

**AUDITORIA INTERNA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
| **Diana Ochoa Balbacea**  Asesor de SST | **Andres Benjamin Calderon Mitma**  Supervisor SST | **Carlos Gustavo Arguelles Robles** Gerente General |
| 20/04/2020 | 21/04/2020 | 22/04/2020 |

CONTENIDO

[1. OBJETIVOS 2](#_Toc37792606)

[2. ALCANCE 3](#_Toc37792607)

[3. DEFINICIONES 3](#_Toc37792608)

[4. RESPONSABLES 5](#_Toc37792609)

[5. DESARROLLO 6](#_Toc37792610)

[**5.1.** **Ingreso de nuevo trabajador** 6](#_Toc37792611)

[**5.2.** **Personal Contratistas, Subcontratistas y proveedores** 7](#_Toc37792612)

[**5.3.** **Reinducción** 8](#_Toc37792613)

[**5.4.** **Capacitación y Entrenamiento** 8](#_Toc37792614)

[**5.5.** **INDICADORES DE GESTIÓN** 9](#_Toc37792615)

[6. REGISTROS 10](#_Toc37792616)

[7. HISTORICO 10](#_Toc37792617)

[8. ANEXOS 10](#_Toc37792618)

1. **OBJETIVOS**

Establecer el proceso para la planificación y ejecución de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado de **TOTAL FACILITY MANAGEMENT S.A.C.**, con la finalidad de determinar si es conforme con los requisitos de la norma de referencia, disposiciones legales y las disposiciones establecidas por la organización, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

1. **ALCANCE**

El procedimiento es aplicable a todos los procesos vinculados de **TOTAL FACILITY MANAGEMENT S.A.C.**

1. **DEFINICIONES**

* **Auditor Líder:** Persona calificada para liderar y ejecutar la Auditoría, y que cuenta con entrenamiento para Auditor Interno en la Norma que aplique.
* **Auditor:** Persona calificada que ejecuta la Auditoria y elabora los respectivos informes.
* **Auditado:** Proceso revisado en la Auditoria representado por una persona.
* **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
* **Criterio de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
* **Conformidad:** Cumplimiento a un requisito.
* **No conformidad:** Incumplimiento total o sistemático de uno de los requisitos de la norma, de un requisito de otro criterio de auditoría o requerimiento específico.
* **Observaciones:** Desviación puntual a un requisito de la norma.
* **Oportunidades de Mejora:** son situaciones que no representan incumplimiento, pero pueden ser revisadas y evaluadas por el personal auditado cuando lo estime conveniente para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso.
* **Conclusiones de la Auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
* **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. Puede ser cualitativa o cuantitativa.
* **Hallazgo de la auditoría:** resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
* **Programa de Auditoría:** detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigida hacia un propósito específico.
* **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

1. **RESPONSABLES**
   1. **Gerente General**

* Encargado de la aprobación del programa anual de auditorías.
* Asignar los recursos para cumplir con el objetivo de auditoria.
  1. **Jefe de Operaciones**
* Proporcionar los recursos para la implementación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora que estén relacionadas con su proceso.
* Apoyar en el análisis de causas.
* Asegurar la implementación de las acciones correctivas y oportunidad de mejora.
  1. **Jefes de área**
* Apoyar en el análisis de causas.
* Coordinar y asegurar la implementación de las acciones correctivas y oportunidad de mejora.
  1. **Supervisor SSOMA**
* Asesorar a las áreas en el análisis de causas, determinación de acciones correctivas.
* Administrar el estado y hacer seguimiento a las no conformidades, potenciales no conformidades y oportunidades de mejora del SGI.
  1. **Trabajadores**
* Cumplir con las acciones correctivas implementadas en su área de trabajo y en la empresa.

1. **DESARROLLO**
   1. **Descripción de las actividades**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ETAPA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESP.** |
| Planificación | El Supervisor SSOMA en coordinación con las Gerencia y/o Jefaturas de área asignados elaboran el Programa Anual de Auditorías Internas en el cual se determinan los procesos y áreas a auditar:   * Cubrir los requisitos de la Norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 * Resultados de las auditorías previas (internas y externas). * Procesos y/o áreas con implementación de mejoras y relación directa al impacto en la satisfacción del cliente. * Procesos y/o áreas que la Alta Dirección crea conveniente, por su importancia e n la organización. * Tendencias del desempeño interno y externo * Criticidad de los procesos. * Otros que se consideren convenientes   El **SGI-REG-010: Programa Anual de Auditorías** es aprobado por la Gerencial General, pudiendo ser modificado (previa aprobación) de acuerdo a los resultados de auditorías previas y/o importancia de los procesos. | Supervisor SSOMA/ Jefaturas de área/ Gerente General |
| Asignación de auditores | El Auditor Líder para la ejecución de las Auditorias del SGI será designado por el Gerente General. Entre los auditores internos existentes de acuerdo a sus competencias evaluadas y el cumplimiento a los requisitos establecidos para ser líder.  Los Auditores Internos y Auditor Líder deben cumplir las competencias definidas en el Anexo 1; así mismo las auditorías internas pueden ser ejecutadas también por un auditor externo que acredite sus competencias como auditor interno, según el **anexo 1**. | Auditor líder |
| Plan de Auditoría | El Auditor líder en coordinación con el Supervisor SSOMA elaboran El “Plan de Auditoria” identificando: objetivo, alcance y criterios de auditoría (documentación de referencia), así como los procesos, áreas y/o proyectos a ser auditadas, fechas y horarios identificando al equipo auditor y a los auditados.  El Supervisor SSOMA comunica el **SGI-PLA-002: Plan de Auditoría Interna** a las áreas involucradas y Auditores de acuerdo al **SGI-REG-010: Programa Anual de Auditoría** establecido.  En caso hubiera cambios antes o durante el desarrollo de la Auditoría, el auditor líder es también el responsable de comunicar los mismos a los procesos involucrados.  En caso el auditor líder sea un externo, el plan será enviado al Supervisor SSOMA para su respectiva revisión y difusión. | Supervisor SSOMA / Auditor líder |
| Ejecución de auditoria | La auditoría comienza con la reunión de apertura donde el auditor líder presenta el equipo auditor a los auditados responsables, se revisa el alcance y los objetivos de la auditoría, se explican brevemente los métodos y procedimientos que van a ser usados, así como la hora y fecha de la reunión de cierre y se aclaran dudas sobre la realización de la auditoria.  La evidencia objetiva se reúne a través de entrevistas, revisión y análisis de documentos, observación de actividades y condiciones en las áreas respectivas. La información reunida a través de las entrevistas debe ser verificada con otras fuentes independientes, tales como observación física, medidas y registros.  Al final de la auditoria se realiza una reunión de cierre con los auditados para presentar los hallazgos encontrados y dar algunas sugerencias para las correspondientes acciones correctivas. | Auditor Líder / Equipo Auditor |
| Reunión  de  Enlace | El auditor realizará un informe previo sobre cada proceso auditado y se lo envía al auditor líder con el fin de incluirlo en la reunión de enlace, en la cual se presenta y precisan los  hallazgos de la auditoria, contraste con los criterios de auditoria y cumplimiento de los objetivos de la auditoria. | Auditor Líder /  Equipo Auditor |
| Informe de Auditoria | El Auditor Líder documenta los resultados finales en el **SGI-REG-011: Informe de Auditoría Interna.**  En caso la auditoria interna lo realice un auditor externo, el informe lo presenta en su propio registro o en el **SGI-REG-011: Informe de Auditoría Interna.**  El auditor líder puede clasificar los hallazgos de auditoría en:   * No Conformidades: se generarán acciones correctivas. * Observaciones: queda a criterio de la organización elaborar las acciones correctivas. * Oportunidades de Mejora: si la organización está de acuerdo con la sugerencia presentada, se tomarán las acciones como parte de la revisión por la dirección.   Una vez finalizada la redacción del informe, este se envía Coordinador SGI para su difusión. | Auditor Líder |
| Comunicación de Resultados | El Coordinador SGI, informa los resultados de la auditoría registrada en **SGI-REG-011: Informe de Auditoría Interna** al personal involucrado. | Coordinador SGI |
| Seguimiento de hallazgos | Se evalúan y analizan los hallazgos encontrados en auditoría para abrir  solicitudes de acción, según procedimiento **SGI-PRO-005: Procedimiento no conformidades y acciones correctivas.** | Coordinador SGI |

1. **REGISTROS**

* SGI-PLA-01: Plan de Auditoría Interna
* SIG-REG-02: Programa Anual de Auditorías
* SGI-REG-04: Informe de Auditoría Interna
* SGI-REG-05: Registro de auditoria

1. **HISTORICO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **VERSIÓN** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ANEXOS**

Anexo 1: Competencia para Auditores Internos.

Anexo 2: Evaluación de Desempeño del Auditor.

**ANEXO 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPETENCIAS PARA AUDITORES INTERNOS** | | |
| **COMPETENCIA** | **AUDITOR** | **AUDITOR LÍDER** |
| **Personal Interno** | | |
| **EDUCACIÓN** | Estudios a nivel técnico como mínimo | Bachiller en cualquier carrera profesional |
| **FORMACIÓN** | Haber llevado el curso de interpretación de las siguientes normas:   * ISO 9001:2015, * ISO 14001:2015, * ISO 45001:2018. * Haber aprobado el curso de formación de Auditores internos de las tres normas: (ISO 9001:2015,   ISO 14001:2015, ISO 45001:2018). | Haber llevado el curso de interpretación de las siguientes normas:   * ISO 9001:2015, * ISO 14001:2015, * ISO 45001:2018. * Haber aprobado el curso de formación de Auditores internos de las tres normas: (ISO 9001:2015,   ISO 14001:2015, ISO 45001:2018). |
| **EXPERIENCIA** | Tener como mínimo ocho (08) horas como observador en auditoría interna o Haber laborado en la organización como  mínimo 1 año. | Tener como mínimo doce (12) horas como auditor interno o Haber laborado en la organización como  mínimo 1 año. |
| **Personal externo** | | |
| **EDUCACIÓN** | Título universitario | Título universitario |
| **FORMACIÓN** | Mínimo: Curso de formación de Auditores internos de la norma de referencia  Optimo: Deseable tener curso de formación de Auditores líder de la norma de referencia | Mínimo: Curso de formación de Auditores internos de la norma de referencia  Optimo: Deseable tener curso de formación de Auditores líder de la norma de referencia |
| **EXPERIENCIA** | Participación como mínimo en 2  auditorías en las normas de referencia. \* | Participación como mínimo en 4  auditorías en las normas de referencia. \* |

**(\*) Se aceptarán experiencia en auditorías OHSAS 18001:2007**

**ANEXO 2**

Con el objetivo de mejorar el proceso de Auditoria Interna y maximizar los beneficios de la misma en el Sistema de Gestión Integrado, sírvase usted indicar la calificación que le corresponde a cada pregunta teniendo en cuenta la imparcialidad y veracidad que el caso amerite.

**AREA AUDITADA**……………………………………………………………. **FECHA**………………….

**RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN**…………………………………………………………………

**AUDITOR**…………………………………………………………………………………………………….

**INSTRUCCIONES:** A continuación proceda a marcar con una X

**Máxima satisfacción**

**Mínima satisfacción**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. **ÁREA AUDITADA**
   1. **PLANIFICACIÓN**
2. ¿El auditor coordinó el día y la hora de la auditoria?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  |  |  |  | NO |  |  |  |  |

1. ¿El auditor solicitó la participación de los responsables de las actividades del proceso?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  |  |  |  | NO |  |  |  |  |

1. ¿El auditor administró adecuadamente el tiempo de la auditoría?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  |  |  |  | NO |  |  |  |  |

* 1. **DESARROLLO**

1. ¿Las preguntas del auditor estuvieron relacionadas con el proceso o actividad auditada?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿Las preguntas efectuadas por el auditor fueron claras y comprensibles?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿El auditor se apersonó con los EPP´s correspondientes al área a auditar?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿Considera que los hallazgos de la auditoria contribuyen a la mejora de su proceso?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

* 1. **ACTITUD**

1. ¿El auditor permitió al auditado expresarse libremente?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿El auditor fue cortés?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿El auditor fue paciente durante la auditoria?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿El auditor fue categórico al finalizar la auditoría?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

**COMENTARIOS:**

(Aplica para puntuación de 3 a menos)

1. **AUDITOR LÍDER (Para ser llenado por el Gerente o Alta dirección)**
2. ¿El auditor cumplió con los requisitos de auditoría? (asistencia a reunión de apertura, retroalimentación y cierre de auditoría)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿La redacción de los hallazgos tiene considerado: El problema, la evidencia y el/los requisitos incumplidos que corresponden?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

1. ¿La redacción del hallazgo describe de manera coherente y se evidencia una buena presentación (claridad y ortografía)?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 |  | 2 |  | 3 |  | 4 |  | 5 |

**COMENTARIOS:**

(Aplica para puntuación de 3 a menos)