organización auditada. Las evidencias recopiladas durante la auditoría que sugieran un riesgo inmediato y significativo para conformidad de los productos/servicios son comunicadas sin demora al Dueño/a del Proceso auditado.
- 6.3.4** El equipo auditor mantiene una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría interna, para asegurar que los hallazgos y conclusiones estén basados sólo en la evidencia de la auditoría.
- 6.3.5** El responsable de la unidad de organización o Dueño/a de Proceso objeto de la auditoría:
- Pone a disposición del Equipo Auditor los medios necesarios para la auditoría.
 - Facilita el acceso a las instalaciones y documentos relevantes de la auditoría.
 - Toma las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas durante la auditoría y sus causas.
- 6.3.6** Para la reunión de apertura es importante que participe el/la Gerente/a General y los/as Dueños/as de los Procesos que se encuentren en el alcance de la auditoría o en su defecto un representante.
- 6.3.7** Concluida la auditoría, el/la Auditor/a Líder elabora el [GDI-MAS-FM015 Informe de Auditoría](#) y determina los "hallazgos" y su clasificación en no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
- 6.3.8** El Informe de Auditoría es remitido, por el/la Auditor/a Líder a el/la Coordinador/a General del SIG quien lo revisa y consolida por unidad de organización, derivándolo a los/las Coordinadores/as del SIG de cada proceso, según corresponda, dentro de un plazo máximo de 10 días calendarios, para su tratamiento respectivo.

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS		
	Código: GDI-MAS-PR002	Versión: 004	Fecha de vigencia: 22/11/2022	Página 9 de 14

6.3.9 Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría.

6.3.10 El/La Coordinador/a General del SIG publica los registros de la auditoría interna en la intranet de la Sunass, en la sección que corresponda.

6.4 RESPECTO AL TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

6.4.1 El responsable de la unidad de organización auditada se asegura de que se realicen las correcciones (acción inmediata) y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demoras injustificadas y cuando sea posible, antes de la conclusión de la auditoría, dar solución a las no conformidades encontradas o a las observaciones hechas por el auditor.

6.4.2 Las no conformidades generan acciones correctivas, mientras que las observaciones son evaluadas por el/la Coordinador/a General del SIG, a fin de determinar la actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, o la generación de acciones correctivas; según corresponda.

6.4.3 Las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas como resultado del tratamiento de las no conformidades identificadas en las auditorías internas son presentadas en la Revisión por la Dirección.

7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

<i>Requisitos para iniciar el procedimiento</i>	<i>Fuente</i>
Cláusula "Auditoría internas" de la/s Norma/s Internacional/es (ISO, UNE) que corresponda(n) al SIG a ser auditado(s).	Norma/s Internacional/es (ISO, UNE) que corresponda(n) al SIG a ser auditado.

Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
1	Elaborar el programa de auditorías internas	<p>Anualmente se planifican las auditorías internas a realizar considerando lo especificado en el numeral 6.1. del presente documentos en el formato GDI-MAS-FM012 Programa Anual de Auditorías.</p> <p>Nota: La priorización de las auditorías internas se realiza de acuerdo con los aspectos descritos en el numeral 6.1.2 del presente documento.</p>	Coordinador/a General del SIG	UM

Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
2	Presentar el programa de auditorías internas a el/la Gerente/a General	Presentar la programación de las auditorías internas a el/la Gerente/a General para su revisión y aprobación. Nota: Cuando corresponda, el/la Coordinador/a General del SIG realiza los ajustes respectivos al programa de auditorías internas del SIG de acuerdo con las observaciones de el/la Gerente/a General.	Coordinador/a General del SIG	UM
3	Revisar y aprobar el programa de auditorías internas	El/la Gerente/a General aprueba el programa de auditorías internas. Nota: La revisión y aprobación de el/la Gerente/a General garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios (financieros, físicos, humanos y tecnológicos) para realizar las auditorías.	El/la Gerente/a General	Gerencia General
4	Divulgar el programa de auditorías internas	Comunicar vía correo electrónico institucional a los auditados, el programa de auditorías internas, indicando la ubicación de su publicación en el Portal del Sistema de Gestión Institucional.	Coordinador/a General del SIG	UM
5	Seleccionar y notificar al Equipo Auditor	Realizar la selección de auditores de acuerdo con el numeral 6.2.2 del presente documento y notificar a los auditores seleccionados con copia al responsable de la unidad de organización a la cual pertenecen, a través de correo electrónico. Nota: Para cada auditoría se designa un Equipo Auditor y su respectivo Auditor Líder, los roles del equipo auditor se establecen en el Plan de Auditoría Interna.	Coordinador/a General del SIG	UM
6	Elaborar el Plan de Auditoría Interna	Solicitar a el/la Coordinador/a General de la SIG información relacionada a los procesos a auditar, de acuerdo con lo establecido en el programa de auditorías internas. La información requerida corresponde a: <ul style="list-style-type: none"> • Información documentada del proceso a auditar. • Informes de auditorías previas realizadas a los procesos a auditar. • Información de cambios que afecten a la organización Revisar la información pertinente, elaborar el GDI-MAS-FM014 Plan de Auditoría Interna en	Auditor/a Líder	Unidad de organización al que pertenezca el/la Auditor/a Líder

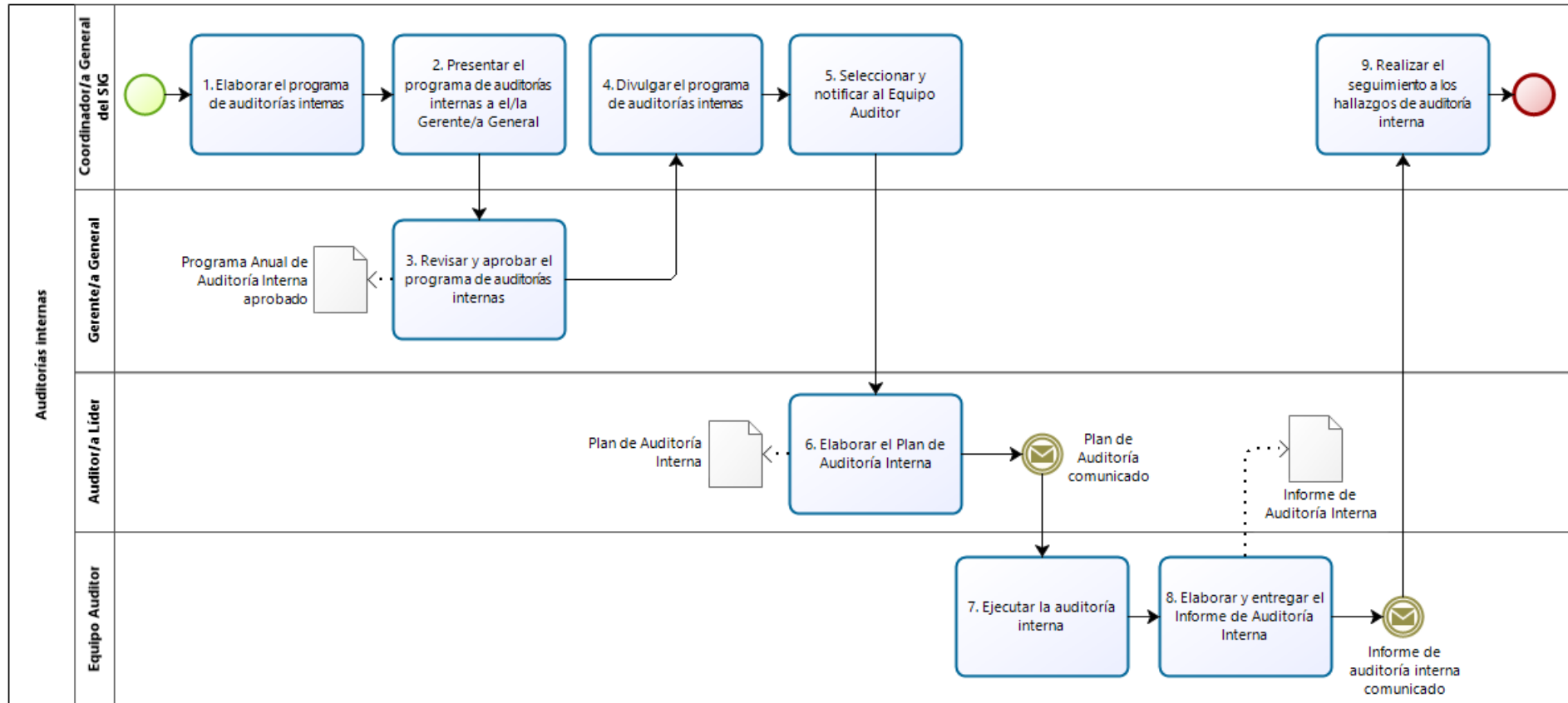
Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
		<p>coordinación con el equipo auditor y lo envía según lo descrito en el numeral 6.3.1</p>		
7	Ejecutar la auditoría interna	<p>Iniciar el proceso de auditoría interna con una reunión de apertura con el auditor o equipo auditor, los responsables de las áreas que corresponda, realizar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta el auditor o equipo auditor • Confirma el alcance de la auditoría • Explica la metodología de trabajo • Informa y confirma el plan de auditoría, de ser necesario se modifica. • Para las auditorias insitu, los participantes firman una lista de asistencia; para las auditorías remotas, el auditor que conduce la auditoría registra a los participantes. <p>Recopilar mediante muestreo y verificación la información pertinente de acuerdo con los objetivos, alcance y criterios de la auditoria. Los métodos para recopilar la información incluyen, pero sin limitarse a, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas; • Observaciones; y • Revisión de la información documentada. <p>Evaluar la evidencia frente a los criterios de la auditoría para generar los hallazgos pertinentes. El equipo auditor se reúne durante la auditoría al menos una vez para revisar los hallazgos encontrados.</p> <p>El equipo auditor se reúne antes de la reunión de cierre para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los hallazgos y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de esta. • Acordar las conclusiones de la auditoría. <p>Se realiza la reunión de cierre en la que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ratifica el propósito y el alcance de la auditoría y se hace un resumen de las actividades realizadas. 	Equipo Auditor	Unidad de organización que corresponda según los integrantes del equipo auditor


Nro.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable/ Rol	Unidad de organización
		<ul style="list-style-type: none"> Se expone los hallazgos encontrados y confirmando la fecha de entrega del informe. Para las auditorías insitu, los participantes firman una lista de asistencia; para las auditorías remotas, el auditor que conduce la reunión de cierre registra a los participantes. <p>Si hubiera alguna opinión divergente relativa a las no conformidades o los hallazgos encontrados se discuten y de ser posible se resuelven. Si no se resolvieran, se solicita la intervención de el/la Coordinador/a General del SIG para su solución.</p>		
8	Elaborar y entregar el Informe de Auditoría Interna	Elaborar el GDI-MAS-FM015 Informe de Auditoría Interna y entregar el informe de auditoría a el/la Coordinador/a General SIG para su revisión, aprobación y entrega a el/la Gerente/a General y a los auditados para la toma de acción de acuerdo con el proceso para el tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.	Equipo Auditor	Unidad de organización que corresponda según los integrantes del equipo auditor
9.	Realizar el seguimiento a los hallazgos de auditoría interna.	Realizar el seguimiento a la apertura de Solicitudes de Acciones Correctivas hasta su cierre final.	Coordinador/a General del SIG	UM

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- Programa Anual de Auditorías.
- Lista de Auditores Internos.
- Plan de Auditoría Interna.
- Informe de Auditoría Interna.

9. DIAGRAMA DE PROCESO



 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS		
	Código: GDI-MAS-PR002	Versión: 004	Fecha de vigencia: 22/11/2022	Página 14 de 14

10. PUNTOS DE CONTROL

N°	Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
1	Cumplimiento de competencia de auditores	Coordinador/a General del SIG	Anual	Lista de Auditores Internos
2	Aprobación de la programación de auditorías internas	Coordinador/a General del SIG	Anual	Correos y/o publicación en la intranet
3	Ejecución del Plan Anual de Auditoría	Coordinador/a General del SIG	Anual	Correo de recepción del Informe de auditoría enviada por el Auditor Líder