



**Cuestión 4 del  
Orden del Día:**

**Revisión de los mecanismos y acciones de Auditorías de Calidad realizadas por los Estados/Territorios y Organizaciones Internacionales CAR/SAM.**

**PROCESO DE DESARROLLO DE AUDITORIAS INTERNAS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL AIS DE CHILE**

(Nota presentada por Chile)

**RESUMEN**

Esta Nota de Información presenta a la Reunión una referencia de los criterios para seleccionar y calificar a los Auditores y cómo se han desarrollado las Auditorías Internas en el Sistema de Gestión de la Calidad del AIS de Chile.

**Referencias:**

- Norma ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.
- Procedimiento General de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Aeródromos y Servicios Aeronáuticos – Chile.
- Grupo de Practicas de Auditorías ISO 9001/International Accreditation Forum

**1. Introducción**

1.1 Las Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) son consideradas actividades administrativas de gran importancia, debido a que están orientadas y destinadas a verificar el grado de cumplimiento de los procesos respecto de los requisitos establecidos en un Sistema de Gestión de la Calidad y, además de la normativa atingente a los Servicios considerados dentro del alcance, y contribuir a su mejoramiento continuo.

1.2 Estas Auditorías pueden llegar a ser completas o parciales de acuerdo con el estado de avance o de implementación de un Sistema, esto teniendo en cuenta también que a medida que se van realizando, además se le hace un seguimiento a las auditorías anteriores, tanto internas como externas. Lo relevante está en lograr tomar una muestra significativa cuando se esta desarrollando la auditoría, y así poder visualizar objetivamente el estado actual del Sistema.

## 2. **Criterios de Selección de Auditores Internos**

2.1 La confianza que se tenga sobre un proceso de Auditoría Interna, estará dada principalmente por el reconocimiento de las competencias de los Auditores que desarrollan estas funciones; estableciéndose para asegurar este propósito en el Sistema de Gestión, los criterios para seleccionar y calificar a los Auditores del SGC. De este modo el AIS de Chile ha contemplado los siguientes aspectos:

- Experiencia de Trabajo y Capacitación Formal.
- Capacitación personalizada y experiencia como Auditor Interno.
- Evidencia objetiva de educación, experiencia, capacitación y entrenamiento.
- Atributos y habilidades personales.
- Mantención de la competencia y mantenimiento de las aptitudes para auditar.
- Nombramiento formal de los Auditores Internos y su exclusión.

## 3. **Designación del Equipo Auditor**

3.1 En el AIS de Chile, el Representante de la Autoridad Aeronáutica para la Calidad es el responsable de la selección y nominación de los funcionarios que conforman el Equipo de Auditores Internos del SGC, para lo cual se hace un análisis de sus competencias formales requeridas para esta función. Estos equipos son constituidos en forma general por 2 miembros como mínimo, 1 Auditor Líder y 1 Auditor Interno. Este número varía dependiendo de la magnitud y complejidad de las unidades que se van a auditar, así como también se pueden incluir Auditores en entrenamiento, y si se requiere Expertos Técnicos y observadores, los cuales no forman parte del Equipo.

## 4. **Planificación de las Auditorías Internas**

4.1 Durante el primer trimestre del año, el Representante de la Autoridad Aeronáutica para la Calidad elabora un Programa anual de Auditorías, el cual deberá asegurar que se realicen las Auditorías programadas durante el año. Para esto se consideran aspectos tales como:

- Estado e importancia de los Procesos y Áreas a auditar.
- Resultado de Auditorías previas, tanto internas como externas.
- Cuando se produzcan o se hayan producido cambios importantes dentro del SGC.
- Cuando exista evidencia objetiva de que se encuentre comprometido el nivel de la calidad.
- Se deba verificar la implantación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.

4.2 Esta programación podrá adecuarse o complementarse para la ejecución de Auditorías no programadas si el Representante de la Calidad así lo determina como resultado de una modificación representativa en los procesos, o como resultado de las revisiones por la Autoridad Aeronáutica.

## 5. **Desarrollo de las Auditorías**

5.1 El Equipo de Auditores designados elabora un Plan de Auditoría, el cual una vez aprobado por el Representante de la Calidad se remite con 5 días de antelación a las respectivas Unidades. Posterior a esto, el Auditor Líder dará copia de toda la documentación necesaria para el desarrollo de la Auditoría a los demás Auditores Internos.

5.2 Al momento de la Auditoria, se desarrollan las siguientes actividades:

- Reunión de coordinación del Equipo Auditor.
- Reunión de Apertura.
- Realización de la Auditoria en las distintas Áreas
- Preparación del Informe de Auditoria
- Reunión de Clausura.

5.3 Junto con el Informe de la Auditoria, también se le entrega al personal Auditado los formularios correspondientes a la Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas cuando se hayan detectado **No Conformidades**, para que se les de el control y tratamiento que corresponde. Luego, se les da un plazo de 15 días desde que se recibió el Informe de Auditoria para que remitan un Plan de Acción con el detalle de las acciones que se van a implementar para el tratamiento de las No Conformidades y **Oportunidades de Mejora**.

## 6. Evaluación de los Auditores Internos

6.1 Los Auditores Internos son evaluados durante cada proceso de auditoria realizada a los Servicios del Alcance, para así proporcionar un resultado que sea objetivo, coherente, justo y confiable. Esta evaluación se considera para Auditores en entrenamiento y Auditores Internos, y se desarrolla mediante un formulario donde el personal auditado evalúa objetivamente el desempeño de los Auditores, indicando los aspectos en los que debe mejorar, y los aspectos que se desarrollaron en forma correcta. El Auditor Líder, como responsable del Equipo de Auditoria, también procederá a calificar el desempeño de todos los Auditores que participaron, y si procediera, indicará las oportunidades de mejora que se podrían aplicar.

## 7. Aseguramiento de la Calidad del Proceso de Auditoria Interna

7.1 El Representante de la Autoridad Aeronáutica para la Calidad es responsable de asegurar la calidad del proceso de Auditoria Interna según las siguientes directrices:

- Examinar el contenido de los Informes de Auditoria, para asegurar que se cumple con lo establecido.
- Actuar como observador en una Auditoria, para evidenciar su equidad, objetividad y transparencia.
- Revisar el Programa anual de Auditorias, y realizar ajustes si es necesario.
- Identificar nuevas necesidades de Instrucción para los Auditores, en base a los resultados de las Auditorias y evaluaciones a los Auditores.
- Examinar los Planes de Acción, y las No Conformidades, para asegurarse que las medidas propuestas satisfacen plenamente los hallazgos detectados.

## 8. Acción sugerida

8.1 Se invita a la reunión a tomar nota de la información contenida en esta nota de información.