

Sección 1 – Auditoria de la Calidad

Capítulo I. Normas

Subtítulo A. Normas Generales

Acuerdo de Servicio

Anualmente se revisa el Acuerdo de Servicio firmado entre los Gerentes de Auditoría Interna Mercantil y el de Operaciones y Tecnología, a fin de actualizarlo si es necesario.

Programación Anual Auditorías Internas de la Calidad

La Programación Anual de las Auditorías Internas de la Calidad debe realizarse según lo documentado en el Acuerdo de Servicio vigente y a los criterios establecidos por la Gerencia Auditoría Gestión de la Calidad y las mismas deben efectuarse por lo menos una vez al año.

Programación Seguimiento Planes de Acción

Las Gerencias de Auditoría deben programar anualmente el seguimiento del Plan de Acción de las Auditorías Internas de la Calidad que no se encuentren programadas para el año en curso.

Carta de Presentación

El Gerente o Coordinador de la Unidad de Auditoría correspondiente, debe notificar con cinco (5) días continuos de anticipación la auditoría a realizar, a través de correo electrónico, excepto las auditorías de la calidad de Red de Oficinas, las cuales se notificaran en el inicio de la Auditoría General.

Diferimiento de las Auditorías Internas de la Calidad

En el caso que el Auditado solicite el diferimiento de una auditoría, dicho requerimiento debe ser dirigido al Gerente Global Auditoría Interna MSF, con copia al Gerente Global de su Línea Organizacional, Coordinador de la Calidad, a su jefe inmediato y al Gerente Auditoría Gestión de la Calidad para su evaluación y aprobación, a más tardar el día hábil siguiente de recibir la Carta de Presentación.

Adelanto o diferimiento de Auditorías Internas de la Calidad Programadas

Cuando la Unidad de Auditoría decide adelantar o diferir una auditoría interna de la calidad programada, debe informarlo vía correo electrónico al Gerente Auditoría Gestión de la Calidad con copia a su Línea Organizacional explicando los detalles y cargarlo en el SIISO.

Asignación del Equipo Auditor

El Coordinador de la unidad de auditoría correspondiente, de acuerdo a la complejidad de la auditoría a realizar y a la competencia de los auditores determinará la conformación del Equipo Auditor.

Reunión de Apertura

La Reunión de Apertura se debe realizar con el Responsable del Proceso a auditar al inicio de la Auditoría, a fin de informar el rol del equipo auditor, objetivo, alcance del proceso, requisitos de la Norma y metodología de trabajo, entre otros.

Solicitud de personal por ausencia del Responsable del Proceso

En caso de ausencia del Responsable del Proceso, el Auditor de la Calidad Encargado debe solicitar que se asigne a una persona que tenga conocimientos necesarios sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y el proceso a evaluar, dejando claro, que él mismo tiene la autoridad para la aprobación de los resultados de la auditoría.

Seguimiento Plan de Acción Procesos Centrales

El Auditor Encargado debe realizar el seguimiento del Plan de Acción de la auditoría anterior (si aplica), una vez finalizada la Reunión de Apertura y cuando la auditoría no se encuentre programada para el año en curso, se debe realizar el proceso de seguimiento a las Notas de Control.

Seguimiento Plan de Acción Red de Oficinas

Durante el primer trimestre del año se debe realizar seguimiento a las Notas de Control comunes y emitir informe con los resultados.

- ✓ Notas de Control específicas de cada Oficina, se realizará el seguimiento una vez finalizada la Reunión de Apertura.
- ✓ Auditoría de la Calidad No programada para el año en curso, se efectuará el seguimiento de las Notas de Control durante la Auditoría General a la Red de Oficina.

Plan de Acción No Atendido

Cuando la Unidad no haya atendido la(s) Nota (s) de Control, se debe evaluar su impacto en el proceso a auditar y se determinará conjuntamente con la Gerencia de Auditoría Gestión de la Calidad si es pertinente iniciar la Auditoría Programada para ese período.

Nota(s) de Control no atendida(s) que impactan la Auditoría programada.

En caso de que la (s) Nota(s) de Control no atendidas impactan la Auditoría a realizar se debe emitir el Informe de Auditoría Interna de la Calidad para ese período a la Línea Organizacional revelando la situación encontrada y se dará por finalizada la revisión programada para el período en curso.

No Conformidad:

Se debe declarar una No Conformidad cuando exista el incumplimiento total o parcial de algún requisito de la Norma ISO 9001:2008.

No Conformidad Recurrente

La No Conformidad recurrente se genera cuando:

- ✓ Una Nota de Control generada y cerrada en la última auditoría aparezca nuevamente en la revisión en curso.
- ✓ Una o varias de las No Conformidades reflejadas en el Plan de Acción de la auditoría anterior no haya sido atendida.

Clasificación de Impactos de la No Conformidad

El impacto de una No Conformidad debe clasificarse de la siguiente manera:

ALTO:

- ✓ Incumplimiento total del Requisito de la Norma
- ✓ Falta de evidencias significativas
- ✓ Riesgos alto y/o medio en el SGC y/o proceso evaluado
- ✓ No Conformidad Recurrente

MEDIO:

- ✓ Incumplimiento parcial del Requisito de la Norma
- ✓ Riesgo bajo en el SGC y/o en el proceso evaluado

Notas de Control

En caso de presentarse una No Conformidad durante la Ejecución de la Auditoría, se debe generar una Nota de Control e informar al Responsable del Proceso, a fin de obtener la firma en señal de aprobación.

Envío Plan de Acción

Informar al auditado que el Plan de Acción debe ser enviado a su Línea Organizacional con copia a Auditoría y Coordinadores de la Calidad en un período máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la aprobación de la Nota de Control.

Responsabilidad de la Corrección, Acción Correctiva

El auditado debe ser el responsable de las correcciones y las acciones correctivas a implantar para darle solución a una No Conformidad declarada.

Revisión y Aprobación Plan de Acción recibido

El Plan de Acción debe ser revisado por la Unidad de Auditoría responsable, a fin de validar si las acciones propuestas garantizan el cierre a distancia de la (s) Nota (s) de Control generada(s).

Plan de Acción copiado por las Unidades Auditadas a los Coordinadores de la Calidad

El (los) Coordinadores de la Calidad deben recibir copia de los Planes de Acción que remitan las Unidades Auditadas, únicamente con carácter informativo, los cuales serán asumidos como definitivos, cuando sean revisados y aprobados por la Gerencia Auditoría Gestión de la Calidad, previo cumplimiento del punto No. 9 de Atributos del Servicio.

Informe Auditoría Interna de la Calidad

El Informe de Auditoría Interna de la Calidad debe realizarse una vez culminado el trabajo de campo y debe entregarse al auditado en un lapso que no excederá de quince (15) días hábiles después de haber concluido el trabajo de campo o revisadas y aprobadas las Notas de Control.

Sistema Información ISO

El Auditor de la Calidad debe cargar en el Sistema de Información ISO y mantener actualizados los datos necesarios, a fin de generar algunos de los Papeles de Trabajo, Reportes de resultados de las auditorías, Plan de Mejora y cualquier otra información relacionada con las Auditorías Internas de la Calidad.

Manejo de Papeles de Trabajo

Cada Gerencia de Auditoría debe ser responsable por el contenido, la adecuación y totalidad de los Papeles de Trabajo que se generen en el desarrollo de las Auditorías Internas de la Calidad que le son asignadas y de su entrega a la Gerencia Auditoría Gestión de la Calidad, una vez obtenido el acuse de recibido del Informe Final por parte del Auditado.

Medición, Análisis y Mejora de los procesos de Auditoría Interna de la Calidad

Las Gerencias de Auditoría deben elaborar y controlar sus indicadores de gestión, a través del Balance Scorecard (BSC), analizar los resultados, tomar acciones de mejora en los procesos de Auditoría Interna de la Calidad y hacer seguimientos a la implantación de las mismas.

Evaluación de la Competencia del grupo de Auditoría Interna de la Calidad

La Gerencia Global Auditoría Interna MSF, debe garantizar el desarrollo profesional continuo y el mantenimiento de la competencia del personal responsable de las Auditorías Internas de la Calidad, a través de Planes de Adiestramientos consistentes, lo cual será medido a través de la Evaluación Desempeño y Competencias, realizada por la Gerencia de Auditoría Gestión de la Calidad una vez al año.

Autoevaluación

Anualmente cada Gerencia de Auditoría debe realizar la autoevaluación del proceso de Auditoría Interna de la Calidad, a fin de asegurar su consistencia, adecuación con el Sistema Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Comité Auditoría Interna de la Calidad

El Gerente de Auditoría Gestión de la Calidad junto con los Gerentes de Auditoría debe realizar reuniones cada vez que se deban tratar temas relacionados con el proceso de Auditoría Interna de la Calidad.

Comité de Gerencia de Auditoría Interna MSF

El Gerente de Auditoría Gestión de la Calidad debe presentar al Gerente Global de Auditoría Interna MSF y a los Gerentes de Auditoría los resultados de la gestión del proceso de Auditoría Interna de la Calidad.

Cuadernos de la Calidad

Los Cuadernos de la Calidad están definidos como instrucciones de trabajo, por lo tanto es deber de las Gerencias de Auditoría su atención y cumplimiento.

Auditoría al Proceso de Auditorías Internas de la Calidad

La auditoría al proceso de Auditoría Interna de la Calidad debe realizarse por lo menos una vez al año por un ente externo, el cual será contratado por la Gerencia Auditoría Gestión de la Calidad, a través del procedimiento establecido por el Mercantil Banco para la contratación de proveedores.

Metodología de Trabajo de la Auditoría al Proceso de Auditoría Interna de la Calidad

El Auditor contratado debe utilizar los papeles de trabajo de la Gerencia de Auditoría de Gestión de la Calidad para documentar el trabajo realizado y regirse bajo el procedimiento documentado en este Manual, con las excepciones de que el Informe debe ser impreso y firmado por el Auditor Encargado y el Responsable del Proceso Auditado, el Plan de Acción en caso de generarse No Conformidades se cargará en el Sistema de Información ISO y no se realizará Encuesta de Satisfacción al Cliente.

Tamaño de la Muestra de evidencias de auditoría

El tamaño de las muestras que sirven de soporte a la evaluación que se realiza durante la auditorías de la calidad deben oscilar entre un 10% y 15% o un mínimo de 5 soportes.