
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 10 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

**ANEXO II**


**Informe Final de la Auditoría**

N ° de INFORME	INFORME DE AUDITORÍA	FECHA
Ref. NC	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Enterado:	Firma:	
Responsable de Calidad	El equipo auditor	Representante de la Dirección

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 9 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

## ANEXO I

PLAN DE AUDITORÍAS			AÑO:
DPTO / ÁREA / RESPONSABLE	ALCANCE	AUDITOR	FECHA PREVISTA
Revisado y aprobado por:			
Nombre:			
Firma:		Fecha:	
LISTA DE DISTRIBUCIÓN:			

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 8 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

Una vez confeccionado el Informe Final, el equipo de auditores, ya sea interno o externo, lo entregará al Responsable de Calidad, que será el encargado de distribuirlo a todas las personas definidas en la lista de distribución, en la que siempre se incluirá al propio Responsable de Calidad, a los miembros del Comité de Calidad y al representante de la Dirección.

En el plazo máximo de 1 mes desde la fecha de distribución del informe final, los auditados enviarán al responsable de calidad las acciones correctoras correspondientes a las desviaciones encontradas en la auditoría. Estas acciones correctivas o preventivas se adecuarán a los criterios descritos en el PGC-85.2 "Control de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas".

#### 5.4. CIERRE DE LA AUDITORÍA

Una auditoría no se considerará cerrada hasta que no se haya verificado la implantación de todas las acciones correctivas o preventivas y se haya comprobado la eficacia de las mismas.


### 6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

### 7. ANEXOS

Anexo I: Plan de Auditorías

Anexo II: Informe final de la auditoría

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 7 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82


- Revisión de los documentos del Sistema de Calidad utilizados: se comprobará que cada área dispone de los procedimientos, instrucciones y todos los demás documentos que le sean aplicables (ver PGC-42 "Control de la documentación y los registros), así como que éstos están perfectamente elaborados, aprobados y distribuidos.
- Examen de los registros de calidad generados: se verificará el cumplimiento del Sistema en cuanto a formatos utilizados, archivo de los mismos...
- Supervisión directa de las operaciones de prestación de servicios para comprobar que cada una de las actividades encomendadas al área auditada se está desarrollando de la manera descrita en los documentos del Sistema de Calidad.
- Evaluación del grado de cumplimiento de los Objetivos de Calidad, cuyo seguimiento debe demostrar la eficacia del Sistema en cuanto a la puesta en práctica de la Política de Calidad, cuya cuantificación son los mencionados objetivos.

En el caso en que la auditoría sea realizada por auditores externos a la empresa el desarrollo de la misma podrá seguir lo descrito en el presente procedimiento o por el contrario los auditores podrán seguir sus propios métodos de actuación, siempre que informen al Responsable de Calidad.

### **5.3.3. Resultados de la auditoría**

Una vez que el equipo auditor haya aclarado con los auditados las discrepancias que pudieran existir en cuanto a las desviaciones encontradas al Sistema de Calidad, elaborará el Informe Final de la Auditoría. Este informe deberá contemplar obligatoriamente los siguientes aspectos:

- Desviaciones encontradas o acordadas con los auditados
- Apreciación u observación del equipo auditor sobre el grado de conformidad de las actividades auditadas con el Sistema de Calidad
- Lista de distribución del informe

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 6 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

aprobado. En el caso e que el propio responsable de calidad sea auditor, el Programa deberá ser revisado y aprobado por el Director General.

- La lista de distribución

### **5.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

La ejecución de la auditoría comprende las siguientes actividades:

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

#### **5.3.1. Preparación de la auditoría**

El equipo de auditores solicitará a los responsables de las áreas que vayan a ser auditadas, con la antelación que consideren oportuna, los procedimientos y la documentación asociada al área que estimen necesaria, para poder analizarla y planificar correctamente el programa de la auditoría.


#### **5.3.2. Desarrollo de la auditoría**

Se utilizarán las técnicas de auditoría habituales para e desarrollo de las mismas: entrevistas y coloquios, muestreos, seguimiento de registros...

El responsable de calidad podrá estar presente en todo el proceso de la auditoría si lo considera oportuno.

Cuando sea necesario se mantendrán reuniones entre el equipo auditor y los auditados durante el transcurso de las auditorías para verificar cómo se está desarrollando la misma y establecer, si fuera preciso, variaciones en el programa de la misma. Si se llegara a tal extremo, se ha de comunicar por parte del equipo auditor o del responsable de calidad a todas las personas afectadas.

Las verificaciones a efectuar durante el proceso de la auditoría serán normalmente de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 5 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82


Los auditores pueden ser internos o externos, debiendo ser siempre personal cualificado para realizar auditorías (ver PGC-62), teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene sus propias peculiaridades:

- ❖ Si el grupo de auditores es interno, o sea, trabajadores de la propia empresa COMCAL, no deben tener responsabilidades sobre las actividades objeto de la auditoría, de lo que se desprende que las auditorías se realizarán de manera cruzada entre departamentos, no pudiendo ningún responsable de departamento auditarse a sí mismo.
- ❖ Si los auditores son externos, deberán ser aprobados por el responsable de calidad pudiendo requerir la cualificación que crea oportuna. En este caso el programa de la auditoría será realizado por dichos auditores, debiendo ser revisado y aprobado por el responsable de calidad, que será quien lo distribuya a los responsables de las áreas auditadas.

## 5.2. PROGRAMA DE LA AUDITORÍA

Al menos una semana antes del comienzo de la auditoría, el equipo auditor designado para ella elaborará el programa de la auditoría junto con el responsable de calidad y los responsables de los departamentos auditados, con el fin de cuadrar las fechas y los horarios, así como los contenidos de la auditoría. En dicho programa deberán estar cumplimentados los siguientes datos:

- Las personas que tienen responsabilidad directa en la auditoría, es decir, auditores y auditados
- Fecha y hora de comienzo de la auditoría y duración prevista. A juicio del auditor, la duración de la auditoría se podrá prolongar en función de los resultados de la misma
- El objetivo de la auditoría
- El alcance de la auditoría
- Documentos de referencia para la auditoría: Manual de calidad, Procedimientos operativos o de gestión de calidad, instrucciones técnicas...
- La firma de aprobación del Programa de auditoría por el responsable de calidad, que será el que lo haya revisado y

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

## 5.1. PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS

El Responsable de Calidad elaborará, con periodicidad anual, un Plan de Auditorías Internas que abarquen por completo todas las actividades contempladas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. Este plan será revisado y aprobado por el Director General, máximo órgano gestor del Sistema de Calidad de COMCAL.

Una vez aprobado el plan, será distribuido conforme a la lista de distribución que aparece en el mismo.


Para confeccionar el plan, el Responsable de Calidad tendrá en cuenta los siguientes factores que se mencionan a continuación:

- Estructura del Sistema de Calidad
- Estructura organizacional de la empresa
- Localización de los distintos departamentos y actividades de la empresa
- Resultados de anteriores auditorías
- Los programas de auditorías externas de organismos certificadores, si los hubiere

Dependiendo de la complejidad que pudiera tener cada una de las actividades desarrolladas por la empresa y a juicio del responsable de calidad, pueden programarse varias auditorías dentro del plazo de validez del plan.

En dicho plan deben aparecer los siguientes datos:

- Año del plan de auditorías
- Departamentos auditados y responsables de los mismos
- Alcance de la auditoría: actividad objeto de la auditoría
- Fecha prevista de ejecución
- Revisión y aprobación por parte del responsable de calidad, dejando registro con la firma del Director General
- Lista de distribución
- Nombre del auditor / auditores

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 3 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios bajo los cuales deben desarrollarse las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL, para verificar que se cumplen los requisitos definidos en él y para evidenciar la eficacia de dicho sistema.

Las auditorías internas de calidad se realizarán sobre todas las actividades de la empresa que tengan incidencia sobre sus Sistema de Calidad y sobre todos los requisitos especificados por la Norma UNE EN ISO 9001:2000.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC “Manual De Gestión De Calidad “
- PGC-42 “Control de la documentación y los registros”
- PGC-85.2 “Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas”
- PGC-62 “Gestión de Recursos Humanos”

## 4. DEFINICIONES

**Auditor:** Persona cualificada para realizar auditorías de calidad y designada y aprobada para una en concreto.


**Auditado:** Responsable de una actividad enmarcada en del Sistema de Calidad y que va a ser auditada, ya sea en parte o en su totalidad.

## 5. DESARROLLO

En base a lo establecido según la Norma UNE EN ISO 9001:2000, la organización debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización, y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 10
	AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD	Doc: PGC-82

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO.....	3
5.1. PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	3
5.2. PROGRAMA DE LA AUDITORÍA.....	5
5.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	5
5.3.1. Preparación de la auditoría.....	6
5.3.2. Desarrollo de la auditoría.....	6
5.3.3. Resultados de la auditoría.....	7
5.4. CIERRE DE LA AUDITORÍA.....	8
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	8
7. ANEXOS.....	8



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PGC - 82

### AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General