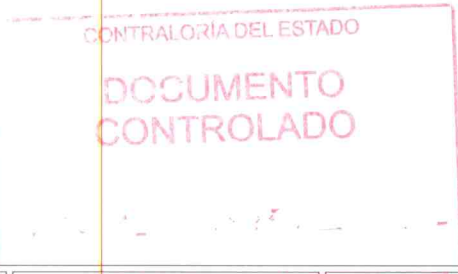




PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA



Liberación documento final

ACTIVIDAD	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
EMITIÓ	Lic. Víctor Jesús González Muñiz	Coordinador Ejecutivo de Recursos Humanos	
REVISÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	
AUTORIZÓ	Ing. José David Vázquez Matamoros	Director General Administrativo	

Procedimiento de Auditoria Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



OBJETIVO:

Establecer y mantener un procedimiento documentado para planear y llevar a cabo Auditorías Internas de Calidad para determinar si los procesos y los resultados relativos a estos, cumplen y determinan la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar ISO-9001:2008.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos que afectan la calidad del producto y servicio proporcionados por la Contraloría del Estado.

REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2008
 - Manual de Calidad
 - Procedimiento de Control de Documentos
 - Procedimiento de Control de Registros
 - Procedimiento de Revisión por la Dirección
 - Procedimiento de Control del Producto No Conforme
 - Procedimiento de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas
 - Procedimiento de Medición de la Percepción del Cliente
 - Procedimiento de Comunicación Interna
 - Procedimientos específicos del SGC
- CAL-MC-01
 - CAL-PG-02
 - CAL-PG-03
 - CAL-PG-01
 - CAL-PG-05
 - CAL-PG-06
 - CAL-PG-07
 - CAL-PG-08

ABREVIATURAS

- RGC:** Representante del Sistema de Gestión de la Calidad
- CE:** Contraloría del Estado
- Alta dirección:** Contralor del Estado y Directores Generales.



ACTIVIDADES:

La Contraloría del Estado (CE) conduce Auditorías Internas periódicas a intervalos planeados para determinar sí el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con los requerimientos legales, los requerimientos de este Estándar Internacional (ISO-9001:2008) y los requerimientos establecidos del Sistema de Gestión de la Calidad; y
- b) Ha sido efectivamente implementado y mantenido.

La CE cuenta con este procedimiento documentado en el que se definan las responsabilidades y requerimientos para planear y conducir las auditorias y elaboración del reporte de los resultados a la Alta Dirección y el mantenimiento de los registros.

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4

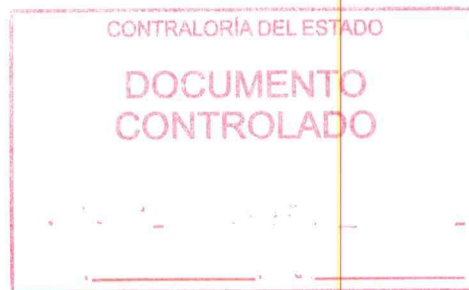


1. PROGRAMA DE AUDITORIAS.

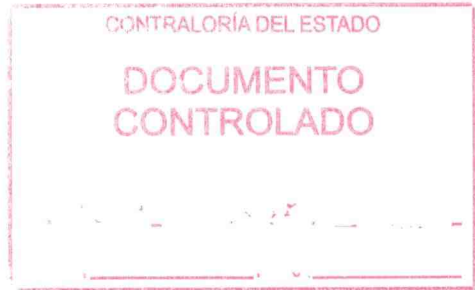
- 1.1. La auditoría interna se efectúa con el objeto de determinar la eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, por los auditores internos de calidad, solicitando pruebas y evidencias objetivas que demuestren si las actividades de calidad y los resultados relativos a ésta, cumplen con lo planeado, con lo indicado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y las secciones de la norma que se aplican en la CE.
- 1.2 El RGC y quien él designe, programan las auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas, se documenta en el Programa de Auditorías Internas del SGC (ver RC-CAL-004)
- 1.3 La frecuencia de auditoría es anual para cada proceso y sección del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta frecuencia podrá ser modificada si tanto el RGC como la Alta Dirección encuentran que es necesario, ya sea como consecuencia de:
 - a) Estado e importancia de los procesos
 - b) Estado e importancia de las áreas
 - c) Evidencia objetiva y hallazgos de auditorías internas o externas
 - d) Información de la Revisión por la Dirección
- 1.4 El programa de auditoría es revisado anualmente o al terminar una auditoria para asegurar que se incluyen en el plan de auditoría las áreas que mostraron deficiencias mayores en la auditoria o se requieren modificaciones como resultado del análisis de los puntos anteriores.

2. PLANEACIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS.

- 2.1. El Plan de Auditorías internas, es realizado por el RGC y quien él designe, ahí queda establecido el objetivo de la auditoria, alcance de la auditoria, estándar, auditor líder y auditores (ver RC-CAL-005), se asignan los procesos y áreas a ser auditadas a cada auditor interno de calidad, y se menciona la clausula aplicable.
- 2.2. El Representante de la Alta Dirección (RGC) o quien él designe, son responsables de notificar el Plan de Auditoría Interna del SGC (ver RC-CAL-005), vía correo electrónico al personal que va a ser auditado, mismos que confirman o proponen modificaciones a las fechas de propuestas de auditoría.
- 2.3. La auditoría interna, se puede realizar también por un despacho externo, el cual puede hacer su reporte en sus formatos o en los de la CE, según se acuerde.



Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



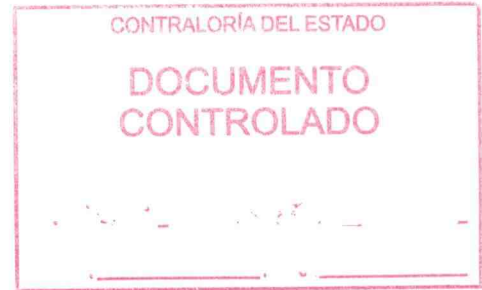
3. EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.

- 3.1** Los auditores tendrán a su disponibilidad para consulta los documentos a aplicar durante la auditoría, tales como: manual de calidad, normas aplicables en la organización, procedimientos generales, procedimientos específicos y los registros necesarios para evidenciar los procesos.
- 3.2** A cada auditor se le entrega una copia del Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad RC-CAL-005 y copias de lista de hallazgos de auditorías internas RC-CAL-006, para reportar los hallazgos de la auditoría.
- 3.3** El día del inicio de la auditoría el auditor líder encabeza la reunión inicial la cual se realiza con los responsables de las áreas a auditar, llenándose el registro de la lista de apertura y cierre de auditoría RC-CAL-010.

REUNIÓN DE APERTURA	
Propósito:	a. Confirmar el alcance de la auditoría. b. Dar a conocer el programa de la auditoría. c. Establecer los canales de comunicación. d. Planear la reunión final de la auditoría.
Elementos a considerar en la reunión:	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar a los auditores y sus roles • Comunicar el objetivo, alcance y estándar de la auditoría. • Confirmar turnos y número de empleados. • Comunicar el lenguaje de auditoría y que la evidencia será solo un ejemplo de la evidencia disponible. • Comunicar el plan de auditoría y cualquier asunto relevante. • Comunicar la metodología usada durante la auditoría. • Comunicar la definición de No conformidad y Oportunidades de mejora. • Confirmar guías, reglas, emergencias y procedimientos de seguridad para la auditoría. • Comunicar los recursos necesarios para el equipo auditor. • Establecer la comunicación oficial entre el equipo auditor y los auditados. • Comunicar las condiciones bajo las cuales la auditoría puede ser terminada. • Tiempo y fecha de cierre de auditoría.

- 3.4** El desarrollo de la auditoría se basa en la comparación documental y práctica de lo indicado en las secciones de la norma y del procedimiento a ser auditado, identificando los hallazgos, sin embargo esto no limita la realización de investigaciones más amplias de tales hallazgos.
- 3.5** En la Lista de Hallazgos de Auditorías Internas (RC-CAL-006), se documentan todas las observaciones, no conformidades menores y/o mayores, oportunidades de mejora, así como los hallazgos positivos por el auditor.
- 3.6** En caso de detectar una aparente desviación (que pudiera causar ruptura en el sistema), esta se investiga profundamente para confirmarla, identificar su causa y el efecto que pueda ocasionar. Si la gravedad de la deficiencia requiere de una acción correctiva inmediata, esta se comunica al auditor líder para que, de considerarlo conveniente lo comunique al personal directivo responsable del área auditada para su oportuna corrección.
- 3.7** El auditor líder en coordinación con el equipo de auditores revisa las listas de hallazgos de auditorías internas (RC-CAL-006), se capturan en la BD hallazgos de auditoría (RC-CAL-022) y clasifica las No Conformidades (Mayor, menor y observación) y Oportunidades de mejora, de acuerdo a la siguiente Tabla de criterios.

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



1.8.1 Tabla de Criterios de clasificación de hallazgos.

Observación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrección a registros indebidamente. 2. Omisión de algún dato en pocos registros de calidad.
No Conformidad Menor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incongruencia o falta de consistencia entre procedimientos del SGC y registros de calidad. 2. Registros no actualizados. 3. Falta de evidencias relacionadas en los procedimientos. 4. Falta de algunas evidencias objetivas indicadas en la norma ISO-9001:2008.
No Conformidad Mayor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia o no aplicación en su totalidad de los procedimientos del SGC. 2. Falta de involucramiento del responsable del requisito o de la Alta Dirección. 3. Más de cinco no conformidades menores en el mismo requisito 4. Más de cinco no conformidades de la misma naturaleza observadas en varios requisitos 5. Acciones correctivas de anteriores auditorías no efectivas ó sin seguimiento a las acciones para su cierre.

3.8 El auditor líder concentra los resultados de la auditoría por área y por tipo de no-conformidad, en el Informe de Resultados de Auditoría Interna RC-CAL-007, lo firma y lo entrega al RGC para su revisión.

4 CIERRE DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.

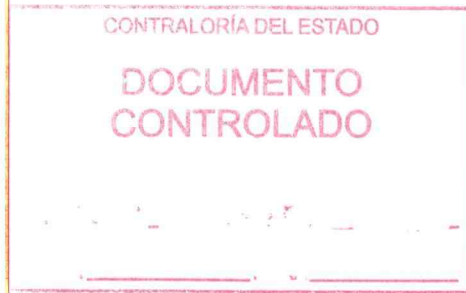
4.1 El Auditor Líder en coordinación con el RGC realizan la reunión de cierre al finalizar la auditoría con el grupo auditor y los responsables de las áreas auditadas, precedida por el auditor líder, con el objetivo de presentar información general sobre la auditoría. Se firma de cierre de auditoría el registro Lista de apertura y cierre de auditoría RC-CAL-010 y se entrega copia electrónica del informe de auditoría a las áreas involucradas para la documentación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora en función de los hallazgos identificados.

REUNIÓN DE CIERRE	
Propósito:	<ol style="list-style-type: none"> a. Confirmar el cumplimiento del plan de auditoría. b. Presentar hallazgos derivados de la auditoría. c. Establecer compromisos para documentar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
Elementos a considerar en la reunión:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar el objetivo, alcance y estándar de la auditoría. • Confirmar la evidencia de auditoría fue basada en un ejemplo de información disponible. • Confirmar la metodología usada para la auditoría. • Comunicar que la auditoría es confidencial. • Comunicar las conclusiones de la auditoría y hallazgos específicos incluyendo las No Conformidades y oportunidades de mejora. • Comunicar el método para responder a las acciones correctivas incluyendo el análisis de causa raíz sistemática, comunicando que cualquier acción correctiva respondida sin análisis de causa podrá ser rechazada por el auditor líder.

4.2 Los registros de la auditoría se manejan de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros CAL-PG-03 y son conservados por el RGC o a quien él designe.

4.3 El RGC o a quien él designe, se aseguran de la revisión de resultados de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de los datos para la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (CAL-PG-01).

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



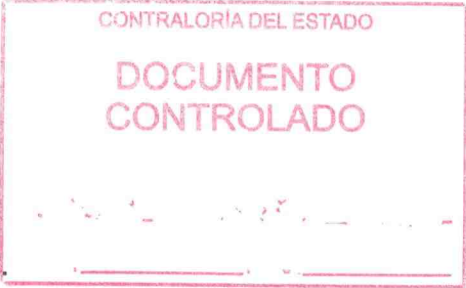
5 SEGUIMIENTO A ACCIONES CORRECTIVAS.

- 5.1 El responsable del área que es auditada se asegura que las acciones correctivas tomadas son oportunas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la acción correctiva tomada y el reporte de los resultados de verificación.
- 5.2 El responsable del área que es auditada, coordina la toma de acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las no conformidades detectadas en la auditoría interna o externa y sus causas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas (ver CAL-PG-06).
- 5.3 El responsable del seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas serán los auditores responsables de la ejecución de la auditoría quienes deberán verificar que las acciones se hayan efectuado y que se tenga las evidencias de que son efectivas, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua, Acciones Correctivas y Preventivas (ver CAL-PG-06).
- 5.4 En caso de que la auditoria sea ejecutada con apoyo de auditores externos de otras dependencias el seguimiento a las acciones será responsabilidad del equipo auditor de la CE. La auditoria no se cierra sino hasta que se ha verificado la efectividad de todas las acciones correctivas asignadas.

6 SELECCIÓN DE AUDITORES.

- 6.1 La selección de auditores y la conducción de las auditorias aseguran la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría, los auditores no auditan su propio trabajo. El RGC o quien él designe, determinan los auditores de calidad y al auditor líder, asigna las secciones a auditar, vigilando la independencia del auditor sobre el área a ser auditada, incluyéndose al mismo en el Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad (ver RC-CAL-005).
- 6.2 Los auditores asignados para conducir auditorías internas de calidad de la CE son personal calificado y se mantiene evidencia de la capacitación y recalcificación como auditores internos en la Lista Maestra de Auditores Internos del Sistema de Calidad (ver RC-CAL-015). En tal lista se indican los datos generales, la fecha de calificación como auditor, el tipo de auditor, el cual puede ser auditor en entrenamiento, calificado o líder.
- 6.3 La CE podrá solicitar el apoyo de Auditores de Calidad de otras dependencias del Poder Ejecutivo, la evidencia de la competencia de estos auditores serán las constancias que los acrediten como auditores.
- 6.4 Durante la primera auditoria contará con auditores en entrenamiento que apoyarán y auditarán, los cuales si se cree conveniente estén bajo la supervisión y auditores calificados los cuales pueden ser externos.

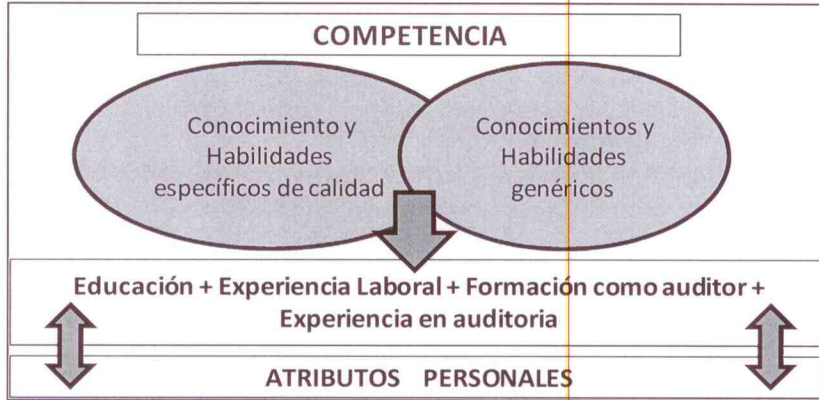
Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



7 COMPETENCIA DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.

7.1 La competencia de los auditores se basa en la demostración de:

- Cualidades personales
- Conocimientos y habilidades
- Experiencia en auditorías



CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES GENÉRICOS DE LOS AUDITORES.	<p>Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar principios, procedimientos de auditoría. • Planificar y organizar su trabajo. • Cumplir el calendario de auditoría. • Centrarse en asuntos importantes. • Recopilar información a través de entrevistas. • Entender las consecuencias del uso de técnicas de muestreo. • Verificar la exactitud de la información recopilada. • Confirmar evidencia. • Verificar la exactitud de la información recopilada. • Confirmar evidencia. • Utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de auditoría. • Preparar informes de auditoría. • Mantener la confidencialidad. • Comunicar eficazmente.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES GENÉRICOS DE LOS AUDITORES LÍDERES.	<p>Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar la auditoría. • Representar el equipo auditor ante el cliente. • Organizar y dirigir a los auditores. • Lograr conclusiones de la auditoría. • Prevenir y resolver conflictos • Preparar y completar el informe de auditoría.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ESPECÍFICOS DE CALIDAD.	<p>Métodos y técnicas relativas a la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminología de la calidad. • Principios de administración de la calidad. • Herramientas de administración de la calidad. <p>Conocimientos sobre procesos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminología específica de la gestión gubernamental y de la dependencia. • Características y técnicas de los procesos y servicios de la dependencia.

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



EDUCACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, FORMACIÓN COMO AUDITOR Y EXPERIENCIA EN AUDITORIAS.	Auditor debería: <ul style="list-style-type: none"> Tener formación como auditor de calidad. Tener experiencia en auditorías de calidad. Auditor Líder: <ul style="list-style-type: none"> Experiencia adicional obtenida por actual como auditor líder bajo la dirección y orientación de otro auditor líder.
	EDUCACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> Haber completado una educación suficiente para adquirir conocimientos y habilidades, de acuerdo a lo establecido en su Descripción de Puestos.
	EXPERIENCIA LABORAL: <ul style="list-style-type: none"> Tener experiencia laboral, de acuerdo a lo establecido en su Descripción de Puestos. Los candidatos a auditor de calidad tienen por lo menos un año de trabajar en la CE.
	FORMACIÓN COMO AUDITOR: <ul style="list-style-type: none"> Curso de Auditor (aprobado)
	EXPERIENCIA EN AUDITORIAS: <ul style="list-style-type: none"> Ganar experiencia a través de participar en al menos un proceso de auditoría. Para el caso del Auditor Líder, debe haber tomado y acreditar un curso de formación de auditores de Sistemas de Calidad por un mínimo de 12 horas.

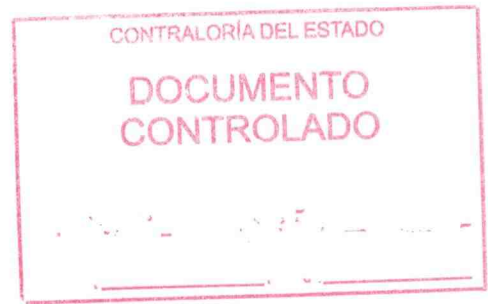
ATRIBUTOS PERSONALES:	Los auditores deberán poseer cualidades personales tales como: Ético-imparcial, sincero, honesto y discreto, mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, tenaz, decidido, seguro de sí mismo.
	Los auditores deben ser capaz de: <ol style="list-style-type: none"> Obtener, ponderar y evaluar evidencia objetiva en forma justa. Permanecer apegado siempre al propósito de la auditoría sin mostrar temor o deseo de favorecer a alguien por evitar conflictos o temor a la aceptación. Evaluar constantemente los efectos de las observaciones de la auditoría y las interacciones personales que se generan durante la auditoría. Tratar al personal involucrado en la mejor forma posible para conseguir el satisfactorio logro del propósito de la auditoría. Comprometer su total atención, soporte e involucramiento al propósito de la auditoría. Reaccionar efectiva y positivamente ante situaciones difíciles, estresantes o comprometedoras, actuando como liberador de presión, sin que esto implique ceder. Garantizar que se llegue a conclusiones aceptadas por la generalidad de los involucrados en el proceso de auditoría, basadas exclusivamente en evidencias objetivas encontradas y registradas durante la auditoría. Permanecer firme en sus conclusiones a pesar de la presión que pudiera ejercerse por cambiar ante evidencia discutible. En tales casos, solicitar más evidencia para sostener mejor su posición, pudiendo cambiarla si el auditado muestra a entera satisfacción los elementos requeridos.

7.2 El RGC o quien él designe, elabora ó actualiza el Registro de Calificación de Auditores Internos del Sistema de Calidad RC-CAL-018, posterior a cada evento de auditoría y realiza la actualización anual de competencia en base a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad ó de los candidatos a auditores y quienes fungen como auditores internos de calidad de acuerdo a la programación establecida en la Lista Maestra de Auditores Internos del Sistema de Calidad (ver RC-CAL-015).

8. MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA COMPETENCIA.

8.1 El mantenimiento y mejora de la competencia del equipo auditor en la CE se asegura a través del desarrollo profesional y el mantenimiento de la aptitud para auditar de acuerdo a los siguientes criterios, la evidencia del mantenimiento y mejora de la competencia es contralada por el RGC, o quien él designe y se mantiene la evidencia en Registro de Calificación de Auditores Internos del Sistema de Calidad (ver RC-CAL-018).

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4



Desarrollo Profesional continuo.	Este desarrollo se relaciona con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y cualidades personales a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia laboral adicional - Formación (de acuerdo a la programación de capacitación institucional y/o especializada). - Estudios particulares - Entrenamiento como auditor - Seminarios y conferencias relacionadas con Calidad.
Mantenimiento de la aptitud para auditar.	Los auditores deberían demostrar su aptitud para auditar a través de la participación regular en auditorías de sistemas de gestión de la calidad.

9. EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD.

9.1 La evaluación de los auditores es realizada por el RGC o quien él designe, quienes son responsables de planear la evaluación y recalificación de los auditores, la evidencia se mantiene en la lista maestra de auditores internos del sistema de calidad (ver RC-CAL-015), el objetivo es identificar las necesidades de formación y otras habilidades que requieran los auditores.

9.2 Las etapas de evaluación de los auditores se determina en tres etapas.

9.2.1 Evaluación inicial para candidatos a auditores:

- Curso de auditor aprobado (calificación mínima de 80/100).
- Aprobar examen de interpretación de la norma ISO-9001:2008 (calificación mínima de 80/100).

9.2.2 Evaluación posterior:

- Evaluación del desempeño como "auditor interno en entrenamiento" realizada por un auditor líder.

9.2.3 Evaluación continúa del desempeño para identificar necesidades de mantenimiento y mejora de los conocimientos y las habilidades como auditores, la cual se lleva a cabo 1 vez al año dentro del proceso de actualización de competencia del equipo interno de auditores

9.3 El RGC o quién él designe, son los responsables de mantener los registros de capacitación y evaluación del equipo auditor de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Registros (ver CAL-PG-03).

ANEXOS:

Programa de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad	RC-CAL-004
Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad	RC-CAL-005
Lista de Hallazgos de Auditorías Internas	RC-CAL-006
Informe de Resultados de Auditoría Interna	RC-CAL-007
Lista de apertura y cierre de auditoría	RC-CAL-010
Lista Maestra de Auditores Internos del Sistema de Calidad	RC-CAL-015
Registro de Calificación de Auditores Internos del Sistema de Calidad	RC-CAL-018
BD Hallazgos de Auditoría	RC-CAL-022

Procedimiento de Auditoría Interna	CODIGO: CAL-PG-04
Fecha de Emisión: 04 de Julio del 2008	Fecha de Revisión: 18 de septiembre de 2012
DIRECCION GENERAL: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de Revisión: 4