






AUDITORIAS INTERNAS

PC-11e07

SGC

INDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias
4. Acceso
5. Definiciones
6. Descripción
 - 6.1 Competencia del auditor interno
 - 6.2 Planificación y desarrollo de la auditoría interna
 - 6.3 Conclusiones de la auditoría. Información de resultados, análisis y acciones
7. Formatos
8. Registros
9. Modificaciones con respecto a la versión anterior

Elaborado	Revisado	Aprobado
COMITÉ DE CALIDAD	RESPONS.GESTIÓN CALIDAD	SECRETARIO GENERAL P.D. JUNTA DIRECTIVA
Fdo. Begoña Morera 	Fdo. Begoña Morera 	Fdo. Dora Bandín 
Fecha: 24/11/2021	Fecha: 24/11/2021	Fecha: 24/11/2021

Este documento es propiedad de SECOT. El receptor del mismo se compromete a no realizar ninguna copia total o parcial y a no distribuirlo a terceros

1. Objeto

El objeto general de la auditoría interna es que SECOT conozca el grado de eficacia de su Sistema de Gestión; determinar donde existen ineficiencias para corregirlos y mejorar el desempeño de las actividades. Supone, además, un complemento importante para identificar riesgos y oportunidades.

Para todo ello, SECOT, anualmente, lleva a cabo auditorías internas para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es conforme con:

- 1) Los requisitos propios de SECOT para con su Sistema de Gestión de la Calidad
- 2) Los requisitos de esta Norma UNE-EN ISO 9001:2015

Se implementa y mantiene eficazmente.

2. Alcance

Este Procedimiento se aplica a todas las áreas y actividades de SECOT, en los Servicios Generales (SS.GG.) y en las Delegaciones Certificadas o en vías de Certificación, y en aquellas otras Delegaciones interesadas que soliciten el apoyo, para ello, del Comité de la Calidad de SECOT.

3. Referencias

- ✓ Norma UNE-EN ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ Norma UNE-EN ISO 19011:2012: Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión.
- ✓ Norma UNE-EN ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ Descripción del Sistema de gestión de la calidad de SECOT

4. Acceso

Este documento está a disposición de todos los socios y personal de SECOT en la “zona interna” de nuestro sistema informático al que se accede con usuario y clave”.

5. Definiciones

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de los procesos y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos. Las auditorías internas o de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.
- **Programa de la auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. El programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la auditoría:** son los 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.
- **Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría y pueden ser consultados en la norma ISO 19011.
- **Equipo auditor:** está compuesto por uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos o auditores en formación. Uno de ellos desempeñará la función de auditor líder del equipo.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

6. Descripción

6.1 Competencia del auditor interno

El personal que realiza esta función puede pertenecer a SECOT o ser externo. De cualquier forma, su perfil debe responder a determinadas características, como:

- Conocimiento sobre los criterios de auditoría, definido en el apartado "Definiciones". Es decir, todos los requisitos cuyo cumplimiento vamos a verificar.
- Conocimiento y comprensión del contenido de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, de la información documentada del Sistema de gestión de la calidad de SECOT, además de los requisitos corporativos (cuerpo normativo de SECOT) alineados con el Sistema de gestión de la calidad. Cuanto mayor sea el dominio del equipo auditor sobre el entorno y funcionamiento de SECOT, mayor será el valor añadido de la auditoría.
- Conocimiento sobre métodos de auditoría, para lo que se exige que los auditores, pertenecientes a SECOT, hayan realizado un Curso de Formación de Auditoría Interna, y dispongan del correspondiente

Certificado. La misma exigencia se solicitará en el caso de que el auditor sea persona externa a SECOT.

- Cualidades personales, como: imparcialidad, firmeza, facilidad para la comunicación, versatilidad, capacidad para la observación, análisis y toma de decisiones.

6.2 Planificación y desarrollo de la auditoría

En la Reunión anual que celebra el Comité de la Calidad con el objeto de Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, se establece el Programa de Auditoría Interna a realizar en las Delegaciones certificadas, indicando fechas y nombre del auditor interno que la realizará.

El Programa y Plan de cada auditoría interna en cada Delegación, conforme al Formato PC11f1 o documento equivalente, se prepara por el Auditor Interno, con el acuerdo del Coordinador de Calidad de la Delegación. El alcance y el plan de la auditoría deben ser conformes al SGC de Secot y tratar los procesos e información relevantes del mismo.

La metodología empleada en SECOT es la denominada auditoría por procesos, por su orientación a la eficacia del Sistema de gestión. Algunas de las particularidades de la metodología empleada en SECOT, son:

- a) La planificación toma como referencia los procesos que son objeto del alcance de la auditoría.
- b) El equipo auditor debe contar con conocimiento, a través de los Documentos del Sistema de gestión de la calidad de SECOT, de los procesos, antes de la auditoría.
- c) Al auditar los procesos que constituyen el alcance del Sistema de gestión de la calidad de SECOT, deben tenerse en cuenta los Registros sobre la Satisfacción del Cliente.
- d) El foco de la investigación se dirige a los resultados del proceso para identificar posibles problemas.
- e) Se evalúa el modo en que se toman acciones y decisiones cuando los

resultados del proceso no son los previstos.

f) Considerar durante la auditoría si determinados hallazgos en un proceso pueden ser extrapolables a otros.

g) Debe mantenerse una comunicación continuada con los responsables-propietarios de los procesos durante el desarrollo de la auditoría.

El orden, para realizar la auditoría, es:

- Cómo se planifica el proceso (revisar la operativa definida en los Procedimientos);
- Cómo se ejecuta lo planificado (revisar la operativa real);
- Cómo se realiza el seguimiento y medición (resultados de los indicadores presupuestados, actas de reuniones de seguimiento del Sistema de gestión por los Comités de Dirección de las Delegaciones y por el Comité de la Calidad de SECOT, No-Conformidades, Encuestas de Satisfacción);
- Cómo se actúa para mejorar (evidencias documentadas de las tomas de decisiones respecto a los procesos);

La auditoría se realiza a través de entrevistas, revisión de registros y otros documentos y mediante la observación sobre cómo se llevan a cabo los procesos. El resultado debe aportar suficientes evidencias objetivas que permitan mostrar el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos.

Las auditorías podrán realizarse tanto presencialmente como de forma telemática, tal y como lo recoge la norma ISO 19011:2012.

6.3 Conclusiones de la auditoría. Información de resultados, análisis y acciones

Las conclusiones de la auditoría interna quedan soportadas documentalmente, mediante un acta Informe de la Auditoría Interna, cuyo formato será el que crea conveniente el auditor interno, que reflejará con claridad:

- La descripción de cada No Conformidad hallada, haciendo referencia al requisito que se incumple, y sin valoraciones de las posibles causas que la originan.
- Las evidencias objetivas que apoyan la No Conformidad hallada.
- El proceso o procesos afectados, y la Delegación, área, en que se ha detectado, de forma que pueda situarse con facilidad el problema.

Se define un criterio de categorización de los hallazgos de la auditoría interna, con el fin de dimensionar su gravedad (por ejemplo: mayor, menor, observación, recomendación), y resulta una buena práctica destacar en el informe de auditoría los aspectos positivos, que pueden ser considerados como fortalezas del Sistema de gestión.

En las auditorías se identificarán también oportunidades de mejora que permitan un desarrollo más adaptado a los procedimientos establecidos en el SGC de los diferentes procesos.

De las conclusiones de la Auditoría Interna se informa a los responsables de los procesos y al Coordinador de la Calidad de la Delegación auditada, explicando el resultado final y solicitando se establezcan las correcciones, a las observaciones y recomendaciones, y las acciones correctivas, a las No Conformidades halladas, en un plazo adecuado a su naturaleza.

El resultado de la auditoría, No Conformidades halladas y acciones correctivas establecidas, será analizado en la primera Reunión de Seguimiento del Comité de la Calidad de SECOT y en la de Revisión por la Dirección del Sistema de gestión.

7. Formatos

PC11f1: Programa y Plan de Auditoría interna

8. Registros

DOCUMENTO	EMISION	ARCHIVO	CONSERVACIÓN
PC11f1: Programa y Plan de Auditoría	Auditor Interno	Coordinador de la Calidad Delegación	3 años
Informe final de la Auditoría	Auditor Interno	Coordinador de la Calidad Delegación	3 años

9. Modificaciones respecto a la versión anterior

- 30 de noviembre 2016: Adecuación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- 13 de julio 2018: Eliminación número de edición en los Formatos referenciados.
- 06 de abril de 2021: Adaptación del procedimiento a la nueva operativa.