

AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. FINALIDAD

Esta Instrucción define el procedimiento para la programación, realización y seguimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad que compete a la Auditoría Interna (**AI**), con el fin de verificar el grado de implementación, mantenimiento y eficacia del mismo y de las no conformidades y acciones emprendidas por la **AI**.

2. CONCEPTOS

- 2.1. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios determinados.
- 2.2. **Auditoría de Calidad:** Revisión estructurada e independiente para determinar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, los procesos y los procedimientos ejecutados en el ámbito de la Auditoría Interna (**AI**), mediante pruebas y análisis.
- 2.3. **Auditor de Calidad:** es el responsable de llevar a cabo la Auditoría de Calidad en el ámbito de gestión de la Auditoría Interna (**AI**) exigida por la Norma ISO 9001:2015.
- 2.4. **Criterios de Auditoría:** Conjunto de Políticas, Procedimientos o requisitos utilizados como referencia en una auditoría.
- 2.5. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos, informaciones cualitativas o cuantitativas, o cualquier otra información pertinente para los criterios de la auditoría y que son verificables. Las evidencias objetivas son datos que respaldan la existencia o veracidad de algo y pueden obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo, prueba u otros medios.
- 2.6. **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, oportunidades de mejora, observaciones, fortalezas.
- 2.7. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 2.8. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 2.9. **Oportunidades de Mejora:** Son recomendaciones, cuyo tratamiento y aplicación quedan a consideración del área auditada.
- 2.10. **Observaciones:** Desvíos puntuales o parciales en el cumplimiento de requisitos normativos.
- 2.11. **Fortalezas:** cumplimiento de un requisito por encima de lo esperado.

2.12. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2.13. Plan Anual de Auditoría de Calidad: Contiene los objetivos de la Auditoría, la norma o documento de referencia (normas, manuales, procedimientos), el alcance, las fechas y el calendario de actividades.

3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable al ámbito de gestión de las Oficinas de Auditoría dependientes de la Auditoría Interna (**AI**).

Desde: La planificación de auditorías.

Hasta: La presentación de los hallazgos conforme a la **ICA – 07 “Revisión por la Dirección”** y el posterior tratamiento de los hallazgos a través de la Instrucción de Procedimiento General, **ICA – 05 “Mejora Continua”**.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma ISO 9000:2015

Norma ISO 9001:2015

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. El Plan Anual de Auditoría de Calidad será realizado conforme a los criterios:

5.1.1. La Auditoría Interna (**AI**) dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad que le compete, debe ser auditada al menos una vez cada año.

5.1.2. Para determinar la frecuencia de auditoría, se deben tener en cuenta los resultados de auditorías anteriores, si las hubiera, y la relevancia de la función auditada sobre el Sistema de Gestión de Calidad. Esta determinación debe ser documentada en el Plan Anual de Auditoría de Calidad (**FL – SGI – 13**).

5.1.3. Los Auditores deben ser independientes a la Oficina de Auditoría dependiente de la Auditoría Interna (**AI**), sujeto a auditoría.

5.2. El número mínimo de Auditores por auditoría es de 1 (uno). Sin embargo, un Auditor nuevo no podrá realizar su primera auditoría de manera independiente.

5.3. Los Auditores del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) deben poseer formación en cursos teóricos de entrenamiento de auditores (interno o externo), con una carga horaria mínima de 10 (diez) horas, incluyendo los siguientes temas:

5.3.1. Norma aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad.

5.3.2. Proceso de Auditoría.

5.3.3. Técnicas de Auditoría.

5.3.4. Elaboración de Informe.

5.3.5. Actividades de seguimiento y cierre.

- 5.4. Los Auditores de Calidad podrán ser externos o internos, los mismos deben presentar a la Auditoría Interna (**AI**) los documentos que evidencien el nivel de entrenamiento recibido.
- 5.5. Ningún miembro del equipo auditor puede tener responsabilidad directa sobre las Oficinas de Auditoría o actividades a cargo de las mismas, sujetas a auditorías.
- 5.6. Para la elaboración del Informe de Auditoría, el Auditor de Calidad consensua con el Auditor Interno, en cada caso, el día de cierre de la auditoría, acordando los tiempos necesarios para la elaboración del trabajo.
- 5.7. En caso de no concluir en el tiempo previsto, el Auditor de Calidad notifica al Comité de Gestión de Calidad (**CGC**), vía correo electrónico o Nota, estipulando un plazo no mayor a **14 (catorce) días calendario** para la entrega efectiva del Informe de Auditoría (**FL-SGI-15**) correspondiente.
- 5.8. Los documentos inherentes a esta Instrucción de Procedimiento General se tramitarán y se registrarán entre las Unidades Administrativas afectadas por medio del Sistema de Seguimiento de Documentos (**SSD**), conforme a lo establecido en la **Circular N° 12/2014**.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1. La Auditoría Interna (**AI**) designa a los Auditores del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) responsables de auditorías de calidad a ser realizadas en el periodo determinado.
- 6.2. El Auditor de Calidad designado elabora el Plan de Auditoría de Calidad (**PAC**) utilizando el Formulario “Plan de Auditoría de Calidad” (**FL-SGI-13**), indicando las Oficinas de Auditoría, actividades y procesos sujetas a auditorías de calidad, fecha de inicio y cierre, así como el Auditor responsable y/o acompañante, a ser realizadas en el periodo, anual o conforme lo indique el Comité de Gestión de Calidad (**CGC**). Posteriormente, el Auditor de Calidad presenta el **FL-SGI-13 (PAC)** al Comité de Gestión de Calidad (**CGC**).
- 6.3. El Comité de Gestión de Calidad (**CGC**) recibe el **FL-SGI-13 (PAC)**, verifica y analiza las actividades y procesos de las Oficinas de Auditoría sujetas a la auditoría de calidad, y conforme, aprueba o rechaza el **FL-SGC-13 (PAC)**. Luego, emite un documento Interno (**I**), registra y remite a la Oficina de Auditoría a ser auditada.
- 6.4. El Auditor de Calidad prepara el formulario “Lista de Verificación” (**FL-SGI-14**), contacta con la Oficina de Auditoría respectiva a ser auditada a efectos de acordar la fecha y hora de inicio de una reunión de trabajo. Luego, el Auditor de Calidad realiza la presentación del plan, aclara todas las dudas existentes y acuerda los cambios solicitados (si los hubiere). El Auditor de Calidad procede a investigar todos los temas señalados en el **FL-SGI-14** y todos aquellos temas adicionales que, a criterio de los auditores, hagan al alcance de la auditoría de calidad en desarrollo.

- 6.5.** El Auditor de Calidad ejecuta la auditoría de calidad conforme a la planeación realizada, coordina la realización de los análisis de los antecedentes y de los requisitos aplicables en cada caso. Para el efecto revisa informes de auditorías de calidad anteriores, si los hubiere, las observaciones consignadas en los mismos y las acciones correctivas aún abiertas que están bajo responsabilidad de la Oficina de Auditoría auditada. Con los resultados de estos análisis, el Auditor de Calidad prepara los ítems sujetos a revisión de auditoría de calidad utilizando el **FL-SGI-14**.
- 6.6.** El Auditor de Calidad elabora el Informe de Auditoría respectivo utilizando el Formulario “Informe de Auditoría” (**FL-SGI-15**). Asimismo, los hallazgos detectados en el trabajo de auditoría se registran en el **FL-SGI-15** y se clasifican de la siguiente forma:
- 6.6.1. Fortaleza(s).
 - 6.6.2. Oportunidad(es) de Mejora (s).
 - 6.6.3. Conformidad(es).
 - 6.6.4. Observación(es).
 - 6.6.5. No conformidad(es).
- 6.7.** Una vez finalizado el Informe, el Auditor de Calidad presenta el **FL-SGI-15** al Jefe de la Oficina de Auditoría auditada, luego aclara divergencias con el mismo, obtiene su acuerdo con su firma respectiva en el mencionado formulario.
- 6.8.** En caso que las divergencias no sean aclaradas con el Jefe de la Oficina de Auditoría auditada, el Auditor de Calidad responsable del trabajo solicita la intervención del Auditor Interno (**AI**) a efectos que las divergencias sean resueltas.
- 6.9.** Seguidamente la **UA**, registra los hallazgos señalados en el **FL-SGI-15**, que pueden generar la oportunidad de iniciar una acción correctiva, de mejora o disposición en la “**Solicitud de SAC/SAP/SAM/SD**” - **FL-SGI-12**, luego analiza las mismas, documenta las causas, determina el plan de acción y consensua con el nivel superior de área. Si fueran necesarias acciones por parte de otras áreas, puede acordar la formación de un equipo interdisciplinario para el análisis de las causas y la determinación del plan de acción conforme a lo indicado en la Instrucción de Procedimiento General - **ICA – 05 “Mejora Continua”**.
- 6.10.** El Auditor de Calidad presenta los resultados de auditorías de calidad en la reunión de revisión con el Comité de Control Interno (**CCI**).

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Compete al Auditor de Calidad realizar la planificación y verificar la ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**).
- 7.2.** Compete a los Auditores de Calidad asignados ejecutar las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), conforme a los parámetros establecidos en la presente Instrucción.

7.3. Compete a las Oficinas de Auditoría auditadas realizar el seguimiento del cumplimiento de las acciones tomadas que fueron detectadas por el Auditor de Calidad a ser revisadas en la próxima auditoría de calidad.

8. REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Reten.	Disposición	Obs.
Formulario de SAC/SAP/SD/SAM	FL-SGI-12	Por número	Comité de Gestión de Calidad	Por año	10 años	Archivar hasta que se cumpla el tiempo indicado en la legislación	-
Plan Anual de Auditoría	FL-SGI-13	Año	Comité de Gestión de Calidad	Por año	10 años	Archivar hasta que se cumpla el tiempo indicado en la legislación	-
Lista de Verificación de Auditoría	FL-SGI-14	Por fecha y área auditada	Comité de Gestión de Calidad	Por año y Área auditada	10 años	Archivar hasta que se cumpla el tiempo indicado en la legislación	-
Informe de Auditoría	FL-SGI-15	Por fecha y área auditada	Comité de Gestión de Calidad	Por año y Área auditada	10 años	Archivar hasta que se cumpla el tiempo indicado en la legislación	-

9. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Actualización N°	Descripción del cambio
00	Emisión inicial
01	Revisión general

FIRMA DEL AUDITOR INTERNO
Distribución: ABCDE
AI/OE – OND – 6289

Está a cargo de la Auditoría Interna (AI) mantener actualizados los términos de esta Instrucción y los procedimientos vigentes, así como la aclaración de su contenido a las Unidades afectadas.