

CÓDIGO 145

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Autorizado:	Gerente General
Revisado:	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe Unidad de Calidad

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 07 de marzo de 2008	Fecha de vigencia: 07 de noviembre de 2016	Versión: 06
--	--	-----------------------



INDICE

	Pagina No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s).....	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	5
III. DISPOSICIONES	7
1. Generales	7
2. Específicas.....	8
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	10
V. PROCEDIMIENTOS	11
1. Preparación del Programa de Auditoría	11
2. Preparación del Plan de Auditoría	12
3. Ejecución de la auditoría.....	14
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	17

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

Establecer el método para desarrollar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad y determinar si éste es conforme con las disposiciones planificadas, y con los requisitos propios del Fondo Social para la Vivienda y los de la Norma ISO 9001 vigente.

2. Alcance

El presente instrumento normativo aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo.

3. Definiciones

Para efectos de este instrumento al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además se definen los aspectos siguientes:

a) Auditor

Persona preparada para llevar a cabo una auditoría.

b) Auditoría interna

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.

c) Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia.



d) Equipo Auditor

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

e) Evidencia objetiva

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditorías y que es verificable. Esta evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

f) Hallazgo

Resultado de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de auditoría.

g) No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

h) Observador

Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita, principalmente auditores en formación.

i) Programa de auditoría

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

j) Plan de auditoría

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

k) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.



II. RESPONSABILIDADES

1. Del Gerente de Planificación

- a) Elaborar el programa anual de auditoría, considerando aspectos tales como: objetivo, alcance, tipo, fechas, entre otros.
- b) Informar a la Administración Superior el programa de auditoría y solicitar su aprobación.
- c) Asegurarse de la implementación del programa de auditoría.
- d) Dar seguimiento y establecer mejoras al programa de auditoría.
- e) Coordinar la ejecución del programa anual de las auditorías internas de calidad.
- f) Nombrar al Auditor Líder para el plan de auditoría programado.
- g) Seleccionar al equipo auditor que realizará las auditorías internas de calidad programadas, del grupo de auditores de calidad preparados.
- h) Realizar las reuniones de apertura y cierre de las auditorías internas de calidad.

2. Del Jefe Unidad de Calidad

- a) Proponer al Gerente de Planificación el programa de auditoría anual e informar el desempeño del mismo.
- b) Proponer al equipo auditor que realizará las auditorías internas de calidad programadas.
- c) Revisar de forma conjunta con el Auditor Líder y los Auditores Internos de Calidad los hallazgos identificados en las auditorías internas de calidad.

3. Del Auditor Líder

- a) Coordinar la ejecución de las auditorías internas de calidad.



- b) Revisar y consolidar los resultados de las auditorías internas de calidad e informar al [Gerente de Planificación](#).

4. De los Auditores Internos de Calidad

- a) Preparar la auditoría interna de calidad al(os) proceso(s) asignado(s) previo a su realización.
- b) Ejecutar las auditorías internas de calidad con base al presente instrumento normativo.
- c) Presentar oportunamente los resultados de la auditoría interna de calidad realizada al(os) proceso(s) asignado(s).

5. Del Responsable de Proceso

- a) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- b) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones correctivas y de [mejora en el proceso a su cargo](#).
- c) Cumplir con lo establecido en el [Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros](#), de acuerdo a las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.
- d) Velar por el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en el(los) proceso(s) a su cargo.
- e) Proporcionar la información requerida por los Auditores Internos de Calidad para la realización de las actividades asignadas.

6. Del Personal de la unidad organizativa y los involucrados descritos en los instrumentos normativos

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos, instrumentos normativos internos y externos según aplique.
- c) El personal de la unidad organizativa será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas en concordancia al Art. 76 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- d) De conformidad al artículo 49 literal e) del Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda, los empleados deberán guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que deberán usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.
- e) Realizar con diligencia las actividades asignadas en los procesos de trabajo en cumplimiento al Art. 4 h) de la Ley de Ética Gubernamental.

III. DISPOSICIONES

1. Generales

La asignación de autoridad, responsabilidad y/o relaciones de jerarquía se establecerán de forma clara con el detalle de todos los aspectos importantes de

las funciones de cada cargo, ámbitos y límites de acción conforme a lo establecido en el [Manual de Descripción de Puestos](#) y a la estructura organizativa vigente.

2. Específicas

- a) El programa de auditoría debe contemplar la revisión completa de todos los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente que apliquen a cada uno de los procesos. La programación será desarrollada procurando no afectar la operación del negocio.
- b) El programa de auditoría y sus modificaciones serán aprobados por el [Gerente de Planificación](#) y Gerente General.
- c) El programa de auditoría podrá contener los riesgos mínimos identificados,
- d) Las auditorías internas de calidad desglosadas por proceso que están contenidas en el plan de auditoría, se codificarán de acuerdo a la estructura siguiente:

<u>Letras</u>	<u>Código del proceso</u>	<u>Año</u>	<u>Correlativo</u>
AIC	215	2016	01

El código estará compuesto así:

- i. [Letras](#): 3 AIC para las Auditorías Internas de Calidad.
 - ii. Código del proceso: 3 dígitos, que representan el proceso que se auditará.
 - iii. Año: 4 dígitos, que corresponden al año en el cuál se realizará la auditoría interna de calidad.
 - iv. Correlativo: 2 dígitos, que representan el número consecutivo asignado a cada auditoría interna de calidad.
- e) El tiempo de ejecución de una auditoría interna de calidad de un proceso, debe ser el suficiente o necesario para cubrir el alcance definido en el programa y/o plan de auditoría.

- f) El Auditor Líder, con al menos 3 días hábiles de anticipación, pondrá a disposición del equipo auditor la documentación relacionada del proceso a auditar.
- g) Durante la ejecución del plan de auditoría, el auditor, en común acuerdo con el auditado, podrán solicitar al Auditor Líder cambios para asegurar la consecución de los objetivos definidos, en caso de existir situaciones que puedan limitar el buen desarrollo de la auditoría interna de calidad.
- h) El agrupamiento de hallazgos para un plan de auditoría en particular se realizará de la siguiente manera:
 - i. Por proceso: El resultado de una auditoría interna de calidad para un proceso en particular, no podrá tener asociado, al mismo apartado de la Norma ISO 9001 vigente, más de una observación o no conformidad, ya sea mayor o menor, es decir se agrupará un hallazgo por tema (registros, indicadores, normativa, otros).
 - ii. Institucional o varios procesos: Se establecerá un hallazgo cuando este se repita en varios procesos y se analizará de forma grupal para la organización.
- i) Para la revisión del informe consolidado de resultados de auditorías internas de calidad, el [Gerente de Planificación](#) podrá establecer un equipo de auditores de apoyo.
- j) El [Gerente de Planificación](#) evaluará al menos una vez al año el desempeño de los auditores internos de calidad calificados, que participaron durante la ejecución de la(s) auditoría(s) interna(s) de calidad consideradas en el programa de auditoría.
- k) El plan de auditoría de un proceso se considerará cerrado una vez se haya finalizado la reunión de cierre.
- l) Para considerar a un empleado de la Institución como Auditor Interno de Calidad, este debe cumplir los requisitos mínimos detallados en el Perfil del Auditor Interno de Calidad (A-225-003).

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Manual de [Gestión de la Calidad](#).
- c) Procedimiento para [el Control](#) de Instrumentos Normativos [y Registros](#) Procedimiento para Acciones Correctivas.
- d) Procedimiento para Acciones [de Mejora](#).

2. Normativa externa

- a) Norma ISO 9001: vigente.
- b) Ley de Ética Gubernamental.

V. PROCEDIMIENTOS

1. Preparación del Programa de Auditoría

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Unidad de Calidad	1.	Planifica las auditorías a realizar para un período determinado y establece los detalles para la ejecución de las mismas, considerando: a) Alcance. b) Objetivos. c) Tipo d) Fechas. e) Otros
	2.	Identifica y evalúa los riesgos del programa de auditoría de acuerdo a la Tabla de Riesgos del Programa de Auditoría (A-225-004) e incorpora esta información a la propuesta.
Gerente de Planificación	3.	Revisa y presenta la propuesta al Gerente General.
Gerente General	4.	Revisa y aprueba el programa de auditoría.
Gerente de Planificación	5.	Notifica a Jefe Unidad de Calidad .
	6.	Fin

2. Preparación del Plan de Auditoría

Responsable	Paso	Actividad
Gerente de Planificación	1.	Realiza el nombramiento del Auditor Líder.
Jefe Unidad de Calidad/Auditor Líder	2.	Prepara propuesta del plan de auditoría: a) Objetivo. b) Alcance. c) Criterios. d) Fechas y horarios de auditorías. e) Equipo auditor calificado asegurándose que no evalúen su propio proceso y respetando las independencias de funciones. f) Método de muestreo. g) Otros. Incluye observadores en la propuesta de participantes, si se considera necesario.
	3.	Presenta la propuesta a Gerente de Planificación .
Gerente de Planificación	4.	Revisa, ajusta y/o avala la propuesta.
Jefe Unidad de Calidad/Analista de Aseguramiento de la Calidad	5.	Registra en el sistema informático el plan de auditoría para cada uno de los procesos y asigna a los participantes de cada una de las auditorías internas de calidad. Asocia documentos o información adicional sobre las auditorías internas de calidad, si fuera necesario. <i>Ruta: Mejora/ Planificación de Auditorías/ crear nuevo plan de auditoría</i>
Gerente de Planificación/Jefe Unidad de Calidad/Auditor Líder	6.	Convoca a equipo de auditores asignados para informar de los aspectos que deben considerar y criterios a aplicar durante la auditoría interna de calidad.
Jefe Unidad de Calidad/Auditor Líder	7.	Remite <u>el</u> plan de auditoría al equipo auditor. En caso de requerir cualquier modificación a algún plan de auditoría, actualiza en el sistema informático <u>e informa</u> a los involucrados. <i>Ruta: Mejora/ Auditorías/Planificación de Auditorías/ Completar y modificar información</i>
Auditor Interno de Calidad	8.	Elabora Lista de Verificación (F-225-001) basándose en lo siguiente: a) Requisitos de la Norma ISO 9001 vigente aplicable al proceso.



145 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Responsable	Paso	Actividad
		b) Documentos de los procesos a ser auditados. c) Listas de verificación anteriores y/o resultados de auditorías internas o externas previas. d) Requisitos legales del producto.
	9.	Fin

3. Ejecución de la auditoría

Responsable	Paso	Actividad
<u>Gerente de Planificación</u> <u>/Jefe Unidad de</u> <u>Calidad/ Auditor Líder</u>	1.	Convoca <u>a reunión de apertura de la auditoría interna de calidad</u> .
<u>Gerente de Planificación</u>	2.	Realiza reunión de apertura de la auditoría interna de calidad con los Responsables de Proceso y Gerentes.
Auditor Interno de Calidad	3.	Procede a realizar la auditoría interna de calidad conforme al plan autorizado, haciendo uso de: a) Norma ISO 9001 vigente. b) Lista de Verificación (F-225-001). c) Documentos del proceso y documentos de norma.
	4.	Realiza la búsqueda de evidencias objetivas, a través de entrevistas, revisión de documentos y registros, observación de actividades, entre otros, utilizando el método de muestreo definido, para determinar el cumplimiento de requisitos o los hallazgos del Sistema de Gestión de la Calidad y registra en la Lista de Verificación (F-225-001). <i>Nota: Se debe anotar específicamente las referencias de la evidencia que respalda los hallazgos identificados, tales como fechas (días específicos, meses, año), montos, números de casos, etc.</i>
	5.	Comunica al auditado los hallazgos detectados, una vez finalizada la auditoría interna de calidad del proceso, sin indicar la categoría del hallazgo. En caso exista divergencia o desacuerdo del auditado con respecto al hallazgo, se escucha la opinión, se toma nota de las diferencias y le informa que puede acudir al Auditor Líder o al <u>Gerente de Planificación</u> para que la situación sea resuelta.
	6.	Evalúa los hallazgos frente a los criterios de auditoría, los categoriza preliminarmente y procede según se establece en el <u>Procedimiento de Acciones Correctivas</u> y en el <u>Procedimiento para la Gestión de la Calidad</u> .

Responsable	Paso	Actividad
		<u>Envía lista de verificación al Auditor Líder</u>
<u>Auditor Líder</u>	7.	<u>Da seguimiento a la realización de las auditorías según lo planificado y gestiona los resultados con los auditores asignados.</u>
	8.	<u>Consolida resultados, revisa, propone ajustes si es necesario e informa al Gerente de Planificación.</u>
<u>Gerente de Planificación / Jefe Unidad de Calidad/ Auditor Líder</u>	9.	Revisan y ajustan en caso de ser necesario, <u>junto con equipo de auditores de apoyo.</u> <i><u>Nota: Para el caso de las oportunidades de mejora identificadas en diversos procesos, que sean similares o estén asociadas a una misma condición, se establecerá una sola acción a fin de buscar la mejora institucional.</u></i>
	10.	Se <u>reúnen</u> con el auditor responsable para analizar, <u>aclarar o ampliar</u> los hallazgos encontrados en el proceso asignado, <u>en los casos que apliquen.</u>
<u>Jefe Unidad de Calidad/ Analista de Aseguramiento de la Calidad</u>	11.	Registra en el sistema informático el resumen de la auditoría interna de calidad. Asocia la lista de verificación o cualquier documento o información adicional sobre la auditoría interna de calidad si fuera necesario. <i>Ruta: Mejora/ Realización de Auditorías/ Registrar resultados de auditorías.</i>
	12.	Revisa contenido de la información registrada. En caso de inconsistencias corrige en el sistema según corresponda. <i>Ruta: Mejora/ Realización de Auditorías/ Registrar resultados de auditorías.</i>
	13.	Vincula el proceso auditado y actualiza la información relacionada con la auditoría interna de calidad, en caso hubiera diferencia con el plan de auditoría original, que hayan surgido posterior a la reunión de apertura. <i>Ruta: Mejora/ Realización de Auditorías/ Registrar resultados de auditorías.</i>
<u>Jefe Unidad de Calidad/ Auditor Líder</u>	14.	Genera informe de resultados de las auditorías internas de calidad, consolida la información, revisa y presenta al <u>Gerente de Planificación.</u> <i>Ruta: Mejora/ Realización de Auditorías/ Generar Informes (Informes Personalizados).</i>

Responsable	Paso	Actividad
	15.	<u>Elabora y remite informe por proceso, que incluye los resultados obtenidos para la toma de acciones de forma inmediata por parte del Responsable de Proceso.</u>
	16.	<u>Convoca a reunión de cierre.</u>
<u>Gerente de Planificación</u>	17.	Realiza reunión de cierre, con Gerente General, Gerentes de Área y Responsables de Proceso, donde se informa entre otros aspectos lo siguiente: a) Recordatorio de objetivos y alcance. b) Recordatorio de los procesos auditados. c) Informe general de los hallazgos detectados (no conformidades reales, potenciales, observaciones y oportunidades de mejora). d) Preguntas y respuestas de los asistentes.
<u>Jefe Unidad de Calidad/ Auditor Líder</u>	18.	<u>Elabora</u> el “Informe de auditoría” y remite a los Responsables de Proceso, según corresponda para que <u>realicen los análisis de causa y acciones respectivas con el objeto</u> de cerrar los hallazgos detectados en la auditoría.
<u>Analista de Aseguramiento de la Calidad</u>	19.	Registra en el sistema informático los resultados de las actividades realizadas y cierra el plan de auditoría. <i>Ruta: Mejora/ Seguimiento de Auditorías/ Registrar resultados.</i>
	20.	Fin.

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente de Planificación y Proyectos 07 de marzo de 2008.	1.	Creación del Procedimiento, conforme a las normas ISO 9001:2000 Fecha de Vigencia: 07 de marzo de 2008
Gerente de Planificación y Proyectos 03 de octubre de 2008.	2.	Mejora al Procedimiento Queda sin vigencia el 145 215 805 815 Procedimientos de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad, con Vigencia 07 de marzo de 2008. Fecha de Vigencia: 03 de octubre de 2008
Gerente de Planificación y Proyectos 19 de Noviembre de 2008.	3.	Mejora al Procedimiento. Modificaciones realizadas: a) Incorporación de observaciones realizadas por el ente certificador (AENOR). b) Actualización de los registros contenidos en el instrumento normativo. Queda sin vigencia el 145 215 805 815 Procedimientos de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad, con Vigencia 03 de octubre de 2008 Fecha de Vigencia: 19 de Noviembre de 2008.
Gerente General • Fecha de vigencia: 15 de febrero de 2013.	4.	<ul style="list-style-type: none"> • Renombramiento y recodificación de instrumento normativo: 145 215 805 815 Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad por 145 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad. • Actualización de los procesos de trabajo y estándares. • Incorporación de anexos A-215-002 y A-215-003. Elaborado/actualizado por: Diana Castro

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
		de Abrego.
Gerente General <ul style="list-style-type: none"> Fecha de vigencia: 03 de febrero de 2014 	5.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del responsable del proceso y puestos según estructura organizativa vigente. Recodificación de anexos y registros: <ul style="list-style-type: none"> A-215-002 por A-225-003 A-215-003 por A-225-004 F-215-010 por F-225-001 Eliminación de los registros F-215-009 y F-215-012. Elaborado por: Wendy Elizabeth Chávez.
<u>Gerente General</u> <ul style="list-style-type: none"> <u>Fecha de vigencia:</u> <u>07 de noviembre de 2016</u> 	6.	<ul style="list-style-type: none"> <u>Actualización de estándares, responsables y mejoras.</u> Elaborado por: Elsy Benítez.