



PROCEDIMIENTO NORMATIVO

AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO:  
NAABOL/SGC/P- 006  
Versión:02  
Fecha: 21/08/2024  
PÁGINA 1 DE 21

# PROCEDIMIENTO NORMATIVO AUDITORÍA INTERNA


	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Ingrid Poppe González	Alvaro J. Gutiérrez Urquiza	Elmer Pozo Oliva
Cargo:	Profesional de Gestión de la Calidad	Jefe de Unidad Nacional de Planificación	Director General Ejecutivo
Fecha:	21/08/2024	21-08-24	22-08-24
Firma y Sello:	 Lic. Ingrid M. B. Poppe González PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NAABOL	 Arg. Alvaro Gutiérrez Urquiza JEFE DE UNIDAD NACIONAL DE PLANIFICACIÓN NAABOL	 Lic. Elmer Pozo Oliva DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO NAABOL



**CONTENIDO**

I. OBJETIVO .....	4
II. ALCANCE .....	4
III. RESPONSABILIDADES .....	4
IV. REFERENCIAS.....	6
V. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	6
VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	8
<input type="checkbox"/> Selección Del Equipo De Auditoría Interna .....	8
<input type="checkbox"/> Competencias requeridas y selección de los auditores internos .....	8
<input type="checkbox"/> programación anual de auditorías internas del sgc.....	9
<input type="checkbox"/> conformación del equipo auditor.....	10
<input type="checkbox"/> Aprobación del programa de Auditorias de la Calidad .....	10
<input type="checkbox"/> Difusión del programa de Auditoras de Calidad .....	10
<input type="checkbox"/> Elaboración del Plan de auditoria Interna de la Calidad .....	10
<input type="checkbox"/> Remisión Del Plan De Auditoría De Calidad .....	10
<input type="checkbox"/> Revisión del Plan de Auditoria.....	10
<input type="checkbox"/> Reunión de apertura de la auditoria .....	11
<input type="checkbox"/> Realización de la auditoria.....	11
<input type="checkbox"/> Evaluación de Evidencias.....	11
<input type="checkbox"/> Realización de la reunión de Cierre.....	11
<input type="checkbox"/> Informe final de auditoría interna del SGC .....	12
<input type="checkbox"/> Elaboración del Plan de Acción .....	12
<input type="checkbox"/> Revisión y aprobación del Plan de Acción .....	12
<input type="checkbox"/> Ejecución de las acciones propuestas .....	13
<input type="checkbox"/> Seguimiento a las Acciones propuestas.....	13
VII. REGISTROS .....	13
VIII. ANEXOS .....	13



	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 4 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

## I. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades y los criterios para la planificación y ejecución, a intervalos planificados, de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, para verificar el grado de cumplimiento, la conformidad y eficacia del SGC con los requisitos establecidos por la norma NB ISO 9001:2015 y otros requisitos aplicables.

## II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos NAABOL, enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad NB ISO 9001:2015

## III. RESPONSABILIDADES

### Director General Ejecutivo (MAE):

- Aprobar el programa anual de auditorías internas del SGC, así como el presupuesto de ejecución en el plan operativo y de inversión del año fiscal vigente.
- Disponer el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas en las dependencias auditadas.
- Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas.
- Disponer que el auditor interno y el área involucrada, efectúen el seguimiento del grado de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas.

### Coordinador principal del Equipo de Calidad del Servicio implementado:

- Elaborar y viabilizar el programa anual de auditorías internas del SGC, con el fin de asegurar que todos los procesos sean auditados.
- Supervisar la selección de los auditores y la realización de las auditorías para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría y que los auditores no auditen su propio trabajo.
- Gestionar la designación del equipo auditor interno para la planificación y ejecución de las auditorías internas anuales.
- Gestionar el proceso de auditorías internas.
- Supervisar la evaluación de los efectos provenientes de las acciones correctivas y preventivas, derivadas de auditorías anteriores, trabajo a ser realizado en conjunto con el equipo auditor.
- Presentar al Director General Ejecutivo el informe final y una exposición del resultado de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad.





- Informar al Director General Ejecutivo o su representante el grado de cumplimiento de las acciones derivadas de las auditorías.
- Gestionar la capacitación y actualización del equipo de auditores internos.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas para la mejora continua.

**Auditor Líder:**


- Planificar las auditorías internas del SGC en coordinación con las áreas involucradas, de acuerdo al programa de auditoría.
- Dirigir las actividades de preparación y ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad, en coordinación con los auditores internos del equipo auditor.
- Comunicar con antelación a las dependencias que se prevé auditar.
- Disponer en la fase de preparación, que el auditor interno del SGC designado, elabore sus listas de verificación y metodología a emplear en el proceso de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y criterios de auditoría preestablecidos en la fase de planeamiento, informes de seguimiento de acciones correctivas y preventivas, resultados de encuestas de satisfacción al cliente, resultados de acciones de servicios no conformes, incidentes y sucesos peligrosos que hayan afectado el desarrollo de las operaciones de los Servicios de Navegación Aérea.
- Evaluar el SGC de las unidades orgánicas a ser auditadas, con el fin de obtener, analizar y registrar evidencias que sean pertinentes para establecer conformidades, no conformidades, requerimientos de corrección y oportunidades de mejora.
- Informar inmediatamente las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora al sistema del área auditada.
- Elaborar el informe de la auditoría con las aportaciones de su equipo auditor sobre los resultados de las actividades ejecutadas y los hallazgos obtenidos.

**Auditores:**

- Cumplir con las actividades planificadas según el plan de auditoría dirigido por el Auditor Líder.
- Participar en la elaboración del informe de la auditoría, informando los resultados de las actividades ejecutadas y los hallazgos obtenidos en los procesos auditados.

**Auditores en formación:**

- Acompañar al Auditor para completar el proceso de formación para Auditor Interno.
- Cumplir con las actividades planificadas según el plan de auditoría dirigido por el Auditor Líder.

	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 6 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

**Encargados de las dependencias auditadas:**

- Determinar las causas raíces de las no conformidades y/o peligros detectados, así como plantear acciones preventivas ante no conformidades potenciales.
- Identificar posibles soluciones determinando las acciones correctivas que eliminen la causa raíz, así como las acciones preventivas para que no vuelvan a ocurrir.
- Planificar las acciones para la corrección de las no conformidades y/o de las observaciones identificadas en el informe final de auditoría interna.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, sean éstas correctivas o preventivas, luego de un tiempo prudencial para la mejora continua.

**IV. REFERENCIAS**

- Norma NB ISO 9001:2015.
- Norma NB ISO 19011 (Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión).


**V. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Nota:** Se diferencia de la acción correctiva en que para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.

- **Auditor:** encargado de llevar a cabo los procesos que permiten obtener evidencias y evaluarlas con el fin de determinar si se cumplen los requisitos del sistema de gestión de calidad de la entidad.
- **Auditor en Formación:** persona que se encuentra en la fase de formación como auditor y acompaña al auditor en las auditorías como parte de su formación.
- **Auditor Líder:** figura responsable de elaborar el plan de auditoría, asegurar la independencia del equipo auditor, informar a la alta dirección los resultados y verificar las acciones para dar cumplimiento a las no conformidades detectadas.
- **Auditoría:** proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de verificar que el sistema de calidad implementado alcanza los estándares establecidos y que su mantenimiento es correcto.
- **Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.



	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 7 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

- **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.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito. Declaración de hechos, situación detectada durante la auditoría que cumple con los criterios de auditoría.
- **Corrección:** se refiere a una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Nota 1.-** una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**Nota 2.-** una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

- **Criterio de Auditoría:** requisitos específicos, medidas y puntos de referencia utilizados para evaluar los procesos y el sistema de gestión de calidad de una organización. En el contexto del cumplimiento de ISO 9000, los criterios de auditoría se derivan principalmente de la familia de normas ISO 9000.
- **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Equipo de Auditores Internos:** grupo de auditores internos formados para efectuar auditorías internas de Gestión de la Calidad.
- **Evidencia de la Auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Nota.-** la evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

- **Evidencia Objetiva:** dato que respalda la existencia de algo o verifica algo.
- **Hallazgos:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría identificar todas las áreas de oportunidad y comunicarlas a los dueños de los procesos y todos los involucrados para que estas se corrijan o mejoren.
- **No Conformidad:** el incumplimiento de los requisitos especificados o ausencia de los mismos, que afectan a la efectividad del SGC implementado, para cumplir sus fines o los objetivos establecidos.

La no conformidad puede ser:


**Mayor:** incumplimiento de uno o más requisitos de la ISO 9001 o una situación que genera una duda significativa acerca de la capacidad del SGC para lograr los resultados proyectados.

**Menor:** incumplimiento de un requisito de un procedimiento o instrucción de trabajo de los procesos de la organización.

- **Observaciones:** incumplimientos esporádicos leves o inadecuaciones formales, que no han repercutido en el funcionamiento de los servicios y que pueden ser corregidos con facilidad.





	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 8 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

- **Observador:** persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.

**Nota 1.-** un observador no es parte del equipo auditor y no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.

**Nota 2.-** un observador puede designarse por el auditado, una autoridad u otra parte interesada que testifica la auditoría.

- **Oportunidades de Mejora:** actividad recurrente para mejorar el desempeño. Lo amplia indicando que es el proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora, que es continuo mediante el uso de: Hallazgos de la auditoría.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Programa de Auditoría:** conjunto de dos o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Registros:** se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros deben permanecer fácilmente identificables y recuperables.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

## VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- **SELECCIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA**

Para la selección del equipo auditor interno, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Garantizar la competencia, asegurando que los auditores internos se encuentren perfectamente capacitados para realizar las auditorías internas ISO 9001:2015 y que cuentan con experiencia para realizar un buen trabajo.
- **COMPETENCIAS REQUERIDAS Y SELECCIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS**

<b>Perfil para la selección de auditores internos</b>	
<b>Formación Académica:</b>	Tener grado de educación a nivel de licenciatura y/ o técnico con formación aeronáutica.
<b>Formación Específica:</b>	<p><b>Los Auditores,</b> deben contar con formación específica y haber aprobado el curso de la Norma ISO 9001:2015 y el curso de Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 19011.</p> <p><b>El Auditor Líder,</b> además de lo indicado anteriormente, debe haber aprobado el curso de Auditor Líder para SGC.</p>





	Los postulantes a <b>Auditor en Formación</b> , deben contar con formación específica requerida para Auditores Internos.
<b>Experiencia en Auditorías Internas de Calidad:</b>	<p>El aspirante a <b>Auditor Interno</b> debe haber participado como Auditor en Formación bajo la dirección de un Auditor Líder al menos 2 auditorías en SGC bajo la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Los Auditores</b> deben haber participado como Auditor al menos 2 auditorías internas en SGC bajo la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>El aspirante a <b>Auditor Líder</b> deberá haber participado como Auditor Interno al menos 3 auditorías completas en SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 dentro de los últimos 5 años.</p> <p><b>Auditores en Formación</b>, podrán participar los aspirantes que cumplan con los requisitos requeridos de formación académica y formación específica.</p>
<b>Experiencia Profesional:</b>	Contar con experiencia profesional específica (mínimo 2 años).
<b>HABILIDADES</b>	
Aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría.	Planificación y Organización del trabajo.
Análisis e interpretación de los resultados.	Capacidad de transmitir con claridad ideas verbales y escritas.
<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>	
<b>Ético:</b> Imparcial, sincero, honesto y discreto.	<b>Mente Abierta:</b> Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
<b>Diplomático:</b> Con tacto a las relaciones con las personas.	<b>Buen Observador:</b> Activamente consciente del entorno físico y las actividades.
<b>Tenaz:</b> Persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.	<b>Versátil:</b> Se adapta fácilmente a diferentes situaciones.
<b>Seguro de sí mismo:</b> Actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.	<b>Decidido:</b> Que alcanza conclusiones oportunas en el análisis y razonamiento lógico.

• **PROGRAMACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC**

La Unidad Nacional de Planificación, en coordinación con el Coordinador Nacional del SGC del servicio a ser implementado, formula a principio de año, el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de Seguimiento, para los Servicios de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos que se encuentre en proceso de implementación o mantenimiento de la certificación ISO 9001.2015 considerando el registro NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01. Este Programa anual de Auditoría Interna debe ser revisado y ajustado cada año (si corresponde).

- **CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR**

La Unidad Nacional de Planificación, en base a los registros de Evaluación y Selección del Equipo Auditor y Evaluación de Desempeño del Equipo Auditor, selecciona a los auditores y conforma el equipo auditor, para cada auditoria programada. Asimismo, designa al auditor líder como responsable de la auditoria interna de calidad y registra esa información en el Programa Anual de Auditorías NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01.

En caso de ser necesario, el Equipo auditor puede contar con un experto técnico para poder evaluar la actividad a auditar y alcanzar los objetivos previstos. Es posible la contratación o invitación de "expertos" externos para su incorporación al equipo.

- **APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS DE LA CALIDAD**

La Unidad Nacional de Planificación, presenta a la Dirección General Ejecutiva el Programa de Auditoras de Calidad NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01, para su aprobación.

- **DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORAS DE CALIDAD**

La Unidad Nacional de Planificación, difunde entre los auditados y el Equipo auditor, el Programa de Auditoras de Calidad NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01.

- **ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD**

El Auditor Líder designa responsabilidades al equipo auditor, y elaboran conjuntamente el Plan de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 PL-01, el cual debe contener al menos:

- Identificación del proceso y área que van a auditarse.
- Objetivos de la auditoria
- Los criterios de la auditoria
- Los documentos de referencia
- El alcance de la auditoria
- El detalle del equipo auditor y el detalle de los auditados
- Las actividades a realizar incluyendo el lugar, la fecha, los tiempos de duración y los responsables

- **REMISIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD**


El Auditor Líder remite a la Unidad Nacional de Planificación el Plan de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 PL-01, al menos cinco días hábiles previos a la realización de la auditoria.

- **REVISIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA**

La Unidad Nacional de Planificación, en coordinación con las unidades a ser auditadas, revisan el Plan de auditoria propuesto, verificando principalmente, alcance, fechas y horas de realización.

En caso de no tener observaciones al Plan propuesto, se lo acepta y se comunica al Auditor Líder. Caso contrario, solicita al auditor la modificación o ajustes al mismo.



	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 11 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

- **REUNIÓN DE APERTURA DE LA AUDITORIA**

El Auditor Líder, realiza la reunión de apertura a objeto de aprobar el Plan de Auditoria, presentar a equipo auditor, proporcionar una explicación de la metodología de trabajo, conformar sus canales de comunicación, y aclarar otros aspectos inherentes al proceso de auditoría. Asimismo, se debe presentar en forma breve al responsable y al personal de la unidad auditada.

Para documentar la reunión de apertura, auditados y auditores, firman dos copias del Acta de Apertura NAABOL/SGC/P- 006 AA-01, y tres copias del Plan de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P-006 PL-01, uno para el equipo auditor, otro para la unidad auditadas y una para la Unidad Nacional de Planificación.

- **REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA**

El equipo auditor, revisa la documentación y recopila la información pertinente en función a los objetivos, alcance y criterios establecidos para la auditoria. El objetivo de la entrevista de auditoría es comparar las evidencias objetivas versus criterios de auditoría, por los siguientes medios:

- **Datos:** revisión de documentos y registros,
- **Declaraciones** del personal mediante entrevistas
- **Hechos:** observación de actividades,

Para este efecto, los métodos para recopilar la información pueden ser.

- **Revisión de documentos:** La revisión documental está en función de los requisitos del SGC, planes, registros, informes previos de auditorías del SGC, resultado del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos entre otros. Puede aplicarse un muestreo apropiado para este efecto.
- **Entrevistas:** Se realizan con personas de distintos niveles, relacionadas con actividades o tareas dentro del alcance de la auditoria.
- **Observación:** Visual como medio de identificación de evidencias.

El equipo auditor debe trabajar sistemáticamente sobre el plan de auditoría establecido y las listas de verificación elaboradas NAABOL/SGC/P- 006 S-01, donde, va registrando información de acuerdo a la documentación revisada y/o los resultados de las entrevistas y la observación realizada.

Conforme avanza la auditoria retroalimenta al auditado según los hallazgos identificados.


- **EVALUACIÓN DE EVIDENCIAS**

El equipo auditor se reúne para evaluar las evidencias frente a los criterios de auditoría y, registran los hallazgos en el Reporte NAABOL/SGC/P- 006 IA-01, que pueden ser: conformidad, no conformidad y/u oportunidad de mejora.

- **REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE**

En la reunión de cierre deben estar presentes el equipo auditor, el responsable de la unidad auditada, junto con el personal de la misma y el Coordinador principal del comité del Servicio auditado.



	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 12 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

En la reunión, el Auditor Líder presentará el Reporte de los Hallazgos de la Auditoria NAABOL/SGC/P- 006 IA-01 y las conclusiones correspondientes:

- Resume los resultados encontrados,
- Explica y aclara los hallazgos para una mejor comprensión de los mismos,
- Presentar recomendaciones de mejora, si se considerara pertinente,
- Explica la confidencialidad,

En señal de conformidad el dueño del proceso y el equipo auditor, firman el reporte de "Hallazgos de la Auditoria NAABOL/SGC/P- 006 IA-01", en tres ejemplares, uno para el equipo auditor, otro para la unidad auditadas y una para la Unidad Nacional de Planificación.

Finalmente, todos los asistentes a la reunión de cierre de Auditoria, se registran y firman en el reporte de la Lista de Cierre de Auditoria NAABOL/SGC/P- 006 LIS-02, documento archivado en la carpeta de seguimiento de la implementación del servicio en la Unidad Nacional de Planificación.

- **INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DEL SGC**

El Auditor Lider, en coordinación con el Equipo Auditor, elaboran el informe de auditoria interna de calidad, dirigido al Director general Ejecutivo en un plazo no mayor a seis días hábiles posteriores a la conclusión de la auditoria interna.

- **ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**

Los auditados deben proceder a la atención del informe de auditoría interna, aplicando para este efecto el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas NAABOL/SGC/P- 004.

El plazo para la presentación del Plan de Acción al Auditor Lider es de 5 días hábiles, a partir de la recepción del informe final de auditoria.

- **REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN**


Previa su remisión al Auditor Lider, el Plan de Acción propuesto por la unidad auditada, debe ser remitido en digital a la Unidad Nacional de Planificación, para que pueda revisar si, el análisis escoherente con las acciones propuestas para su tratamiento.

En caso de aceptación, la Unidad Nacional de Planificación, devuelve el Plan de Acción revisado a la unidad auditada, para su remisión formal al auditor lider para su conformidad, caso contrario se devuelve a la unidad auditada responsable para el ajuste de su análisis y/o modificación de sus acciones.

El auditor lider una vez recibido, verifica el Plan de Acción y da su conformidad al mismo lo firma y remite a la Unidad auditada; en caso de no estar de acuerdo, devuelve el mismo para su corrección y/o complementación y da una plazo no mayor a 3 días para su atención.





	<b>PROCEDIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>CÓDIGO:</b> NAABOL/SGC/P- 006 <b>Versión:02</b> <b>Fecha: 21/08/2024</b> <b>PÁGINA 13 DE 21</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	

- **EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PROPUESTAS**

El dueño del proceso o unidad auditada responsable de la implementación de las acciones propuestas en el Plan de Acción, ejecuta las mismas, registrando de acuerdo al Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas NAABOL/SGC/P- 004, los respaldos que evidencien su cumplimiento.

- **SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PROPUESTAS**

La Unidad Nacional de Planificación, realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones de los Planes de Acción, a través de las reuniones del SGC.

La determinación de la eficacia de las acciones tomadas y el cierre de la no conformidad, se realiza durante la próxima auditoría interna de calidad.

## VII. REGISTROS

- Programa anual de Auditorías NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01
- Plan de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 PL-01
- Evaluación y Selección del Equipo Auditor NAABOL/SGC/P- 006 R-02
- Listas de Verificación NAABOL/SGC/P- 006 LIS-01
- Actas de Apertura NAABOL/SGC/P- 006 AA-01
- Hallazgos de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 IA-01
- Lista de Cierre de Auditoria NAABOL/SGC/P- 006 LIS-02
- Evaluación De Desempeño Del Auditor NAABOL/SGC/P- 006 R-03

## VIII. ANEXOS

- Anexo I: Programa anual de Auditorías NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01
- Anexo II: Plan de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 PL-01
- Anexo III: Evaluación y Selección del Equipo Auditor NAABOL/SGC/P- 006 R-02
- Anexo IV: Listas de Verificación NAABOL/SGC/P- 006 LIS-01
- Anexo V: Actas de Apertura NAABOL/SGC/P- 006 AA-01
- Anexo VI: Hallazgos de Auditoría Interna NAABOL/SGC/P- 006 IA-01
- Anexo VII: Lista de Cierre de Auditoria NAABOL/SGC/P- 006 LIS-02
- Anexo VIII: Evaluación De Desempeño Del Auditor NAABOL/SGC/P- 006 R-03

Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su Vigencia previo uso.



**COPIA CONTROLADA**




**PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

**AUDITORÍA INTERNA**

**CÓDIGO:**  
NAABOL/SGC/P- 006  
**Versión:02**  
**Fecha: 21/08/2024**  
**PÁGINA 14 DE 21**

**Anexo I:**  
**Formato de Registro**  
**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DEL SGC**

		PROGRAMA												NAABOL/SGC/P- 006 PROG-01																																						
		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC												Versión 1																																						
Gestión:														Fecha:																																						
Nº	Objetos de auditoría y Alcance	Tipo de Auditoría	CRITERIO		Ene				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			Norma	Procesos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				




**PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

**AUDITORÍA INTERNA**

**CÓDIGO:**  
 NAABOL/SGC/P- 006  
**Versión:02**  
**Fecha: 21/08/2024**  
**PÁGINA 15 DE 21**

**Anexo II:  
 Formato de Registro  
 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA**

	PLAN	NAABOL/SGC/P- 006 PL-01
	AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	Versión 1

PROCESO		AREA		
OBJETIVO				
ALCANCE				
CRITERIOS DE AUDITORIA				
DOCUMENTOS REQUERIDOS				
LUGAR				

EQUIPO AUDITOR		AUDITADOS
AUDITOR LIDER		
AUDITOR LIDER		
AUDITOR EN PRÁCTICA		
AUDITOR EXPERTO		

FECHA INICIO	FECHA FIN	REQUISITOS A AUDITARSE	CLAUSULA	AUDITOR	AUDITADO

ELABORADO	APROBADO	ACEPTADO
(Firma y sello)	(Firma y sello)	(Firma y sello)
FECHA	FECHA	FECHA











**PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

**CÓDIGO:**  
NAABOL/SGC/P- 006  
**Versión:02**  
**Fecha: 21/08/2024**  
**PÁGINA 18 DE 21**

**AUDITORÍA INTERNA**

**Anexo V**  
**Formato de Registro**  
**ACTA DE APERTURA**



**ACTA DE APERTURA**

NAABOL/SGC/P- 006 AA-01

Versión 1

En cumplimiento al Programa de Auditorias de Calidad de NAABOL, y al Plan de Auditoria Interna de Calidad establecido, el Equipo Auditor conformado por:

El auditor Lider: \_\_\_\_\_ Y el (los) auditor(es): \_\_\_\_\_, en fecha \_\_\_\_\_, A horas \_\_\_\_\_. Nos hicimos presentes en la \_\_\_\_\_ de NAABOL, habiendo llevado a cabo la REUNIÓN DE APERTURA con el (los) Auditado(s): \_\_\_\_\_, para realizar la auditoria al (los) proceso(s): \_\_\_\_\_

Una vez, confirmado el Plan de Auditoria de Calidad, explicada la metodologá de trabajo, los canales de comunicación y aclarados otros aspectos inherentes al proceso de auditoria, se procedió a iniciar el mismo, bajo la conformidad y autorización del auditado.

Como muestra de conformidad, firman la presente Acta de Apertura:

AUDITADOS		Firma	
		Firma	
		Firma	
		Firma	
		Firma	
EQUIPO LIDER	AUDITOR LIDER	Firma	
	AUDITOR LIDER	Firma	
	AUDITOR EN PRÁCTICA	Firma	
	AUDITOR EXPERTO	Firma	

Documento de propiedad de Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos, verificar su Vigencia previo uso.



**COPIA CONTROLADA**





**PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

**AUDITORÍA INTERNA**

**CÓDIGO:**  
NAABOL/SGC/P- 006  
**Versión:02**  
**Fecha: 21/08/2024**  
**PÁGINA 20 DE 21**

**Anexo VII**  
**Formato de Registro**  
**Lista de Asistencia – Reunión de Cierre de Auditoría**

	LISTA DE ASISTENCIA - REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA	NAABOL/SGC/P- 006 LIS-02
		Versión 1

PROCESO	UNIDAD AUDITADA
AUDITOR	FECHA

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD	CORREO	CELULAR	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						





