

**ÍNDICE**

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS
5. PROGRAMA DE AUDITORÍAS
6. ESTABLECIMIENTO DEL GRUPO DE TRABAJO
7. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA
8. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA
9. INFORME DE LA AUDITORÍA
10. SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA
11. REGISTROS
12. ANEXOS
  - 12.1. Anexo 1. Plan de auditorias internas
  - 12.2. Anexo 2. Informe de auditoría interna

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

## 1.- OBJETO

Establecer el procedimiento a seguir en **GPV** para realizar a intervalos planificados las auditorías internas y determinar si el sistema de gestión de la calidad :

- a) es conforme con la planificación del mismo, con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos e los diferentes procesos por **GPV**, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

## 2.- CAMPO DE APLICACIÓN

Es aplicable a todos los servicios, procesos y apartados incluidos en el sistema de gestión de la calidad de GPV.

## 3.- RESPONSABILIDADES

El responsable de calidad es el encargado de documentar el plan de auditorías internas, de observar su obligado cumplimiento, de recopilar los informes de auditorías y de distribuirlos. Además verifica la implantación de las acciones correctoras derivadas de la auditoría.

El Gerente es responsable de revisar y aprobar los planes de auditorías internas.

El responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

## 4.- PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS

El responsable de calidad propone el plan de auditorías internas al Gerente para su revisión y aprobación. Se asegurará de que se realiza al menos una auditoría interna cada 3 años en todos los servicios, procesos y apartados del sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías se planifican cuando se producen alguna de las siguientes circunstancias:

- Después de la implantación de cambios significativos en el sistema de calidad, los servicios o en la propia organización.
- Existencia de no conformidades repetitivas, tendencia negativa de la calidad percibida por los clientes, incremento de las reclamaciones de clientes, evolución negativa de los índices de calidad.
- Comprobación de la aplicación de acciones correctivas o preventivas.

El plan aprobado se divulga en el tablón de anuncios por el responsable de calidad.

## 5.- PROGRAMA DE AUDITORIAS

Para la realización de cada auditoría el responsable de calidad prepara un programa de auditoría.

El programa de auditoría estará estructurado con arreglo del siguiente esquema:

- Establecimiento del grupo de trabajo.
- Preparación de la auditoría.
- Realización de la auditoría.
- Informe de la auditoría.
- Seguimiento de la auditoría.
- Documentación.

El personal que realiza la auditoría es independiente de las actividades y áreas a auditar.

## 6.- ESTABLECIMIENTO DEL GRUPO DE TRABAJO

Estará constituido por:

- Responsable de la auditoría: El responsable de calidad, salvo que las actividades objeto de la auditoría sean las relacionadas con su trabajo, en cuyo caso será designada otra persona con la cualificación necesaria. Los requisitos de cualificación del responsable de auditoría se define en la Ficha Formación/Cualificación de la función Auditor.

- Un responsable del sector auditado.
- Otras personas que, por su competencia o misión sean de utilidad para el buen desarrollo de la auditoría.

## 7.- PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

Contacto previo a la auditoría con el responsable del área auditada para concretar los puntos que deben ser objeto de la auditoría, revisión de las fechas planificadas y disposición del personal en el área y en las fechas de auditoría.

Se hará referencia, en general, a los siguientes aspectos:

- Documentación del sistema de gestión de la calidad de aplicación.
- Procesos y su seguimiento y medición.
- Personal implicado.
- Informes, registros y archivos.

## 8.- REALIZACIÓN DE LAS AUDITORIAS

La auditoría se lleva a cabo siguiendo el procedimiento como guía de trabajo y recopilando las evidencias objetiva necesarias y suficientes para respaldar las conclusiones de la auditoría y no conformidades detectadas.

En caso de que la auditoría se realice como consecuencia de una no-conformidad o para verificar la implantación de una acción correctiva, se hace hincapié en los aspectos relacionados con ello.

## 9.- INFORME DE LA AUDITORIA

El responsable de calidad realiza y difunde el informe de auditoría, con los resultados de la auditoría y que contendrá:

- Alcance de la auditoría.

- Identificación de los auditores.
- Personas entrevistadas.
- No conformidades encontradas, con referencia a las evidencias que las respaldan.
- El grado de adecuación, implantación y efectividad de las acciones correctivas ya sugeridas en anteriores auditorías.
- El grado de adecuación, implantación y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- Si es necesario, fecha de la próxima auditoría.

El informe de la auditoría se presenta al Gerente y se toma como elemento de entrada para las revisiones del sistema de gestión de la calidad. Así mismo se presenta al responsable del área auditada y una copia del informe será archivada por el responsable de calidad.

#### **10.- SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

El responsable del área auditada, con la colaboración del responsable de calidad, analizará la importancia de las no conformidades detectadas y analizará las causas de las mismas.

El responsable del área auditada documentará las acciones correctivas correspondientes a las no conformidades y el responsable de calidad realizará el cierre de las acciones correctivas una vez verificadas la eficacia de las acciones.

Para la documentación de las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna, se sigue la sistemática descrita en el procedimiento 0504 "Acciones correctivas y acciones preventivas".

#### **11.- REGISTROS**

Se consideran registros de calidad el informe de la auditoría interna.

#### **12.- ANEXOS**

12.1.-Anexo1. Plan de auditorías internas

12.2.-Anexo 2. Informe de auditoría interna

<b>GPV</b>	PROCEDIMIENTO	0502 - AUDITORÍAS INTERNAS	ED. N°	FECHA	PG
			1	15/ 01 / 02	6 de 7

**12.1.-Anexo1. Plan de Auditorías Internas**

<b>GPV</b>	0502/01 PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS	ED. N°	FECHA	PG

SERVICIO/APARTADO DEL SISTEMA DE CALIDAD	FECHA PREVISTA	AUDITOR/ES

Elaborado:	Aprobado:
Firma Responsable de Calidad	Firma Gerente

<b>GPV</b>	PROCEDIMIENTO	0502 - AUDITORÍAS INTERNAS	ED. Nº	FECHA	PG
			1	15/ 01 / 02	7 de 7

## 12.2.- Anexo 2. Informe de auditoría interna

<b>GPV</b>	0502/02 - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	PG
		de

### ÍNDICE DEL CONTENIDO

1. Fecha de realización de la auditoría.
2. Alcance de la auditoría.
3. Identificación de los auditores.
4. Personas entrevistadas.
5. Grado de adecuación, implantación y efectividad de las acciones correctivas ya sugeridas en anteriores auditorías.
6. Grado de adecuación, implantación y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
7. No conformidades con referencia a las evidencias que las respaldan.
8. Si es necesario, fecha de la próxima auditoría.

Anexo : Documento con las evidencias observadas en el transcurso de la auditoría.