



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Fecha de Elaboración o Actualización:	10-08-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Supervisor de Sistema Integrado de Gestión	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Auditoría y Gestión de la Conformidad del Sistema de Gestión						
Colaboradores del Proceso:	Especialista de SIG, Analista de SIG, Coord.. SGIA, Analista de SGIA, Asistente de SGIA, Supervisor de SIG, Auditado, Gte Corp. SSL Ambiente y SIG.						
Propósito y Alcance:	Verificar la eficacia del sistema de gestión garantizando su continuidad para aumentar el nivel de satisfacción del cliente y partes interesadas. Aplica a todas las empresas del grupo desde la planificación de auditorías hasta el cierre de hallazgos						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Partes interesadas 2.- Auditor líder de la auditoría anterior 3.- Gerencia Estratégica 4.- Auditores (Internos o Externos)	1.- Criterios, requisitos y alcance de auditoría (Normas, Leyes, información documentada, requisitos del cliente y otras partes interesadas, etc.) 2.- Resultados de auditorias previas. 3.- Plan Estratégico 4.- No conformidades, riesgos y oportunidades	.- Programar auditorías .- Planificar logística de auditoría (interna o externa) .- Presupuestar gastos .- Establecer objetivos y metas del proceso .- Diseñar Indicadores de Gestión .- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	.- Elaborar plan de auditoría interna (Seleccionar auditores, elaborar agenda) .- Comunicar el plan de auditoría a los involucrados .- Dirigir reunión de apertura explicando los aspectos relevantes de la auditoría .- Ejecutar auditoría de los procesos de acuerdo al plan (recolectar y documentar hallazgos, brindar información preliminar al auditado) .- Elaborar informe de auditoría .- Dirigir reunión de cierre y comunicar los hallazgos .- Ejecutar el presupuesto .- Gestionar logística de auditorías internas o externas (hospedaje, alimentación, traslados, etc.) .- Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades .- Calcular y actualizar indicadores	1.- Sistema de gestión conforme y eficaz 2.- Informes de auditorías con hallazgos 3.- Informe de calificación de auditores 4.- Plan de acción para tratamiento de hallazgos	1.- Gerencia Estratégica 2.- Auditado, Gerencia Estratégica 3.- Auditor 4.- Auditado, auditor
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		.- Elaborar plan de acción para abordar hallazgos de auditoria, en caso de desviaciones en el proceso de auditoria y gestión inapropiada de riesgos del proceso .- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso .- Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros .- Identificar y proponer mejoras al proceso. .- Consolidar información para una próxima planificación	.- Verificar cumplimiento del programa y los planes de acción. .- Evaluar la actuación de los auditores. .- Verificar el uso del presupuesto. .- Verificar y analizar indicadores del proceso .- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades .- Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
.- Auditores formados según criterios de la auditoria. .- Oficia y mobiliario. .- Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular .- Medio de transporte .- Papelería e insumos de oficina .- Recursos económicos	P-SG-001 ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	F-SG-003 Cuestionario e Informe de Auditoria de Sistema de gestión de la inocuidad	% Cumplimiento del Programa de Auditoría	Mensual
	P-SG-003 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS	F-SG-004 Notas de Auditor		
	P-SG-005 EVALUACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS	F-SG-005 Reporte de NC y seguimiento de AC, AP y AM		
	P-AI-004 GESTIÓN DE RIESGOS	F-SG-008 Calificación de Auditores Internos de S.I.G		
	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	F-SG-009 Evaluación de Auditores Internos de S.I.G		
	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIONES	F-SG-011 EVALUACIÓN E INFORME DE AUDITORIA DOCUMENTAL		
	F-SG-001 Programa de Auditorias de Sistemas de Gestión de la organización	F-SG-013 Minuta de Reunión		
	F-SG-002 Plan de Auditoria Interna de Sistema Integrado de Gestión	F-SG-024 LISTADO DE ASISTENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN		
		F-SG-054 Ficha para cierre de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras		

Elaborado por: Rosana Rivas Cargo: Analista de SIG Firma:	Revisado por: Anthony Albarracín Cargo: Supervisor de SIG Firma:	Aprobado por: José Ferreira Cargo: Gerente Corp. SSL, Ambiente y SIG Firma:
---	--	---