

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PGC 0803

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance
- 3.- Descripción
 - 3.1.- Programa de Auditorías Internas
 - 3.3.- Ejecución de la Auditoría
 - 3.3.1.- Desarrollo de la Auditoría
 - 3.3.2.- Resultados de la Auditoría
 - 3.3.3.- Informe Final de la Auditoría
 - 3.3.4.- Cierre de la Auditoría
- 4.- Responsabilidades
- 5.- Anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES

1.- OBJETO.

Establecer los criterios bajo los cuales deben desarrollarse las auditorías internas que se lleven a cabo en **C.C.T.** para verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas en el Sistema de Calidad, y por otra, para evaluar la efectividad de dicho sistema.

2.- ALCANCE.

Las auditorías internas de calidad se realizarán sobre todas las actividades de la empresa que tienen incidencia en la calidad de los trabajos que ésta realiza, y sobre todos los requisitos de la norma ISO 9001.

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- Programa de Auditorías Internas

Para que las auditorías internas se lleven a cabo de manera sistemática y cumpliendo un calendario previamente establecido, el Responsable de Calidad elaborará, con una periodicidad de un año, un “Programa de Auditorías Internas de Calidad” que cubra por completo todas las actividades que componen el Sistema de Calidad de la empresa. Este programa será revisado por los responsables de las áreas que van a ser auditadas a través del Comité de Calidad y será aprobado por Dirección.

Una vez aprobado, el Programa será distribuido a todos los implicados que se indiquen en la lista de distribución del mismo.

Para confeccionar este Programa, el Responsable de Calidad tendrá en cuenta los siguientes factores:

- Estructura del Sistema de Calidad, reflejada en el Manual de Calidad
- Estructura de la organización de la empresa
- Los resultados de anteriores auditorías
- Los programas de auditorías externas: de entidades certificadoras y/o visitas o auditorías de clientes.

Dependiendo de la criticidad que puedan tener cada una de las actividades, y a juicio del Responsable de Calidad, pueden programarse varias auditorías a la misma actividad dentro del plazo de validez del Programa. Todos los requisitos de la norma serán auditados al menos una vez al

año.

En dicho Programa de Auditorías deben aparecer los siguientes datos:

- Actividad o actividades objeto de la auditoría
- Auditor Jefe y, si es necesario, integrantes del equipo auditor, que no deben tener responsabilidad sobre las actividades objeto de la Auditoría. En ningún caso puede pertenecer al equipo auditor personal del área Auditada. La Dirección designará los auditores, incluido el Auditor Jefe, para cada auditoría del periodo, verificando que los auditores cumplen los requisitos de cualificación establecidos en el Anexo II. Se dejará registro, mediante su inclusión en el Programa de Auditorías, de la aprobación de los auditores.
- Áreas auditadas, los responsables de las cuales serán los auditados
- Periodo previsto de ejecución
- Aprobación firmada por Dirección

3.3.- Ejecución de la auditoría

La ejecución de la auditoría comprende las siguientes actividades:

- Desarrollo de la auditoría
- Consolidación de los resultados de la auditoría

3.3.1. Desarrollo de la Auditoría

Se utilizarán las técnicas de auditoría necesarias para esclarecer cada requisito a auditar. Estas técnicas pueden incluir:

- Entrevistas y coloquios con las personas que llevan a cabo las actividades auditadas y con sus responsables.
- Muestreo de un conjunto amplio: de los registros, de los contratos, del personal, de los equipos, de las instrucciones...
- Trazado de la evolución secuencial de una actividad

Se recomienda que se realicen reuniones entre el equipo auditor durante el transcurso de la auditoría para revisar cómo se está desarrollando la misma.

3.3.2. Resultados de la Auditoría

Al finalizar la auditoría deben estar establecidos los resultados de la misma. Éstos entrarán dentro de

una de las siguientes categorías:

- NO CONFORMIDAD: No cumplimiento sistemático o destacado, así como parcial, de alguno de los requisitos contenidos en el Sistema de Calidad que afectan o puedan afectar a la calidad del servicio o producto, al cliente o al cumplimiento del Sistema.
- OBSERVACIONES: Propuesta de cambios al Sistema de Calidad para mejorar su eficiencia o comentarios de la eficacia del Sistema.

Los resultados de la auditoría se notificarán a los auditados a través del informe de auditoría.

3.3.3.- Informe final de la auditoría

El Auditor Jefe elaborará junto con el resto del equipo auditor el Informe Final de Auditoría.

Este informe contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Objetivo y alcance de la auditoría
- Fecha de la auditoría
- No conformidades encontradas, acordadas con los auditados
- Observaciones propuestas, acordadas con los auditados
- Conclusiones
 - Apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad de las actividades auditadas con el Sistema de Calidad y del grado de efectividad del Sistema de Calidad para garantizar la calidad de los resultados de las actividades auditadas.
- Revisión, aprobación y distribución a los auditados
- Aprobación del Auditor Jefe

Una vez confeccionado el Informe de Auditoría el auditor Jefe lo distribuirá a todas las personas relacionadas en la lista de distribución.

3.3.4.- Cierre de la Auditoría

Una auditoría no se considerará cerrada hasta que haya sido verificada la implantación de todas las acciones correctoras y evaluada la eficacia de las mismas.

Cuando hayan sido verificados y evaluados de forma satisfactoria los resultados de todas las acciones correctoras, se considerará cerrada la misma por parte del Responsable de Calidad. En el

caso de que la implantación no sea satisfactoria se notificará al auditado responsable para que tome las medidas que considere oportunas.

4.- RESPONSABILIDADES

Gerente

- Aprobar el Programa de Auditorías Internas
- Designar el Equipo Auditor

Responsable de Calidad

- Elaborar el Programa de Auditorías Internas
- Evaluar la eficacia y verificar la implantación de las acciones correctoras emprendidas para corregir las desviaciones encontradas.

Responsable de Área Auditada

- Colaborar con el equipo auditor en el desarrollo de la auditoría.
- Proponer e implantar las acciones correctoras necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

Auditor Jefe

- Dirigir la realización de la auditoría
- Preparar, junto con el resto del equipo auditor, el Informe de Auditoría

Equipo Auditor

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoría.
- Comunicar y clarificar los requisitos de la auditoría.
- Conservar y salvaguardar los documentos pertenecientes a la auditoría para:
 - ⇒ Presentarlos cuando se requiera.
 - ⇒ Asegurar su confidencialidad.
 - ⇒ Tratar la información confidencial con discreción.

5.- ANEXOS.

Anexo I: Formato de Programa de Auditorías.

Anexo II: Requisitos de Cualificación para auditores internos de **C.C.T.**.

ANEXO I: FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS

C.C.T.	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS			Año: Revisión: Hoja de
FECHA PREVISTA	ACTIVIDADES A AUDITAR	AREA	OBSERVACIONES	EQUIPO AUDITOR
Distribuido a:		Aprobado por DIRECCIÓN		
		Fecha:	Firma:	

ANEXO II: REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN PARA AUDITORES INTERNOS DE C.C.T..

El personal asignado para realizar las auditorías internas al Sistema de Calidad debe cumplir como mínimo los requisitos especificados en este anexo. Los candidatos a auditores internos de **C.C.T.** se propondrán por el Responsable de Calidad, y serán evaluados y aprobados o rechazados por Dirección.

En el caso de persona externas, se revisará su curriculum.

1. EDUCACIÓN

Los auditores deben poseer estudios universitarios.

2. CONOCIMIENTOS

Los auditores deberán tener conocimientos demostrables de los siguientes aspectos:

- Sistema de Calidad de **C.C.T.**.
- Conocimientos de la Normativa aplicable (ISO 9001) con los cursos de formación interna impartidos durante la implantación o equivalentes.
- Haber participado en el Curso Interno de Auditorías Internas de la Calidad impartido por una empresa consultora especializada.

3. EXPERIENCIA

Los auditores deben cumplir como mínimo, alguno de los siguientes requisitos:

- Haber participado como mínimo en una auditoría interna como observador.
- Tener una experiencia mínima en **C.C.T.** de 6 meses, en actividades relacionadas con la producción, calidad o tareas administrativas.