

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Elaborado por: Jose Vidal Bejarano
Jefe SSOMA



Elaborado por: Moises Salazar Zavala
Jefe SIG



Aprobado por: Carlos Bardon Barbieri
Representante Legal



Carlos Bardon Barbieri
REPRESENTANTE LEGAL
ALTELIZA SAC

I. OBJETIVO

Establecer las actividades apropiadas para el proceso de Auditorías Internas realizadas al Sistema de Gestión de ALTELIZA para verificar su cumplimiento, mantenimiento y efectividad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, las aplicables de índole legal u otras que la empresa asuma voluntariamente.

II. ALCANCES

Este procedimiento aplica a todas las Auditorías Internas realizadas a todos los elementos, aspectos y componentes del Sistema Integrado de Gestión de ALTELIZA.

III. RESPONSABLES

1. Gerencia General: Responsable de brindar los recursos necesarios para la correcta aplicación del presente documento
2. Todo el Personal: Participar de las actividades de auditorías internas del SIG conforme se le requiera, ya sea como personal auditado o como auditor interno según corresponda

IV. DEFINICIONES

1. **Auditor:** Persona calificada para realizar auditorías de sistemas de gestión.
2. **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría
3. **Auditoría interna:** Auditorías llevadas a cabo por la organización a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; y, por otro lado, si el sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
4. **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para la realización de la auditoría.
5. **No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la empresa. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de uno o más elementos del sistema de gestión de calidad, ya sean materiales o procesos (actividades).
6. **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.
7. **Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.
8. **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría.
9. **Fortalezas:** Características propias de las personas o procesos y que representan una ventaja respecto a los demás aspectos involucrados
10. **Oportunidad de Mejora:** Acción tomada para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

V. DESARROLLO

1. Programación de las auditorías

1.1. El Jefe del SIG

El programa de Auditorías internas se generará en el área de SIG.

De preferencia a fines de cada año revisa el Programa Anual de Auditorías (**PG-SIG-001**) propuesto para el siguiente año, verificando que considere:

- Que el Sistema Integrado de Gestión se auditará de forma interna y completa al menos 1 vez al año.
- Que se pueden programar auditorías extraordinarias, si éstas son necesarias y/o críticas en el SIG en caso de:
 - Introducción de cambios de organización, modificaciones significativas en el sistema de calidad, etc.
 - Se sospeche o se tenga certeza de que el Sistema integrado de gestión ha disminuido su eficacia.
 - Se considere oportuno para la verificación de acciones correctivas que requieran control y seguimiento de su implantación y efectividad

Presenta el programa de auditorías a la Gerencia General para su aprobación, luego de lo cual lo distribuye a los responsables de cada área.

En caso el programa de auditorías aprobado requiera modificarse el Jefe del SIG realizara los cambios necesarios en la programación y repite el proceso de aprobación y distribución descrito.

2. De la preparación de la auditoria

2.1. El equipo auditor

El Auditor Interno puede ser personal interno o externo (contratado solo para fines de auditoria interna), en ambos casos deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Certificado de Aprobación de un curso de Auditor en Sistemas de Gestión
- Certificado de un curso de la norma en la cual se basa el Sistema integrado de Gestión de la empresa
- Constancia de haber participado como mínimo en una auditoria

En caso el auditor interno sea personal de la empresa, éste no deberá auditar su propio proceso ni tener responsabilidad sobre las actividades de los procesos a auditar.

El equipo auditor será liderado por el Auditor Líder, quien será designado de entre los miembros del equipo auditor.

Para el caso de la auditoría por requerimiento legal (MINTRA) se deberá asegurar que el auditor cuente la resolución respectiva, además el Jefe SIG pondrá en consulta ante el CSST sobre la selección del auditor MINTRA y en todas las fases de la auditoría, incluido el análisis de los resultados de la misma y auditorías del SIG relacionado a SST.

2.2. El Jefe del SIG

Con una antelación de 2 semanas (15 días hábiles) a la fecha programada se reúne con el equipo auditor para

- Definir la fecha y hora de inicio de la Auditoría Interna
- Preparar el Plan de Auditoría Interna (**FR-SIG-005**) considerando que los auditores deberán ser ajenos al proceso a auditar.

Elaborado el Plan de Auditoría Interna (**FR-SIG-005**) lo comunica por correo electrónico a los responsables de las áreas a auditar, los responsables de procesos y a la Gerencia General

Nota: La auditoría según lo planificado podrá ejecutarse de manera presencial, remota o mixta (remota y presencial) haciendo uso de la plataforma virtual destinada para el fin.

2.3. El auditor Interno

Previamente a la realización de la auditoría, el auditor estudia la documentación aplicable, y si lo considera oportuno, elabora una lista de comprobación que sirva como guía para el desarrollo de la auditoría. El estudio previo tendrá en cuenta los anteriores informes de auditorías, los informes de no conformidad y las acciones correctivas generadas en el año u otros que el auditor crea conveniente.

3. De la ejecución de la auditoria

La auditoría se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento. El desarrollo de la auditoría seguirá el siguiente esquema:

- 1° **Reunión de apertura:** La auditoría se inicia con una reunión de apertura donde se explica brevemente el objetivo y metodología de la auditoría
- 2° **Ejecución de la auditoría:** Recopilación de evidencias objetivas facilitados por el auditado
- 3° **Reunión de cierre:** Es el cierre del proceso de auditoria donde se comunica los pormenores del desarrollo de la auditoria

3.1. El auditor Líder

En la fecha y hora señalada realiza la reunión de apertura en la que presenta al equipo auditor y explica el objetivo y el alcance de la Auditoría.

3.2. El auditor Interno

3.2.1. Recopilación y verificación de la información: Conforme al Plan de Auditoría Interna audita los procesos designados a través de entrevistas, observaciones y revisión de documentos y registros, examinando solo evidencias objetivas (que se puedan verificar) evitando las impresiones subjetivas y las conclusiones no contrastadas.

Las evidencias objetivas deberán recopilarse aplicando:

- Entrevistas: Consiste en la averiguación mediante entrevistas directas con el personal de la entidad auditada o con terceros que tengan relación con las operaciones de ésta (evidencias testimoniales).
- Observación: verificación ocular de operaciones y procedimientos durante la ejecución de las actividades de la unidad. Se lo considera complemento del relevamiento (evidencias físicas).
- Muestreo de registros y archivos de los mismos: Realizará un muestreo no estadístico, el cual será realizado al azar del total de agencias a muestrear.
- Revisión de documentos: cotejo de información contenida en registros contra el soporte documental para confirmar la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas (evidencias analíticas y documentales).
- Verificación: confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la organización auditada, mediante el examen de los documentos que las justifican (evidencias documentales).

4. De las No conformidades históricas: Durante la auditoría se podrá realizar una comprobación y seguimiento de la implantación y efectividad de las acciones correctivas pendientes de auditorías anteriores y que afecten al área auditada.

5. De la Preparación de las conclusiones: El equipo auditor se reúne antes del cierre para:

- Revisar los hallazgos de la auditoría.
- Acordar las conclusiones de la auditoría.
- Preparar recomendaciones si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría.

6. De la preparación de la reunión final

Una vez finalizada la auditoría, se reunirá el equipo de auditor para evaluar la evidencia objetiva detectada y definir si existen observaciones o no conformidades.

Las no conformidades detectadas deben estar documentadas de forma precisa y concisa y basarse en datos objetivos y no en impresiones subjetivas del auditor. Además, se debe tratar de verificarlas a través de otras fuentes independientes tales como la observación física, la medición y los registros. Toda No conformidad detectada en el momento de la auditoría es reflejada en el informe de auditoría

7. De la reunión de cierre

Finalizada la auditoría interna el equipo auditor se reúne con los responsables de proceso, personal del área SIG y el personal auditado, para informar el desarrollo y conclusión de la auditoría interna realizada:

- Explicar cómo se ha desarrollado la auditoría y la conclusión de la misma.
- Exponer y realizar una breve descripción de las No conformidades detectadas durante la auditoría, de tal modo que se asegure que se entienden claramente y que son aceptados.
- Comentar las mejoras propuestas por el equipo auditor.
- Exponer las fortalezas detectadas en el Sistema Integrado de gestión auditado

8. Del informe de la auditoría

El Auditor Líder elaborará el Informe Final de Auditoría Interna (FR-SIG-006) en base a los hallazgos detectados en el desarrollo de la auditoría interna, indicando las No Conformidades detectadas, el resultado de la auditoría realizada y las conclusiones y recomendaciones de mejora respectivas.

En un plazo no mayor a 4 días después de terminada la Auditoría Interna, el Auditor Líder envía el Informe Final de Auditoría Interna (FR-SIG-006) al Jefe del SIG y Gerencia General, quien lo remite a la Gerencia General.

9. **De los resultados de la auditoría**

El Jefe del SIG y los responsables de las áreas involucradas se reúnen para analizar el resultado de la auditoría interna. De ser necesaria la apertura de una acción correctiva, proceden conforme al Procedimiento Acciones Correctivas (PR-SIG-004). Asimismo, si durante el transcurso de la auditoría se pusieran de manifiesto acciones de mejora que puedan contribuir a mejorar el desempeño del SIG se gestionan como acciones de mejora.

En el caso del sistema de gestión de SST el Jefe SIG comunicará los resultados del informe de auditoría al CSST.

VI. **CONTROL DE CAMBIOS**
