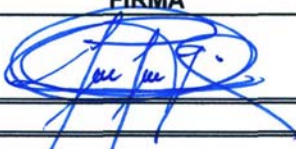

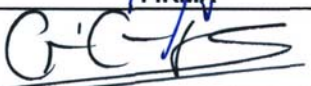



PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

Auditoría Interna de Calidad


Edición 07

ELABORADO POR	FECHA	FIRMA
Jefe de Control de la Calidad	10-09-08	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Jefe Del Departamento De Aseguramiento De La Calidad	12-09-08	
APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Representante De La Dirección	16-09-08	

	Procedimiento de Calidad	P.G.AC-03 Edición <u>07</u>
	Auditoría Interna de Calidad	2 de 9

ÍNDICE

2.	ALCANCE	3
3.	ABREVIATURAS.....	3
4.	RESPONSABILIDAD	3
5.	DEFINICIONES.....	3
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
7.	ASPECTOS GENERALES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD	5
8.	DESCRIPCIÓN.....	7

	Procedimiento de Calidad	P.G.AC-03 Edición 07
	Auditoría Interna de Calidad	3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos para la **Administración de las Auditorías Internas de Calidad**, del Sistema de Gestión de Calidad del INTECAP - SGCI

2. ALCANCE

Aplica para la planificación, ejecución, control y seguimiento de auditorías internas de calidad del SGCI.

3. ABREVIATURAS

Abreviatura	DEFINICIÓN
/	O
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
SGCI	Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
JAC	Jefatura de Aseguramiento de la Calidad
JCC	Jefatura de Control de Calidad
JDV	Jefatura de División
SAC	Solicitud de Acción Correctiva
SAP	Solicitud de Acción Preventiva

4. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, la aplicación del presente procedimiento a través de los Auditores Líderes y Auditores internos de Calidad.

5. DEFINICIONES

Ciclo de auditoría: El ciclo de auditoría del SGCI es de un año; tiempo durante el cual se auditan las unidades según alcance del SGCI y los puntos pertinentes de norma **(E.G.AC-001) ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**.

Hallazgo: resultado de la evaluación de la evidencia, recopilada frente a criterios preestablecidos.

Categoría de los hallazgos

a) Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Es la acción de ajuste efectiva, que se aplica para eliminar no conformidades detectadas, situaciones o condiciones indeseables, quejas, observaciones y sugerencias de mejora, cuya causa u origen se conoce o resulta obvio, y que no requieren de la aplicación de análisis de causa.

b) Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable.

No conformidad: es el incumplimiento de un requisito.


La no conformidad puede ser:

a.1. Mayor: Es el incumplimiento o ausencia total de un requisito del sistema de gestión de la calidad. Ejemplo:

- Falta de recursos que afecta directamente la calidad del producto
- Se omiten pasos críticos de un proceso
- No se atienden las quejas del cliente
- Falta de seguimiento a las no conformidades detectadas previamente.

a.2. Menor: es el incumplimiento o ausencia parcial de un requisito. Ejemplo:

- Registros incompletos
- Informes de seguimiento y medición no actualizados
- Lista de proveedores de servicios técnicos y / o profesionales no actualizados

	Procedimiento de Calidad	P.G.AC-03 Edición 07
	Auditoría Interna de Calidad	4 de 9

- Documentos sin fechas
- Documentos sin firmas de autorización
- Descontrol en los documentos del SGC
- Información incompleta
- Falta de disponibilidad de información

Una no conformidad se documenta en el registro **R.M.AC-009 Acciones correctivas** y se le denomina Solicitud de acción correctiva – SAC, requiere del análisis de causa e implementación de acciones correctivas efectivas, para evitar la recurrencia en la misma no conformidad.

c) Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Una acción preventiva se documenta en **R.M.AC-012 Acciones preventivas** y se le denomina Solicitud de acción preventiva – SAP, requiere del análisis de causa e implementación de acción(s) preventiva(s) efectiva(s), para evitar la ocurrencia de una no conformidad potencial.

d) Observación

Acción inmediata, que se aplica para eliminar situaciones que podrían afectar el sistema de gestión de calidad. La observación se documenta en **R.M.AC-009 Acciones correctivas**. No requiere análisis de causa. La unidad operativa / administrativa ha de implementar acciones efectivas para eliminar el problema o hallazgo.

e) Sugerencia de mejora

Acciones que se podrían aplicar, que contribuye a alcanzar los objetivos de calidad del SGCI. No requiere de análisis de causa. *Las sugerencias* de mejora planteadas en una auditoría son analizadas y aprobadas / rechazadas por la Jefatura de la Unidad operativa / administrativa.

Número de Reporte / Código: Es el número que se asigna en los registros **(R.M.AC-009) Acciones Correctivas y , (R.M.AC-012) Acciones Preventivas** que consiste en la abreviatura del tipo de hallazgo, la fecha que se elabora el registro, las siglas de la unidad (operativa / administrativa), abreviatura del origen del hallazgo, la división (regional / administrativa) y el correlativo o según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en dichos registros.

Programa de auditoría: es el conjunto de auditorías que se realizan durante un ciclo de auditoría.


Responsable de auditados: Jefaturas que tienen bajo su responsabilidad personal sujeto a una auditoría interna de calidad.

Seguimiento: acción que se realiza para evaluar la efectividad de las correcciones, acciones correctivas o las acciones preventivas propuestas, así como la documentación de los resultados alcanzados, anotadas en los registros **R.M.AC-009 Acciones correctivas (R.M.AC-012) Acciones preventivas**. Así mismo las acciones por observaciones y sugerencias de mejora realizadas.

Unidad Auditada: unidad operativa o administrativa, que pertenece al SGCI objeto de una auditoría.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
E.G.AC-001	Norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
E.G.AC-002	Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
E.G.AC-004	Norma ISO 19011:2002, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental
P.G.AC-01	Administración de Documentos de Calidad
P.G.AC-02	Control de Registros de Calidad
R.D.GE-001	Matriz de Responsabilidades para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000
R.M.AC-009	Acciones Correctivas
R.M.AC-012	Acciones Preventivas
R.M.AC-015	Programa de Auditorías Internas de Calidad
R.M.AC-017	Plan de Auditoría Interna de Calidad
R.M.AC-021	Resultados de Auditoría Interna de Calidad
R.M.AC-023	Control de Acciones Correctivas y Preventivas

	Procedimiento de Calidad	P.G.AC-03 Edición 07
	Auditoría Interna de Calidad	5 de 9

7. ASPECTOS GENERALES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

7.1 Frecuencia de las auditorías

La necesidad de realizar auditorías, la determina el cliente (la alta dirección para el caso de las auditorías internas), teniendo en cuenta los requisitos especificados o reglamentarios, cambios importantes en la gestión, necesidades específicas de la organización, política de la organización, técnicas o tecnologías que pudieran afectar al sistema de la calidad o cambios propios del sistema, así como resultado de auditorías anteriores.

7.2 Competencia de Auditores de Calidad

La Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad del INTECAP, califica al personal y si es necesario establece los requisitos para la contratación de técnicos especialistas que se requieran para el acompañamiento del grupo auditor.

El personal seleccionado para desempeñar labores de auditoría, cuenta con el conocimiento e interpretación de la Norma **(E.G.AC-001) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, (P.G.AC-01) Administración de Documentos de Calidad** del SGCI, **(E.G.AC-004) Norma ISO 19011:2002, Directrices para la Auditoría Medioambiental y de la Calidad**, así como experiencia o entrenamiento suficiente de acuerdo con el alcance, complejidad o naturaleza especial de las actividades a ser auditadas.

7.3 Requisitos para la Calificación de Auditores Internos

Formación Técnica: amplios conocimientos sobre las Normas **(E.G.AC-001) ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, (E.G.AC-004) ISO / DIS 19011, Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad, (P.G.AC-01) Administración de Documentos de Calidad** y sobre Formación Profesional y Asistencia Técnica.

Capacitación: Los candidatos tienen entrenamiento necesario y suficiente para asegurar la competencia requerida, para efectuar y administrar auditorías de calidad.

Experiencia: Los candidatos actúan como auditores calificados después de participar como Auditores de Calidad en Formación, en al menos dos auditorías de calidad completas y han demostrado capacidad de comunicación tanto oral como escrita.


Atributos personales de los auditores de calidad: Las características que se consideran en la selección de auditores de calidad son: paciencia, buen juicio, mente abierta, capacidad de comunicación a todos los niveles, tenacidad, capacidad para cuestionar y probar hasta que tenga claro los hechos, capacidad para hacer conclusiones lógicas y objetivas, buenas relaciones públicas, capacidad para escuchar, analítico, honesto, diplomático, disciplinado, discreto y responsable.

Características que un auditor calidad no debe tener: Indisciplinado, inflexible, fácil de influenciar, polémico, paternalista, considerarse autosuficiente, aceptar todo lo que oye, comunicativo y desordenado.

7.4 Calificación del auditor líder

Para la asignación del auditor líder quien coordina las actividades del grupo auditor, se realiza con los criterios siguientes:

- Experiencia en auditorías de calidad
- Conocimiento del SGCI
- Dominio de las normas **(E.G.AC-001) ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y (E.G.AC-004) ISO/ DIS 19011 Directrices para la Auditoría Medioambiental y de la Calidad y (P.G.AC-01) Administración de Documentos de Calidad.**
- Liderazgo
- Buena comunicación en todos los niveles

	Procedimiento de Calidad	P.G.AC-03 Edición 07
	Auditoría Interna de Calidad	6 de 9

7.5 Responsabilidades del Auditor Líder

El Auditor Líder tiene experiencia en el trato gerencial y está habilitado para tomar decisiones finales con respecto a la conducción de la auditoría y cualquier observación al respecto. Adicionalmente las responsabilidades del Auditor Líder también incluyen:

- a) La responsabilidad final de todas las fases de la auditoría
- b) Ayuda con la selección de otros miembros del equipo auditor
- c) Preparación del Plan de Auditoría
- d) Representación del equipo auditor ante la dirección del organismo o área auditada.
- e) Prepara y entrega el reporte de auditoría
- f) Dirige las actividades de seguimiento

7.6 Calificación del equipo auditor

La habilidad del personal para la ejecución de las funciones de auditoría se desarrolla a través de uno de los siguientes métodos:

- Orientación para promover el conocimiento y entendimiento de los normativos y documentación que aplica en el SGCI.
- Programa de capacitación para proveer el entrenamiento general y especializado en la ejecución de auditorías de calidad.
- Entrenamiento de campo que guía y asesora bajo supervisión directa la planeación, ejecución, reporte y seguimiento de las actividades de la auditoría.

El equipo auditor puede incluir expertos con un grado de especialización, auditor entrenador u observadores de acuerdo a lo aceptado por el Auditor Líder.

7.7 Responsabilidades del Equipo Auditor

En el proceso de auditoría, cada miembro del equipo auditor es responsable de cumplir con las siguientes actividades:

- Cumple con el 100% de los requisitos de las auditorías aplicables.
- Tiene habilidades de comunicación
- Entiende los requisitos de auditoría
- Planea y realiza efectivamente las actividades asignadas
- Documenta el 100% de las observaciones
- Reporta los resultados de la auditoría
- Verifica la efectividad de las acciones correctivas y preventivas aplicadas, que surgen como resultado de la auditoría.
- Coopera y apoyar al Auditor Líder
- Mantiene la documentación relativa a la auditoría
- Suministra la documentación a la instancia correspondiente, cuando sea requerida
- Mantiene la confidencialidad de la información, y
- Da trato privilegiado a la información de la auditoría con la discreción debida

7.8 Designación del Auditor Líder

El Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad es responsable de elegir al Auditor Líder.

7.9 Revisión y monitoreo del programa de auditoría

El personal del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, realizará revisiones periódicas del avance de ejecución del programa de las auditorías para el SGCI y determinará el avance de las acciones correctivas necesarias según sean requeridas..

Actividades	Responsable	Gerencia	JAC	Auditor Líder	Equipo Auditor	Responsable de Auditados	Documento Consultado	Documento Generado
2								
6.2. La JAC comunica a responsable de auditados, el plan de seguimiento			↓					
6.3. Auditor designado realiza el seguimiento.				↓				
6.4. Auditor designado elabora informe de seguimiento				↓				5
FIN				←				

Documento 1: (R.M.AC-015) Programa de Auditorías Internas de Calidad

Documento 2: (R.M.AC-017) Plan de Auditoría Interna de Calidad

Documento 3: (R.M.AC-009) Acciones Correctivas

Documento 4: (R.M.AC-021) Resultados de Auditoría Interna de Calidad

Documento 5: (R.M.AC-023) Control de Acciones Correctivas y Preventivas

Documento 6: (E.G.AC-001) Norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Documento 7: (R.G.AC-001) Listado de Documentos de Calidad Controlados del SGCI

Documento 8: (E.G.AC-004) Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Documento 9: (R.M.AC-012) Acciones Preventivas