



## PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

PC – G – 04

### Auditorías Internas

Versión 1

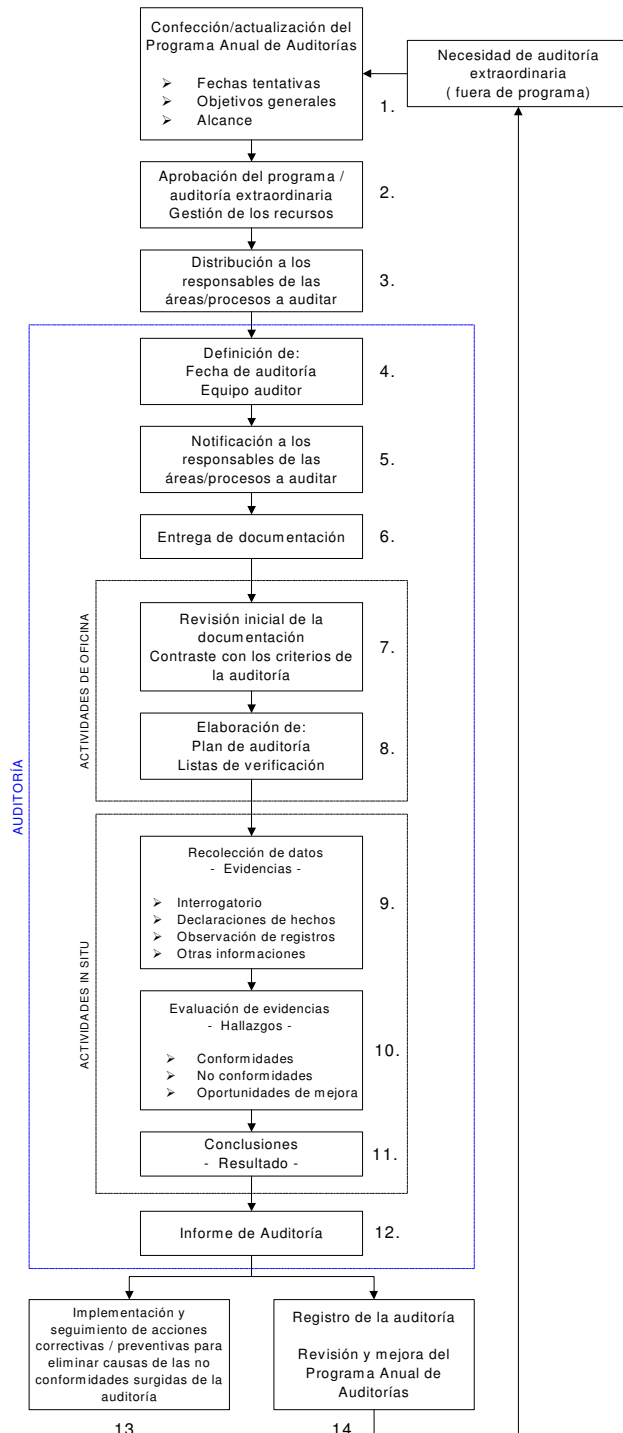
**Objetivo:** Definir la sistemática para la realización de las Auditorías Internas a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

30/04/10

**Alcance:** Para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA.

Página 1 de 1

#### DESARROLLO:



#### INDICACIONES :

1. Se realiza el estudio de las necesidades de auditoría para las distintas áreas / procesos del PROLANA, en función de la problemática que cada uno de ellos pueda presentar, y se elabora/actualiza el “**Programa Anual de Auditorías PROLANA RG – 20**” (como se muestra en el **Anexo 1**), que es el conjunto de auditorías planificadas para el período de un año, dirigidas hacia un propósito específico. **R1**

1.1 El programa contempla que todos los procesos/actividades y áreas/funciones sean auditados al menos una vez por año.

1.2 Los objetivos generales son:

- Determinar el grado de conformidad con el sistema de gestión (cumplimiento de los requisitos documentados del sistema).
- Verificar la eficacia del sistema respecto del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Verificar la eficacia del sistema respecto del cumplimiento de los objetivos definidos.
- Identificar áreas de mejora potencial.

1.3 El alcance se expresa en términos de factores tales como la ubicación física, las unidades organizativas, actividades y procesos.

2. El programa es presentado a la Coordinación Nacional para su aprobación, solicitando los recursos necesarios para llevarlo a cabo. **R1, R2**

#### RESPONSABLES:

- R1.** Responsable del Sistema de Gestión Calidad CN
- R2.** Coordinador Nacional.
- R3.** Auditor designado.
- R4.** Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Provincias

**ANEXOS:** A1 31/12/07 Programa Anual de Auditorías PROLANA (RG – 20/01)  
A2 31/08/04 Informe de Auditoría (RG – 19/00)  
A3 30/04/10 Matriz de verificación (RG – 62/00)  
A4 30/04/10 Remisión de Información a CN

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	PC – G – 04
	<b>Auditorías Internas</b>	Versión 1
	<b>Objetivo:</b> Definir la sistemática para la realización de las Auditorías Internas a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	30/04/10
	<b>Alcance:</b> Para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA.	Página 2 de 2

3. El Programa Anual de Auditorías aprobado se distribuye a los responsables de áreas/procesos a auditar, para la previsión de medidas oportunas. **R1**

4. Al aproximarse una auditoría se define la fecha exacta, duración, equipo auditor y responsable. **R1**

Para actuar como auditor se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Independencia respecto de las actividades a auditar.
- Capacitación en ISO 9000.
- Capacitación en auditorías internas de sistemas de gestión de calidad.
- Participación en al menos una auditoría de sistemas de gestión de calidad, como observador o auditor.

Pueden incluirse observadores que acompañen al equipo auditor, pero no actúan durante la auditoría.

5. Se notifican al personal involucrado los detalles de la auditoría (mediante correo electrónico). **R1**

6. Se provee de la documentación vigente correspondiente al auditor designado como responsable, según el alcance definido y los criterios de la auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia). **R1**

7. Se estudia la documentación del sistema de gestión con el fin de revisar su adecuación con respecto al objetivo de la auditoría, y como guía para la elaboración de las listas de verificación. **R1, R3, R4**

8. Se planifica la auditoría y se elaboran la Matriz de verificación RG-62 (Anexo 3) y el formulario de Remisión de Información a Coordinación Nacional (Anexo 4) para aprovechar eficientemente el recurso tiempo durante la auditoría. **R1, R3, R4**

9. En la etapa de recolección de datos se persigue obtener evidencias sobre el funcionamiento del sistema de gestión, y conocer las opiniones y sugerencias de los auditados con el fin de reconocer oportunidades de mejora a través de la participación del personal. En cada proceso se auditan todos los puntos de la norma ISO 9001:2008 aplicables, observando por ejemplo:

- Mano de obra: capacitación, competencias, etc.
- Materia prima: disponibilidad, control, etc.
- Medio ambiente: infraestructura, etc.
- Métodos: si hay procedimientos, normas o sistemática, y si se cumplen.

Control de documentos y registros, cumplimiento de requisitos y de objetivos, concientización, tratamiento de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, oportunidades de mejora, conocimiento de la política de calidad y comunicación interna, se auditan en todos los procesos/actividades y áreas/funciones. **R3**

10. De la evaluación de las evidencias obtenidas se determinan las fortalezas, observaciones, no conformidades, no conformidades potenciales y oportunidades de mejora. **R3**

11. Se realiza una evaluación final global, donde se listan las no conformidades, observaciones, hallazgos positivos y temas de análisis recomendables. (Las observaciones son desviaciones o desajustes que pueden ser aceptables, mientras las no conformidades son fallas existentes o potenciales no aceptables, que requieren un análisis de causas y la implementación de acciones correctivas / preventivas). **R3**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	PC – G – 04
	<b>Auditorías Internas</b>	Versión 1
	<b>Objetivo:</b> Definir la sistemática para la realización de las Auditorías Internas a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	30/04/10
	<b>Alcance:</b> Para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA.	Página 3 de 3

12. Informe de la Auditoría:

- 12.1 Se genera el informe de la auditoría según el formulario presentado en el Anexo 2 “Informe de Auditoría Interna”, RG – 19 (se elabora un informe por cada área / proceso auditado, o un informe global, indicando claramente en el mismo los objetivos particulares). **R3**
- 12.2 Se presenta el informe a cada responsable auditado, quien lo firma indicando su conformidad luego de realizar los comentarios pertinentes. **R3**
- 12.3 Se archiva el informe junto con las listas de verificación y todos los papeles de trabajo utilizados, en la **Carpeta de Auditorías**, quedando disponibles para la revisión anual del sistema de gestión. **R1**
13. La implementación y seguimiento de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades de mejora surgidas a partir del Informe de Auditoría Interna (RG-19), se realizan según los procedimientos **PC - G - 03 y PC - G - 05** respectivamente. **R1, R4**
14. Se registra la auditoría realizada, inscribiendo la fecha y el N° de Auditoría Interna en el/los casillero/s correspondiente/s del Programa Anual de Auditorías PROLANA (RG – 20).  
Según los resultados de la auditoría puede surgir la necesidad de modificar el programa anual para incluir nuevas auditorías de áreas / procesos cuyo desempeño no sea satisfactorio o se encuentren en una etapa de cambios en el proceso o en el sistema de gestión. También en el caso en que el auditor determine hallazgos fuera del alcance de la auditoría.  
Estas auditorías extraordinarias se agregan sombreando el/los casillero/s correspondiente/s en el programa, previa autorización del Coordinador Nacional. **R1, R2**

**Consideraciones Adicionales:**

La Auditoría Interna de los siguientes procesos se realiza a campo con una frecuencia mínima de una vez por zafra:

- PR-G-01: Supervisión.
  - PR-G-02: Habilitación de Empresas de Esquila
  - PR-G-08: Habilitación de Acondicionadores y Esquiladores
  - PR-G-09: Capacitación.
- Los demás procesos se auditan en oficina.

Las provincias adheridas al Programa PROLANA que no están Certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008 recibirán visitas de seguimiento opcionales, sujetas a disponibilidad de fondos y tiempos de Coordinación Nacional y los Módulos Provinciales.

**Resumen de cambios:**

En el cuadro de responsables se reemplaza el responsable R1 GISMO por el responsable del Sistema de Gestión de Calidad Coordinación Nacional, R4 Responsable de Gestión de la Documentación y Control de los Registros por Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Provincias y se anula el responsable R5 Responsable de Gestión de NC, RC, AC, AP y OM.

Se Actualiza la versión de la Norma a ISO 9001:2008.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	PC – G – 04
	<b>Auditorías Internas</b>	Versión 1
	<b>Objetivo:</b> Definir la sistemática para la realización de las Auditorías Internas a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión, su eficacia y su adecuación frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	30/04/10
	<b>Alcance:</b> Para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión del PROLANA.	Página 4 de 4

Punto 8: Se incorporan: la Matriz de verificación RG-62 (Anexo 3) y el formulario de Remisión de Información a Coordinación Nacional (Anexo 4).

Punto 14: Se agrega la fecha de la auditoria realizada en el casillero correspondiente del Programa Anual de Auditorias RG-20.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: