

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: 1 de 1

## PGC015: AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

CONTROL DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	29-06-06	Creación del Procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerente

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>2 de 2</b>

ÍNDICE	Página
<i>1.- OBJETO</i> .....	3
<i>2.- ALCANCE</i> .....	3
<i>3.- REFERENCIAS</i> .....	3
<i>4.- DESCRIPCIÓN</i> .....	3
<i>4.1.- PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS</i> .....	3
<i>4.2.- PROGRAMA DE LA AUDITORÍA</i> .....	4
<i>4.3.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</i> .....	5
<i>4.3.1.- Desarrollo de la Auditoría</i> .....	5
<i>4.3.2. - Resultados de la Auditoría</i> .....	5
<i>4.3.3. - Informe final de la auditoría</i> .....	6
<i>4.3.4. - Cierre de la Auditoría</i> .....	6
<i>5. - ANEXOS</i> .....	8
<i>6. - REGISTROS</i> .....	11

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>3 de 3</b>

## **1. - OBJETO**

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

## **2. - ALCANCE**

Las auditorias internas de calidad se realizarán sobre todas las actividades de la ECV que tienen incidencia en la calidad de los productos que ésta realiza, y sobre todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

## **3. - REFERENCIAS**

Sección 8.2.2 del Manual de Calidad

## **4. - DESCRIPCIÓN.**

### **4.1. - PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS.**

Para que las auditorias 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 “Plan de Auditorias Internas de Calidad” que cubra por completo todas las actividades que componen el SGC de la ECV. Este plan será revisado por los responsables de las áreas que van a ser auditadas a través del Comité de Calidad y será aprobado por el Gerente. Una vez aprobado, el Plan será distribuido a todos los implicados que se indiquen en el mismo.

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

- Estructura del SGC, reflejada en el Manual de Calidad.
- Estructura de la organización de la ECV.
- Los resultados de anteriores auditorias.
- Los planes de auditorias externas: de entidades certificadoras y/o visitas o auditorias de clientes.

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>4 de 4</b>

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

En dicho Plan de Auditorias deben aparecer los siguientes datos:

- Actividad o actividades objeto de la auditoria.
- Auditor o equipo auditor, que no deben tener responsabilidad sobre las actividades objeto de la Auditoria. En ningún caso puede pertenecer al equipo auditor personal del área Auditada. La Gerencia designará los auditores para cada auditoria del periodo, verificando que los auditores cumplen los requisitos de cualificación establecidos en el Anexo III. Se dejará registro, mediante su inclusión en el Plan de Auditorias, de la aprobación de los auditores por Gerencia.
- Áreas auditadas, los responsables de las cuales serán los auditados.
- Período previsto de ejecución.
- Aprobación firmada por el Gerente.
- Lista de distribución.

#### **4.2. - PROGRAMA DE LA AUDITORIA.**

Al menos con una semana de antelación al comienzo de una auditoria y si lo considera necesario por las características especiales de la auditoria, el Responsable de Calidad elaborará el Programa de Auditoria junto con los responsables de las áreas que serán auditadas. En este programa se incluirán entre otros los siguientes datos:

- El objetivo u objetivos de la auditoria, usualmente verificar que las actividades auditadas se llevan a cabo según lo establecido en el SGC y verificar si el SGC es eficaz.
- El alcance de la misma, actividades y áreas que serán o podrán ser auditadas.
- Las personas que tienen responsabilidades directas en la auditoria.
- Documentos de referencia para la auditoria.
- Las fechas y la duración prevista para cada actividad principal de la auditoria.
- La firma de aprobación del Programa de Auditoria.

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>5 de 5</b>

El Programa será revisado y en su caso aprobado por el Responsable de Calidad.

#### **4.3. - EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.**

La ejecución de la auditoria comprende las siguientes actividades:

- Desarrollo de la auditoria.
- Consolidación de los resultados de la auditoria.

##### **4.3.1. Desarrollo de la Auditoria**

La auditoria se realizará basándose en el Programa si existe, las técnicas de auditoria y las reuniones del equipo auditor. Se utilizarán las técnicas de auditoria 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 auditoria para revisar cómo se está desarrollando la misma y establecer, si cabe, variaciones al Programa de Auditoria.

##### **4.3.2. Resultados de la Auditoria.**

Al finalizar la auditoria deben estar establecidos los resultados de la misma. Éstos entrarán dentro de una de las siguientes categorías:

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

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

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>6 de 6</b>

de auditoria o durante el transcurso de ésta. En un plazo de 30 días, a no ser que se acuerde otra cosa, se abrirán las acciones correctivas correspondientes a cada una de las desviaciones y a las observaciones que se crea conveniente.

#### **4.3.3. - Informe final de la auditoria.**

El Auditor elaborará el Informe Final de Auditoria.

Este informe contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Objetivo y alcance de la auditoria.
- Fecha de la auditoria.
- Nombre del auditor.
- Departamentos o actividades auditadas.
- 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 SGC y del grado de efectividad del mismo para garantizar la calidad de los resultados de las actividades auditadas.
- Revisión, aprobación y distribución a los auditados.
- Fecha de emisión del informe.

Una vez confeccionado el Informe de Auditoria el auditor lo distribuirá a todas las personas auditadas en caso de que sea necesario, para la resolución de las no conformidades.

#### **4.3.4. – Cierre de la Auditoria.**

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

Una vez pasada la fecha establecida para su implantación, si no se ha implantado alguna de las acciones correctivas pertinentes, el Responsable de Calidad notificará de esta situación al auditado responsable, para que tome las acciones oportunas.

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>7 de 7</b>

En caso de que no se solucionen se presentará al Comité de Calidad para tomar una resolución sobre la misma.

Cuando hayan sido verificados y evaluados de forma satisfactoria los resultados de todas las acciones correctivas, 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.

Con independencia de quién haya realizado las auditorias, el archivo de los informes es responsabilidad del Responsable de Calidad, quién abrirá una carpeta para cada auditoria y en ella se archivan el programa de auditoria, las notas manuscritas tomadas por los auditores, el informe final de la auditoria y cualquier documento relacionado con la auditoria.

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>8 de 8</b>

**5. – ANEXOS**

**ANEXO I: FORMATO DEL PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS**

<b>ECV</b>	<b>PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>				Código : <b>P004</b>
	<b>Año:</b>				Revisión: <b>00</b>
					Página: <b>1 de 1</b>
FECHA PREVISTA	ACTIVIDADES A AUDITAR	ÁREA	OBSERVACIONES	EQUIPO AUDITOR	
<b>Distribuido a:</b>			<b>Aprobado por Gerencia</b>		
			<b>Fecha:</b>		
			<b>Firma:</b>		



<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>9 de 9</b>

ANEXO II: FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORÍA

<b>ECV</b>	<i>PROGRAMA DE AUDITORIAS</i> Año:	Código : <b>R022</b>
		Revisión: <b>00</b>
		Página: <b>1 de 1</b>
<p><b>Fecha de elaboración del Programa:</b></p> <p><b>Fecha prevista de la Auditoria:</b></p> <p><b>Equipo Auditor:</b></p> <p><b>Objetivo de la Auditoria:</b></p> <p><b>Alcance de la Auditoria:</b></p> <p><b>Documentos de Referencia:</b></p>		
<p><b>Actividades Principales:</b></p> <p><b>Fecha de Comienzo:</b> <span style="float: right;"><b>Duración Estimada:</b></span></p>		
<b>Distribuido a:</b>	<p><b>Aprobado por el Responsable de Calidad</b></p> <p><b>Firma:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>10 de 10</b>

### ANEXO III: CUALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

El personal asignado para realizar las auditorias internas al SGC puede ser interno o externo a la ECV, por lo que la cualificación requerida será diferente para ambos. Los candidatos a auditores internos de la ECV, ya sean internos ó externos, se propondrán, evaluarán y aprobarán por el Responsable de Calidad.

Las *personas internas* deben cumplir como mínimo los requisitos especificados a continuación:

#### 1. FORMACIÓN REGLADA

Los auditores deben haber terminado por lo menos la educación secundaria.(Bachillerato, COU, FPPII, etc.).

#### 2. CONOCIMIENTOS

Los auditores deberán tener conocimientos demostrables de los siguientes aspectos:

- SGC de la ECV.
- Conocimientos de la Normativa aplicable (ISO 9001:2000) con los cursos de formación interna impartidos durante la implantación o equivalentes.
- Haber participado en al menos un Curso Interno de Auditorias Internas de la Calidad impartido por una empresa consultora especializada.

#### 3. EXPERIENCIA

Los auditores deben cumplir los siguientes requisitos:

- Haber participado como mínimo en una auditoria interna como observador.
- Tener una experiencia mínima en la ECV, de 1 año, en actividades relacionadas con las operaciones, calidad o tareas administrativas.

En el caso de *persona externa*, el Responsable de Calidad revisará su currículum, decidiendo sobre su cualificación. Los requisitos mínimos que debe cumplir son:

- Formación en el Área de Calidad: Auditorias de Calidad, etc.

<b>ECV</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	Revisión: <b>00</b>
		Fecha: <b>29/06/06</b>
		Página: <b>11 de 11</b>

- Experiencia de 3 años en la implantación de Sistemas de Calidad ISO 9000: 2000 participación como auditor jefe y/o auditor en auditorias internas de Calidad, o similares.

## **6. - REGISTROS.**

En relación a este procedimiento se consideran registros de calidad:

- Los programas de auditorias.
- Los informes de auditorias derivados de la ejecución de estas.
- El C.V. de los auditores externos que la la ECV haya podido subcontratar.

REGISTRO	UBICACIÓN	PERIODO DE RETENCION	RESPONSABLE DE ARCHIVAR
PROGRAMA DE AUDITORIAS (R022)	DPTO DE CALIDAD	3 AÑOS	RESPONSABLE DE CALIDAD
INFORMES DE AUDITORIAS	DPTO DE CALIDAD	3 AÑOS	RESPONSABLE DE CALIDAD
C.V. AUDITORES	DPTO DE CALIDAD	3 AÑOS	RESPONSABLE DE CALIDAD

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.