


<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>PROCESO DE CONTROL : INSTITUCIONAL</b>	Página Nro. 1 de 7
<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA DE LA CALIDAD</b>	Código Nro. <b>GPL-DGP-P04</b>

## INDICE

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	3
<b>III</b>	ANEXOS	4

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

<b>SGC</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISION N° 3</b>
INSTITUCIONAL	<b>Por:</b> Div. Gestión de la Calidad <b>Fecha:</b> Febrero / 2006	<b>Por:</b> Gestión de la Calidad <b>Fecha:</b> Octubre 2016 <span style="float: right;">fm</span>

## ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

AUDITORIA DE CALIDAD

### b) OBJETIVO

Determinar la operatoria a seguir para monitorear la implementación, seguimiento, control, y mantenimiento eficaz del Sistema Gestión de Calidad a través de Auditorías de Calidad, conforme a lo planificado y en función a las Normas vigentes ISO 9000:2015, ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la elaboración del plan de auditoria, su aprobación, designación de auditores, realización de la auditoria, elaboración del informe hasta la implementación, monitoreo y cierre de las acciones correctivas y preventivas.

### d) ROLES Y RESPONSABILIDADES

El procedimiento establece los siguientes roles y responsabilidades:

- **El jefe del Dpto. Gestión de la Calidad** en adelante (DGC), elabora el Plan Operativo Anual (POA) en el cual se registran los cronograma de Auditorias a ser desarrolladas de acuerdo a un programa de evaluación y seguimiento .
- **La Dirección de la Organización**, aprueba e instruye la aplicación del programa de auditorias, para lo cual se establece un Equipo de Auditores conformado por personal calificado (Procedimiento Calificación de Auditores), que son los que realizan el proceso de Auditoria Interna, conforme al Plan de Auditoria .
- **DGC** analiza los resultados de la Auditoria a través de un informe en formato definido (anexo II), en un plazo no mayor a los cinco días hábiles de haber realizado la e informa a la Dirección de la Organización para su evaluación e inicio de acciones de mejora.
- **La Dirección de la Organización**, instruye la implementación y monitoreo de las acciones correctivas y/o preventivas sugeridas por la Auditoría dentro de plazos definidos y consensuados.

### e) UNIDADES INVOLUCRADAS

Todas las unidades de la organización COMTECO R.L.-BOLIVIA TEL

### f) DEFINICIONES

Ver Procedimiento “Auditores de la Calidad”, inciso f) “Definiciones”

## II). OPERATORIA

### Jefe Gestión de Calidad

1. Elabora el Programa de Auditoría según POA de la Unidad, en original y copia, determinando: Fecha, Auditor designado, Objetivo, Alcance y documentos de referencia. Distribuye la documentación de la siguiente manera:
  - El original del Programa de Auditoria, para la Dirección de la Organización
  - Copia, para archivo de la unidad.

### Dirección de la Organización

2. Revisa el Programa de Auditoria y establece
  - Si existen observaciones retorna al paso 1
  - Caso contrario continua en el siguiente paso
3. Instruye aplicación de la Auditoria según POA de la gestión.
4. Planifica Auditoría específica de conformidad a Norma ISO 19011:2011, y comunica las mismas al equipo de auditores, y distribuye la documentación,
  - El original para archivo de la Unidad
  - Copias a equipos de auditores

### Equipo de Auditores

5. Elabora listas de verificación y recopila documentación según “criterios de la Auditoria”, respecto al Procedimiento a auditar: Informes de auditorías anteriores, acciones preventivas y correctivas pendientes registros, estadísticas, etc.

### Dirección de la Organización

6. Recibe a equipo de Auditores para reunión de apertura; el Responsable de la Auditoria explica sucintamente el propósito, alcance, áreas, responsables de auditorías, así como las ventajas que conllevan el examen de Procesos para la mejora de la organización.

### Equipo de Auditores

7. Realiza el proceso de auditoría conforme a lo planificado: análisis de la documentación, entrevistas al personal y clientes, observando además el desarrollo de los procesos, la documentación empleada, análisis de objetivos, indicadores, etc.
8. Efectúa “reunión de cierre” con Responsable del área auditada y auditados, para comunicar al final de la auditoría el resultado de la misma. Los resultados deben buscar identificar fortalezas, eventuales no conformidades, observaciones y recomendaciones. De existir indagaciones por parte de los auditados, se deberá solicitar documentos de descargos, indicadores de verificación objetivos. En función a los mismos y si el caso amerita se deberá proceder a levantar las observaciones planteadas

9. Prepara Informe de Auditoría dentro de los próximos cinco días hábiles como máximo, (Ver Anexo II) y remite a Jefe de Gestión de Calidad.
  - El original del Informe de Auditoría, entrega a Jefatura Gestión de Calidad.
  - La copia 1 del Comunicado Interno se queda para archivo.

### **Jefe Gestión de Calidad**

10. Evalúa informe recibido y verifica cumplimiento de requisitos de Auditoria
  - Si existen observaciones retorna al paso 9.
  - Caso contrario continua con paso siguiente
11. Remite a Responsable de la Unidad auditada para subsanar las observaciones detectadas a través de acciones correctivas de conformidad a Procedimiento “Acciones Correctivas y de mejora”.

### **Responsable de la Unidad**

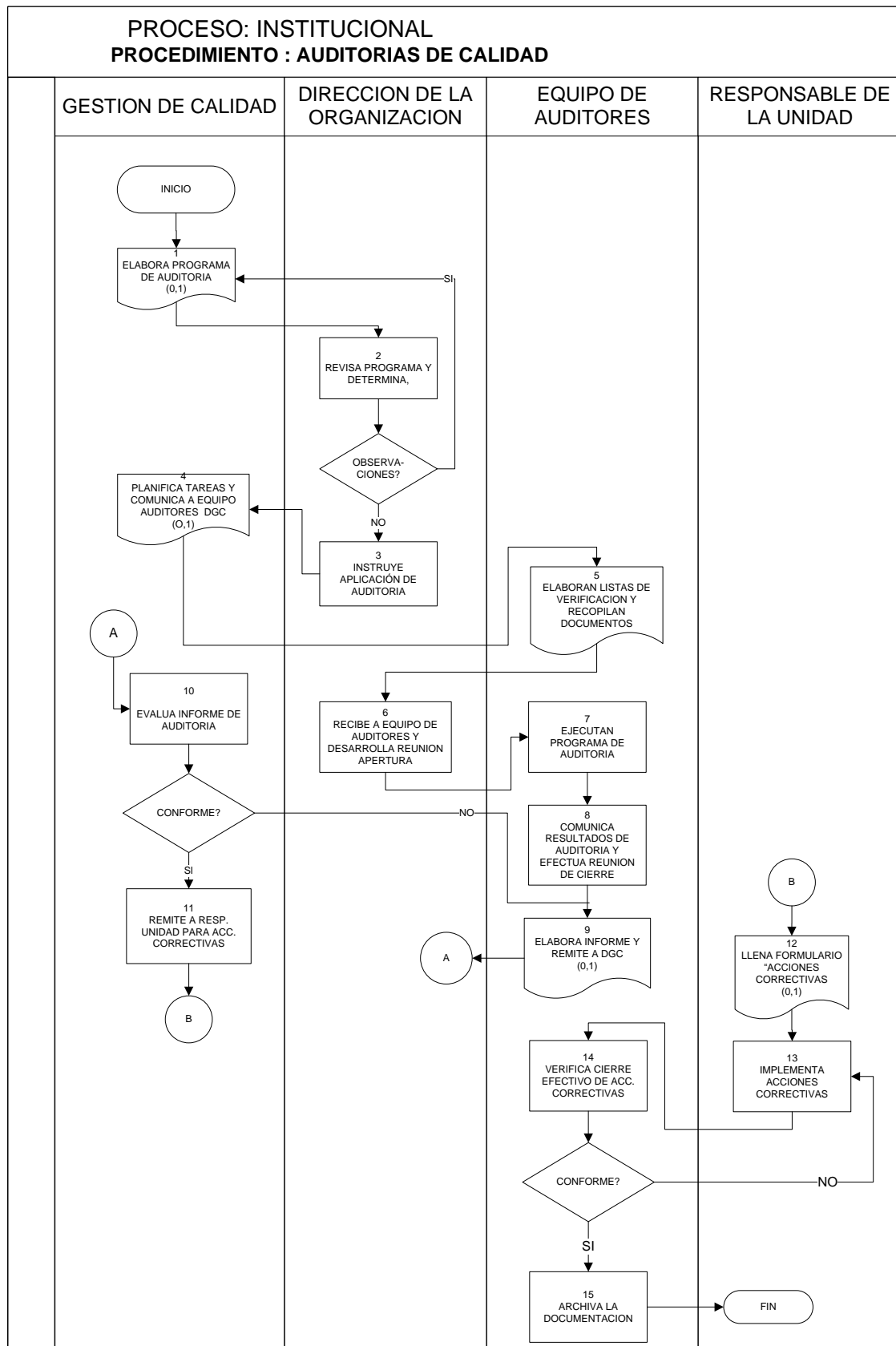
12. Llena formulario “Acciones correctivas” especificando en la matriz correspondiente, la causa raíz del problema, actividades correctivas, responsables, plazos y firma de conformidad. Para el caso de ser necesario, solicitara la asistencia de auditores de Gestión de la Calidad, para el llenado del formulario referido.
  - El original para la Unidad
  - Copia para Gestión de Calidad
13. Implementa acciones correctivas y firma en formulario “Acciones correctivas” el cierre de las mismas.

### **Equipo de Auditores**

14. Verifica el cierre efectivo de acciones correctivas y en función de ella determina,
  - Si persisten observaciones retorna al paso 13
  - Caso contrario sigue en paso siguiente
15. Archiva la documentación, con lo cual finaliza el Procedimiento.

## **III. ANEXOS**

- Anexo I – Diagrama de Flujo
- Anexo II – Informe de Auditoria



## ANEXO 2:

### INFORME DE AUDITORIA

#### 1. GENERALIDADES

##### Equipo de Auditores

El Equipo de Auditores y acompañantes en esta oportunidad estuvo conformado por:

AUDITOR	ACOMPANANTE
Área Auditada	Funcionario entrevistado

#### 2. FORTALEZAS

Se destacan los puntos positivos al interior de la unidad auditada, los siguientes:

<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
---

#### 3. NO CONFORMIDADES

Se detectan las siguientes no conformidades que incumplen lo estipulado en la documentación del sistema de calidad.

Punto de la Norma	No conformidad

#### 4. OBSERVACIONES

Se efectúan las siguientes observaciones, que pueden afectar el resultado de los procesos operativos:

Punto de la Norma	Observaciones

## 5. RECOMENDACIONES

Producto de la auditoria realizada y con el espíritu de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, se efectúan las siguientes recomendaciones:

### 5.1 Recomendaciones para las no conformidades

•
•

### 5.2 Recomendaciones para las observaciones

•
•

Es cuanto se tiene a bien informar,

AUDITOR INTERNO

Adj.: Formulario en medio magnético