

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 1 de 13
		Versión: 1

1. Objetivo y Alcance.

Establecer las disposiciones para la planificación y realización de las auditorías internas al SIG, incluyendo la gestión del programa de auditorías y la evaluación de la competencia y desempeño de los auditores internos, con el fin de verificar la conformidad del SIG con los requisitos establecidos como criterios de auditorías, su eficacia y mejora continua.

Es aplicable a todas las auditorías internas que se desarrollen a cualquier sistema de gestión, proceso, actividad u operación en el CEDEMA.

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN**

2. Términos y Definiciones.

Para los propósitos de este procedimiento se aplican las definiciones que aparecen en la Norma NC ISO 19011: 2018, NC-ISO 9000:2015 y en la NC-ISO 14050: 2009, no obstante, para mayor claridad y entendimiento de su contenido, a continuación, se relacionan las siguientes definiciones:

SIG: Sistema Integrado de Gestión

JEA: Jefe del equipo auditor

3. Responsabilidad y Autoridad.

Responsabilidad.

1.1 El Director General es responsable de:

- Aprobar el presente procedimiento
- Aprobar el programa de auditorías internas, asegurando que se establezcan sus objetivos e implementación eficaz
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación del programa de auditoría

1.2 El Especialista B en Gestión de la calidad es responsable de:

- Aprobar el alcance y el plan de cada auditoría interna
- Disolver las discrepancias entre el auditor y el auditado
- Aprobar el jefe del equipo auditor y los restantes miembros de equipo auditor.
- Elaborar el programa de auditoría, estableciendo su alcance y proponer su aprobación
- Identificar y evaluar los riesgos para el programa de auditorías
- Determinar los recursos necesarios para la implementación del programa de auditorías
- Asegurar la implementación del programa de auditorías internas
- Proponer los objetivos, alcance y criterios de auditoría
- Seleccionar y proponer para su aprobación el JEA y demás miembros del equipo auditor
- Desarrollar la evaluación periódica del desempeño de los auditores
- Asegurar la gestión y mantenimiento de los registros apropiados del programa de auditoría
- Garantizar el seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría
- Efectuar seguimiento y cierre de las no conformidades derivadas de los resultados de las auditorías internas

ELABORADO	Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 27/06/2019
APROBADO	Nombre: MSc. María de las N. Riverón Compte	Firma 	Fecha: 28/06/2019

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 2 de 13
		Versión: 1

- Asegurar el desarrollo, mantenimiento y mejora de la competencia de los auditores
- Participar en las actividades de desarrollo profesional continuo apropiadas para mantener los conocimientos y habilidades necesarios para gestionar el programa de auditoría.

1.3 Los jefes de proceso y responsables de áreas son responsables de:

- Recibir y atender el equipo de auditores.
- Facilitarle a los miembros del equipo auditor el acceso a los locales y documentos que requieran
- Implementar las acciones correctivas y preventivas, proponiendo fecha para el cierre de las no conformidades detectadas
- Efectuar el seguimiento a las no conformidades identificadas en sus respectivas áreas

1.4 El JEA es responsable de:

- Planificar la auditoría y presentar el plan al Director General para su aprobación
- Hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría
- Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor
- Proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación
- Liderar al equipo auditor para alcanzar las conclusiones de la auditoría
- Representar al equipo auditor en las comunicaciones con el Director General, El especialista B en gestión de la calidad y auditados en general
- Preparar y entregar al Director General y especialista B en gestión de la calidad el informe de la auditoría
- Prevenir y resolver conflictos, cuando sea necesario
- Presidir las reuniones de apertura y cierre, facilitando su desarrollo
- Proteger la salud y seguridad de los miembros del equipo auditor durante la auditoría, incluyendo asegurar el cumplimiento de los auditores con los requisitos pertinentes de salud, protección y seguridad.
- Evalúa a los auditores internos, exceptuando en el caso de que el especialista B en gestión de la calidad sea el JEA. En este caso se evalúa por el director general.

1.5 Los auditores deben:

- Preparar y desarrollar las tareas de la auditoría que le sean asignadas por el auditor líder, para lograr una planificación y organización eficaz de su trabajo
- Permanecer dentro del alcance de la auditoría, estableciendo prioridades y centrar el trabajo en los temas de importancia
- Actuar de acuerdo con los principios, procedimientos y métodos de auditoría
- Ser objetivos en la realización de la auditoría, verificando la pertinencia y exactitud de la información recopilada
- Acatar normas de auditorías aplicables
- Salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información de la auditoría

Garantizar el mantenimiento y mejora de su competencia a través de acciones de formación y participación en procesos de auditoría.

Autoridad.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 3 de 13
		Versión: 1

- El jefe del equipo auditor tiene autoridad para tomar decisiones finales con relación a la conducción de la auditoría.

4. Métodos y acciones.

4.1 Gestión del programa de auditoría.

El programa anual de auditorías internas al SIG es elaborado por El especialista B en gestión de la calidad en coordinación con el Director General, quién tiene la responsabilidad de aprobarlo y lo presenta al Consejo de Dirección del mes de diciembre del año anterior, según formulario R01-10 Programa anual de auditorías internas.

El especialista B en gestión de la calidad tiene en cuenta la aplicación de los principios, procedimientos y métodos de auditoría, las normas de sistemas de gestión y documentos de referencia, los requisitos legales y otros requisitos aplicables pertinentes.

En el programa se incluye al menos una auditoría a cada sistema de gestión, procesos y actividades comprendidos en el alcance del SIG. Puede incluir auditorías que tengan en consideración una o más normas de sistemas de gestión, llevadas a cabo de manera individual o combinada.

No obstante se pueden realizar auditorías adicionales o cambios en el programa de auditoría en función de factores tales como hallazgos de auditorías previas, nivel de eficacia demostrado del SIG, el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, cambios en el SIG, cambios en las normas, requisitos legales, contractuales y otros con los que el CEDEMA esté comprometido.

El especialista B en gestión de la calidad define objetivos, alcance y criterios de auditoría para cada auditoría contenida en el programa en el momento de su realización y propone para su aprobación a los miembros del equipo auditor, incluyendo al JEA y a cualquier experto técnico que se requiera.

El programa de auditoría debe responder a los siguientes objetivos:

- Contribuir a la mejora de los sistemas de gestión y su desempeño
- Cumplir con los requisitos externos
- Cumplir con la legislación vigente aplicable
- Determinar la eficacia de los sistemas de gestión
- Verificar la conformidad con los requisitos contractuales.
- Evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos de los sistemas de gestión con la política integrada y los objetivos del centro.

El especialista B en gestión de la calidad realiza seguimiento al programa de auditoría para garantizar su cumplimiento y evalúa la eficacia al finalizar el año, presentando al Consejo de Dirección en diciembre los resultados conjuntamente con la propuesta del programa para el próximo año.

Para evaluar la eficacia del programa de auditoría se tiene en cuenta entre otros los siguientes indicadores:

- Cumplimiento del programa
- Cumplimiento de los objetivos específicos de cada auditoría

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 4 de 13
		Versión: 1

- Eficacia de las acciones implementadas para eliminar las no conformidades identificadas en las auditorías
- Resultado de la evaluación del desempeño de los auditores
- Acciones desarrolladas para el mantenimiento y mejora de la competencia de los auditores.

El especialista B en gestión de la calidad informa al director general del contenido del programa de auditoría y cualquier modificación del mismo y solicita su aprobación.

El especialista B en gestión de la calidad tiene en cuenta los riesgos relacionados con el programa y la ejecución de la auditoría, para obtener buen resultado de la misma. Entre estos riesgos están:

- Falta de competencia de los auditores.
- Mal manejo del tiempo de la auditoría
- Deficiente gestión del programa de auditoría interna
- Seguimiento ineficaz de los resultados del programa y plan de auditoría
- Comunicación eficaz del programa y plan de auditoría.

Se definen los riesgos de la auditoría los cuales se plasman en el programa de auditoría, estos riesgos pueden ser:

- Falta de competencia de los auditores internos.
- Deficiente planificación de la auditoría.
- Mal manejo del tiempo de la auditoría.
- Independencia de los procesos auditados.
- Poca seguridad y protección de los auditores.
- No contar con los recursos necesarios para ejecutar la auditoría.
- Otros riesgos relacionados con el plan de auditoría aparecen en el plan de prevención .

4.2 Actividades de auditoria

Las auditorías internas se desarrollaran en las siguientes etapas:

4.2.1 Inicio de la auditoria

En esta etapa se desarrollará lo siguiente:

- Establecimiento de contacto inicial formal del JEA con el Director General , El especialista B en gestión de la calidad, jefes de áreas y procesos para establecer los canales de comunicación, hacer los preparativos de la auditoría incluyendo la programación de las fechas, precisar objetivo, alcance y criterios de auditoría, confirmar los integrantes del equipo auditor, determinar los requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos pertinentes a las actividades y productos, entre otros.
- Determinación de la viabilidad de la auditoria donde se tiene en cuenta la disponibilidad de información, la cooperación del auditado, tiempo y recursos apropiados

4.2.2 Preparación de las actividades de auditorias

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 5 de 13
		Versión: 1

El equipo auditor revisa la documentación del SIG objeto de auditoría y verifica su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.

El JEA prepara el plan de la auditoria en correspondencia con el formato establecido en el formulario R01-11 Plan de auditoría interna, el cual es de conformidad y aprobado por el Director General.

4.2.3 Realización de las actividades de auditorías.

Las auditorias se inician con una reunión de apertura con la dirección del auditado y personal de las áreas auditadas, la cual es presidida por el JEA donde se hace la presentación de los participantes y los mismos se recogen en el formulario de asistente a la reunión R01-12 Asistentes a reuniones de apertura y clausura de la auditoria.

El JEA confirma los objetivos, alcance y criterios de la auditoria, así como los métodos y procedimientos a emplear durante la auditoria.

También esclarece la limitación del ejercicio por realizarse mediante muestreos así como el carácter confidencial del mismo; además se confirman los horarios, recursos y arreglos necesarios al plan de la auditoria para su adecuación.

Se solicita la participación de representantes o guías en cada área o proceso.

Existe una comunicación sistemática entre el equipo auditor y el auditado donde se da a conocer los hallazgos de la auditoria o cualquier otra situación.

Se recopila la información obtenida por diversas fuentes tales como: registros, entrevistas, análisis de datos, indicadores de desempeño, observaciones directas, retroalimentación del cliente, entre otras.

El equipo auditor evalúa las evidencias de la auditoria frente a los criterios de auditorías para documentar los hallazgos y clasificarlos en no conformidades y observaciones procediéndose según lo establecido en el procedimiento documentado P01-02 Control de la salida no conforme, no conformidades y Acciones correctivas.

Las conclusiones del equipo auditor se realizan atendiendo al grado de conformidad del SIG con los criterios de auditoría, la eficaz implementación, mantenimiento, capacidad y mejora continua. La reunión de clausura se efectúa con el auditado, recogiendo los participantes en la lista de asistentes R01-12. En esta reunión el JEA informa los hallazgos y conclusiones de la auditoria haciendo énfasis en las no conformidades y observaciones realizadas.

Preparación y distribución del informe de la auditoria

El auditor líder prepara el informe de la auditoria en conformidad con lo establecido en el formulario R01-13 Informe de auditoría.

Este informe incluye los asistentes a las reuniones de apertura y clausura de la auditoria y los reportes de no conformidades y observaciones.

El informe se presenta por el JEA al Director General de la organización auditada en un período no mayor de 5 días posterior a la reunión de cierre, quién aprueba el mismo.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 6 de 13
		Versión: 1

El informe, una vez aprobado, es distribuido al Director General, especialista B en gestión de la calidad u otro cliente interno que por su importancia se considere necesario.

Finalización de la auditoría

La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de la auditoría se hayan realizado y el informe de la auditoría aprobado se haya distribuido.

El equipo auditor no revela el contenido de los documentos de la auditoría, ni cualquier otra información relacionada con la misma a ninguna otra parte sin la aprobación del Director General, manteniendo el principio de confidencialidad.

4.3 Realización de las actividades de seguimiento:

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de correcciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoras según sea aplicable. Estas acciones son decididas y emprendidas por el auditado en un período de tiempo acordado.

El especialista B en gestión de la calidad asegura el seguimiento y cierre de las no conformidades derivadas de los resultados de las auditorías internas, mediante visitas, presentación de evidencias o auditorías posteriores, comprobando la implementación y eficacia de las acciones, siguiendo lo establecido en el P8-01.

La auditoría se considera cerrada cuando se verifique que las no conformidades han sido resueltas satisfactoriamente y aquellas que requieren de recursos se gestionan su solución.

El especialista B en gestión de la calidad mantiene los registros relacionados con la gestión del programa de auditorías en conformidad con lo establecido en el procedimiento P01-01 Control de los documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

4.4 Competencia y evaluación de los auditores

El CEDEMA, teniendo en cuenta las necesidades del programa de auditorías internas y los objetivos propuestos asegura la disponibilidad de auditores con la competencia demostrada, sobre la base de su comportamiento personal y su capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos a través de su educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías, .

Los auditores internos deben poseer cualidades que les permitan actuar de acuerdo a los principios de auditoría tales como integridad, debido cuidado profesional, imparcialidad, independencia, confidencialidad y objetividad.

Entre las cualidades que debe poseer un auditor se relacionan: ético, diplomático, observador, perceptivo, versátil, firme, de mentalidad abierta, seguro de sí mismo, entre otras.

La evaluación de los auditores será realizada por el Jefe del equipo auditor exceptuando cuando éste sea el especialista B en gestión de la calidad que será evaluado por el director general, desarrollando la misma al finalizar cada auditoría o como mínimo una vez al año al finalizar todas las auditorías contempladas en el programa de auditorías, asegurando que todos los auditores sean evaluados, independientemente de su participación o no en algún proceso de auditoría.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 7 de 13
		Versión: 1

Entre los requisitos a considerar en la evaluación de los auditores se considerarán los siguientes:

- Desempeño en el proceso de auditoría (cumplimiento de las tareas, claridad y objetividad en los reportes e informes, comunicación con los auditados)
- Acciones de formación recibidas relacionadas con auditoría
- Disciplina laboral (sanciones por irresponsabilidad, negligencia u otra que demuestre una actitud negativa) en el período evaluado
- Conducción de las reuniones de auditoría (en el caso del JEA)
- Manejo de situaciones y uso eficaz de los recursos (para el JEA)

El especialista B en gestión de la calidad mantendrá un expediente de cada auditor con datos generales través del formulario R01-14 Planilla de control de auditores aprobados, currículo actualizado, otras evidencias requeridas sobre su competencia. El resultado de las evaluaciones se muestra en el formulario R01-15 Evaluación de los auditores internos.

5. Registros.

R01-10 Programa anual de auditorías internas

R01-11 Plan de auditoría interna

R01-12 Asistentes a reuniones de apertura y clausura de la auditoria

R01-13 Informe de auditoría

R01-14 Planilla de control de auditores aprobados

R01-15 Evaluación de los auditores internos

6. Referencias.

NC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad —Fundamentos y vocabulario.

NC-ISO 190011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

NC-ISO 14001: 2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NC-ISO 14050: 2009 Gestión Ambiental — Vocabulario.

P01-02 Control de la salida no conforme, no conformidades y Acciones correctivas.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 8 de 13
		Versión: 1

	REGISTRO											R01-10					
	Programa Anual de Auditorías Internas																
OBJETIVO																	
ALCANCE																	
RIESGO DE LA AUDITORÍA																	
Proceso / Áreas Auditado (1)		Responsable (2)		Recursos (3)		Meses (4)											
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ELABORADO	Nombre:					Firma:					Fecha:						
APROBADO	Nombre:					Firma:					Fecha:						

Metodología

Se explica por sí solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefes de procesos, JEA (s) y auditores internos.
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 9 de 13
		Versión: 1

	REGISTRO	R01-11	
	Plan de la auditoría interna.		
Código: (De la auditoría):			
Fecha: (De la auditoría):			
Proceso: (A Auditar):		Responsable: (del proceso a auditar)	
Jefe del Equipo Auditor: (Nombre y Apellido del jefe del equipo auditor)			
Audidores: (Nombre y Apellido de los auditores internos)			
Objetivo: (Definición del objetivo de la auditoría).			
Alcance: (Actividades y/o procesos que serán auditados)			
Criterios de Auditorías: (Referencia a los documentos que se toman como base para realizar la auditoría).			
Cronograma: (Propuesta de fecha y hora en que se desarrollaran los principales eventos de la auditoría: Reunión de inicio, Reunión final, así como los procesos y/o áreas que se auditan y los documentos específicos de cada área o proceso). El cronograma de la Auditoría se presenta en un anexo al Programa de Auditoría Interna.			
Observaciones: (Se indicara cualquier comentario que se considere necesario).			
ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:

Metodología de llenado:

Se explica por sí solo.

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefes de procesos, JEA (s) y auditores internos.
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO		P01-03
	Auditorías Internas		Pág. 10 de 13
			Versión: 1

	REGISTRO			R01-12	
	Asistentes a reuniones de apertura y clausura de la auditoria				
Auditoría No. ___		Fecha de la reunión de:		Apertura	Clausura
No.	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Firma	

Metodología de llenado:

Se explica por sí solo.

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad y RDS, jefes de procesos, JEA (s) y auditores internos.
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 11 de 13
		Versión: 1

	REGISTRO		R01-13
	Informe auditoria		
Auditoría no: (1)	Área o actividad auditada (2)		
Equipo auditor (3)			
Objetivos y alcance (4)			
Fecha (5)	desde:	hasta:	
Criterios de auditoría (6)			
Declaración del auditor:			
Mediante la presente confirmo que todos los criterios de auditoría que procedan, han sido examinados de acuerdo con el plan de la auditoría.			
Resultados de la auditoría (7)			
Juicio del equipo auditor (8)			
Fecha: (9)			
Relación de distribución del informe:			
<ul style="list-style-type: none"> • Director General • RD 			
Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento a personal no autorizado			
ELABORADO (10)	Nombre:	Firma:	Fecha:
APROBADO (10)	Nombre:	Firma:	Fecha:

Metodología de llenado

- (1) Numero que le corresponde a la auditoria de acuerdo con el Programa.
- (2) Área o actividad objeto de auditoria
- (3) Señalar el nombre y apellidos del auditor líder y del resto del equipo auditor.
- (4) Resumir el objetivo de la auditoria y su alcance, atendiendo al plan de la auditoria.
- (5) Fecha de ejecución de la auditoría interna.
- (6) Identificar los procedimientos o requisitos inherentes a la actividad a auditar, utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.
- (7) Resumir los resultados de la auditoria, resaltando los aspectos positivos del funcionamiento de los Sistemas y haciendo referencia a los reportes de no conformidad elaborados, sin tener que incluir la redacción de la(s) no conformidad(es) en el Informe.
- (8) Se incluye una valoración resumida del trabajo del área o de los resultados de la actividad auditada, haciendo referencia a las mejoras alcanzadas en el período entre una auditoria y otra, incluyendo, de ser necesario, alguna recomendación con respecto a la variación de la frecuencia de las auditorías internas a esa área o actividad u otros comentarios que se requieran.
- (9) Fecha de emisión del Informe.
- (10) Nombre, apellidos, firma y fecha del auditor líder y del Director General.

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad y RDS, jefes de procesos, JEA (s) y auditores internos.
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO	P01-03
	Auditorías Internas	Pág. 13 de 13
		Versión: 1

	REGISTRO		R01-15
	Evaluación de los auditores internos		
A completar por el representante de la dirección al finalizar el año.			
Desde:		Hasta:	
Auditor:			
A completar bajo la responsabilidad del especialista B en gestión de la calidad:			
Relacione la valoración que considere procedente en relación con el desempeño del auditor:			
Desempeño satisfactorio en el lugar de trabajo			
Haber realizado al menos una auditoria en el año como miembro del equipo auditor.			
Desempeño durante la realización de las actividades de auditoría.			
Acciones de capacitación teórico prácticas recibidas en el año.			
Dominio de los documentos del SIG			
Claridad en los reportes de auditoría			
Mantenerse dentro del alcance de la auditoría			
Preparación y competencia con el proceso de auditoría			
Conclusiones			
ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:

Metodología de llenado:

Se explica por sí solo.

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad y RDS, jefes de procesos, JEA (s) y auditores internos.
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.