

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 1 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO CURICÓ



GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 2 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

TABLA DE CONTENIDOS

- 1 Objetivo y alcance
- 2 Responsabilidades
- 3 Documentos Aplicables
- 4 Desarrollo / Descripción del Procedimiento
- 5 Registros
- 6 Anexos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN		PAGINAS ELAB. O MODIFICADAS
		FECHA ELABORACIÓN INICIAL	FECHA CAMBIO EN EL DOCUMENTO	

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 3 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Establecer la metodología para planificar y ejecutar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Alcance

Este procedimiento es aplicado para el desarrollo de las auditorías internas y externas contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa.

2. RESPONSABILIDADES

Gerente General
Representante de Gerencia
Auditor internos y externos

3. DOCUMENTOS APLICABLES

Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas GER – P02

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Planificación de las auditorías

El Auditor Interno elabora un plan de auditorías, según formato del anexo 1, el cual presenta al Gerente General para su aprobación, considerando que al menos una vez en este período se complete auditar todos los elementos del Sistema de Gestión de Calidad y teniendo en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 4 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>Macarena Aguirre Ramírez</i>	REVISADO POR Gerente General <i>Claudia Cabello Caroca</i>	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>Macarena Aguirre Ramírez</i>

El plan anual de auditorías puede ser revisado y modificado cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Nuevos procesos o cambios sustanciales en los existentes
- Cambios en la organización posterior a la emisión del plan.

4.2 Preparación de las Auditorías

El personal que realiza las auditorías internas debe tener ninguna relación con el departamento y/o proceso auditado.

El o los auditores internos y/o externos están investidos con la suficiente autoridad y libertad organizacional como para tomar la auditoría en forma significativa y efectiva.

El Auditor Interno es el responsable de instruir al equipo auditor, coordinar la auditoría y establecer su ritmo. Además debe asegurar la comunicación dentro del equipo auditor y con el área a auditar. Siempre debe participar en la auditoría.

4.3 Programación de la Auditoría

Existen 2 tipos de auditorías programadas por el Auditor interno

a.- Auditorías con aviso

b.- Auditorías sin aviso

En toda auditoría, el Auditor Interno elabora un programa de auditoría, el que es informado en el momento de la auditoría y con una antelación de al menos cinco días, en el caso de auditorías con aviso, a las áreas, personas y/o dueños de procesos a ser auditadas y que contiene los siguientes puntos:

- Objetivos
- Composición del equipo auditor
- Sectores a ser notificados

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 5 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>Macarena Aguirre Ramírez</i>	REVISADO POR Gerente General <i>Claudia Cabello Caroca</i>	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>Macarena Aguirre Ramírez</i>

- Duración de la auditoria
- Cualquier otra información que se estime conveniente

4.3.1 Lista de Verificación

Las listas de verificación (anexo 2), son elaboradas por los auditores para asegurar la profundidad y continuidad de la auditoría, a través de una metodología sistemática para la evaluación y en caso que el auditor lo requiera, debe ser apoyado por el Auditor Interno para elaboración o revisión.

Estas listas sirven solo de guía y no restringen la actuación de los auditores cuando se suscita otra situación que no está incluida explícitamente en estas listas.

Estas listas no son obligatorias, son solo de apoyo.

4.3.2 Notificación a las Áreas, Personas y/o Responsables de Procesos

En el caso de las auditorías con aviso, las áreas a ser auditadas son notificadas formalmente y por escrito al menos cinco días de antelación a la auditoría. Esta notificación incluye informaciones tales como los objetivos de la auditoría, el programa de la auditoría, los nombres de los auditores y el auditor jefe.

Las auditorías sin aviso no son notificadas.

4.4 Ejecución de la Auditoría Interna

4.4.1 Reunión Inicial

Se realiza una reunión, previa a la auditoría, con el Gerente o el Jefe del Área a ser auditada, para conocer a los participantes, los objetivos y programas de la auditoría, fijar la reunión final y establecer los canales de comunicación.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 6 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Signature]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez

4.4.2 Desarrollo de la auditoría

Una vez confirmado el programa se ejecuta la auditoría realizando las entrevistas requeridas, verificando los registros que evidencian la realización de las actividades y anotando las No Conformidades u observaciones que se presenten. Para ello se utilizan las listas de verificación como referencia. Específicamente en las auditorias se debe realizar lo siguiente:

- Verificar los procedimientos e instructivos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Evaluar la efectividad propia del sistema.
- Identificar observaciones o la necesidad de acciones preventivas que mejoren la aplicación y funcionamiento del sistema y el establecimiento de las bases para su desarrollo posterior.
- Identificar No Conformidades.

La información sobre No Conformidades son establecidas por los auditores, en la medida que sean observadas, registradas y posteriormente traspasadas al registro del anexo 3, a fin de asegurar las condiciones para que el resultado de la auditoría pueda ser presentado con exactitud y detalles suficientes. Además, las No Conformidades requieren que se establezca una pronta acción correctiva, por lo que es indispensable que sean comunicados al Gerente y/o Responsable del proceso que está siendo auditado.

4.4.3 Reunión de Post Auditoría

Al término de la auditoría se realiza una reunión informal entre el equipo de auditores, para el análisis de los resultados, aclaraciones y coordinación entre ellos.

4.4.4 Reunión de Cierre

Luego de la reunión de la post auditoría, se realiza una reunión entre el equipo de auditores, y los Gerentes responsables de los procesos auditados, para la presentación de los resultados de la auditoría.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 7 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

4.4.5 Elaboración del informe de auditoría

Una vez evaluados y analizados los resultados obtenidos, se redacta en un plazo no superior a 5 días desde la realización de la auditoría, un informe de auditoría (según formato en anexo 4), el que es firmado por el Auditor Interno y revisado por el Representante de la Gerencia.

El informe de Auditoría contiene informaciones que permiten una adecuada evaluación de las condiciones del área auditada, tales como:

- Objetivo y fecha de la auditoría
- Programa de la auditoría
- Conclusiones generales y observaciones detectadas
- Formato de Acciones Correctivas y Preventivas, con las No Conformidades detectadas durante la auditoría, si procede.

Una vez entregado el informe de auditoría, las no conformidades detectadas se siguen según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas GER – P02.

4.4.6 Seguimiento de la Auditoría

El Gerente General determina el plazo para las acciones correctivas de acuerdo a la urgencia de resolución de las no conformidades. Una vez cumplido dicho plazo, el Representante de Gerencia, hace un seguimiento de las No Conformidades detectadas en la auditoría.

4.5 Calificación de los Auditores

Los auditores internos serán entrenados y calificados a través de un curso externo de auditoría o por medio de una capacitación interna. Con lo anterior se confeccionará un listado de auditores calificados.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 8 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

5. REGISTROS

- Plan Anual de Auditoría
- Informe de Auditoria
- Formato de Acciones Correctivas y Preventivas

6. ANEXOS

6.1 Anexo 1: Plan de Auditoría Anual

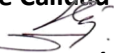
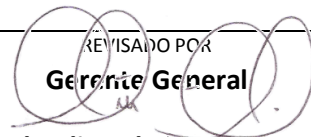

6.2 Anexo 2: Lista de Verificación

6.3 Anexo 3: Reporte de Acciones Correctivas / Preventivas

6.4 Anexo 4: Informe de Auditoría

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 9 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramirez	REVISADO POR Gerente General  Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramirez

ANEXO 1

	PLAN ANUAL DE AUDITORIAS AÑO 2010			Versión: 00
	FECHA	Ítem y/o Procesos Auditar	Objetivo de la auditoría	Auditor Jefe
Programado				
Real				
Programado				
Real				
Programado				
Real				
Programado				
Real				
Programado				
Real				
Programado				
Real				

Elaborado por: (Nombre y Firma)		Aprobado por: (Nombre y Firma)	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 10 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Signature]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez

ANEXO 2

LISTA DE VERIFICACION					Nº de revisión
AREA AUDITADA					OBSERVACIONES GENERALES
AUDITOR					
FECHA / HORA					
Nº	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	ITEM A EVALUAR	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 11 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

ANEXO 3

REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA		Nº
<u>Origen de la No Conformidad</u>		
Producto / Servicio No Conforme	<input type="checkbox"/>	
Detección Interna	<input type="checkbox"/>	
Reclamos / Satisfacción de Clientes	<input type="checkbox"/>	
Auditorías	<input type="checkbox"/>	
Sección 1	Descripción de la No Conformidad	
Fecha, Nombre y Firma		
Sección 2	Análisis de la Causa	
Fecha, Nombre y Firma		
Sección 3	Acción Correctiva	Acción Preventiva
Fecha, Nombre y Firma		
Sección 4	Seguimiento de la Acción	
Fecha, Nombre y Firma		

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 12 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

ANEXO 4

INFORME DE AUDITORÍA

nº _____


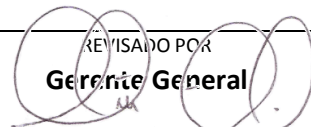
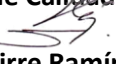
En *CURICÓ* a XX de Xxxxxx de 2010 se notifica al Director del Establecimiento Educacional que se señala más adelante, que deberá superar las observaciones que a continuación se individualizan, registradas en Acta de Fiscalización, en el plazo que se establece en la presente notificación.

FECHA DE LA AUDITORIA/INVESTIGACIÓN		TIPO	
FECHA DEL INFORME		AUDITORIA	
PROCESO AUDITADO		INTERNA	
NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR		AUDITORIA	
EQUIPO DE AUDITORES (Si existiesen)		EXTERNA	
ESTABLECIMIENTO			
DIRECTOR(A)			
1. OBJETIVOS			
2. PROGRAMAS			
3. CONCLUSIONES GENERALES Y OBSERVACIONES			

Detalle de Rebaja en evaluación de desempeño por observaciones

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P01: PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORÍA INTERNA

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 13 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General  Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez

N°OBSERVACION	RESPONSABLE

ELABORADO POR	REVISADO POR	NOTIFICADO A
Nombre	Nombre	Nombre
Firma	Firma	Firma