


|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 1 de 8                  |

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos básicos para la **Administración de las Auditorías Internas** del Sistema de Gestión de la Calidad SGCI, Sistema de Certificación Laboral - SCLI, y otros Sistemas de Gestión del INTECAP.

## 2. Alcance

Aplica para la planificación, ejecución, control y seguimiento de auditorías internas del sistema de gestión de la Calidad, Sistema de Certificación Laboral y otros sistemas de Gestión de la Institución, que apliquen.

## 3. Responsabilidad

Es responsabilidad del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, la aplicación del presente procedimiento, a través del Administrador del programa de auditoría, los Auditores Líderes y Auditores internos. Es responsabilidad de las Unidades Operativas y Administrativas la atención a auditorías internas.

## 4. Definiciones

**Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría.

**Auditor interno en formación:** auditor que ha completado la formación técnica, y participa en las auditorías internas como parte de la experiencia que debe adquirir.

**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.

**Auditoría in situ:** Auditoría que se realiza en el sitio del auditado, para recopilar información y/o entrevistar a un auditado.

**Auditoría remota:** Auditoría que se realiza utilizando tecnologías de la información y comunicación para recopilar información y/o entrevistar a un auditado, cuando los métodos “in situ” no son posibles o deseables.

**Auditoría combinada:** Auditoría que se realiza utilizando ambos métodos, en el sitio y con tecnologías de la información y comunicación para recopilar información y/o entrevistar a un auditado.


**Ubicación virtual:** lugar donde se realiza un trabajo o presta un servicio, usando aplicaciones en línea que permiten al personal ejecutar procesos con independencia de la ubicación física.

## 5. Descripción

### 5.1. Frecuencia de las auditorías

Bianualmente el Departamento de Aseguramiento de la Calidad, registra el R.E.AC-09 Programa de auditorías internas de calidad, que contempla la frecuencia de auditorías para el Sistema de Gestión; el cual se elabora con base en la importancia, cambios en los procesos, resultados de auditorías previas, así como: los requerimientos de la norma aplicable (ISO 9001, ISO 17024, entre otras), requisitos específicos o reglamentarios, cambios importantes en la gestión, necesidades específicas de la organización, políticas de la organización, técnicas o tecnologías que pudieran afectar al Sistema de Gestión.

La Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, es la responsable de la administración del programa de auditorías internas.

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 2 de 8                  |

**Revisión y monitoreo del Programa de Auditorías Internas:** El Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, realizará revisiones periódicas del avance de ejecución del Programa de Auditorías para el Sistema de Gestión y determinará la necesidad de realizar modificaciones o ajustes al mismo.

## 5.2. Competencia de Auditores Internos

La Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad del INTECAP, verifica la calificación de los auditores, y si es necesario establece los requisitos para la contratación de técnicos especialistas que se requieran para el acompañamiento del equipo auditor.

El personal seleccionado para desempeñar labores de auditoría cuenta con el conocimiento e interpretación de la Norma aplicable, así como experiencia o entrenamiento suficiente de acuerdo con el alcance, complejidad o naturaleza especial de las actividades a ser auditadas, por lo que los Auditores de Calidad deben recibir capacitación como mínimo una vez al año en estos temas.


### 5.2.1. Requisitos para Auditores Internos

- **Educación mínima formal:** dos años aprobados a nivel universitario / graduado de nivel medio con tres años de experiencia en INTECAP / tres años de experiencia en otra institución en trabajo relacionado con el Sistema de Gestión.
- **Formación Técnica:** conocimiento en la interpretación de las Normas aplicables (**ISO 9001, ISO 9000, ISO 19011, ISO 17024**).
- **Conocimientos y habilidades:** aplicar técnicas de muestreo, enfoque basado en riesgos, habilidad en el uso de tecnologías de la información y comunicación institucionales (ejemplo herramientas Office 365, SITIO) para compartir documentos y realizar video conferencias.
- **Experiencia:** Dos años de experiencia en auditar sistemas de gestión basado normas ISO / participar como Auditor en Formación en al menos dos auditorías y demostrar capacidad de comunicación tanto verbal como escrita, con base al informe de desempeño que realiza el auditor Líder
- **Atributos personales de los Auditores Internos:** las características que se consideran en la selección de auditores son: conducta ética, buen juicio, mente abierta, tenacidad, capacidad de observación, comunicación, de cuestionar y probar hasta tener claridad de los hechos; capacidad para hacer conclusiones lógicas y objetivas, capacidad para escuchar, capacidad de análisis, diplomacia, disciplina, discreción y responsabilidad.

### 5.2.2. Requisitos para el Auditor Líder

Para la asignación del auditor Líder se califican los siguientes criterios:

- **Educación mínima formal:** tres años aprobados a nivel universitario / graduado de nivel medio con cinco años de experiencia en INTECAP / cinco años de experiencia en otra institución en trabajo relacionado con el Sistema de Gestión.
- **Formación Técnica:** conocimiento en la interpretación de las Normas aplicables (**ISO 9001, ISO 9000, ISO 19011, ISO 17024**).
- **Conocimientos y habilidades:** aplicar técnicas de muestreo, enfoque basado en riesgos, habilidad en el uso de tecnologías de la información y comunicación institucionales (ejemplo herramientas Office 365, SITIO) para compartir documentos, programar reuniones y realizar video conferencias.
- **Experiencia:** tres años de experiencia en auditar sistemas de calidad basado normas ISO.

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 3 de 8                  |

- **Atributos personales de los Auditores Líderes:** las características que se consideran en la selección de auditor líder son: liderazgo y coordinación, conducta ética, capacidad de comunicación, habilidad para tomar decisiones.

### 5.2.3. Requisitos para el Administrador del programa de auditorías

- Competencia para gestionar el programa y los riesgos y oportunidades asociados, de forma eficaz y eficiente.
- Conocimiento y habilidades en las áreas:
  - Principios, procedimientos y métodos de auditoría
  - Normas de sistemas de gestión y documentos de referencia
  - Actividades, productos y procesos del proceso auditado
  - Requisitos legales y otros requisitos aplicables pertinentes para las actividades y productos del proceso auditado
  - Clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.
  - Enfoque basado en riesgos
  - Habilidad en el uso de tecnologías de la información y comunicación institucionales (ejemplo herramientas Office 365, SITIO) para compartir documentos y realizar video llamadas
- Participar en las actividades de desarrollo profesional continuo, apropiadas para mantener los conocimientos y las habilidades necesarias para gestionar el programa de auditoría.

### 5.2.4. Evaluación del desempeño de los auditores internos

Al finalizar la auditoría interna, el Auditor Líder de cada equipo auditor, evalúa el desempeño de cada uno de los Auditores Internos de acuerdo con los criterios establecidos en el formato de Evaluación de desempeño de auditor interno de calidad.

Las horas de auditoría ejecutadas por cada auditor se informan a la División de Recursos Humanos, para que se registre en el expediente y llevar el récord del Auditor.

### 5.2.5. Evaluación del desempeño de los auditores líderes


La Jefatura de Aseguramiento de la Calidad / el Auditor Líder, evalúa el desempeño del o los Auditor(es) Líder(es), con base en los criterios establecidos en el formato Evaluación del desempeño de auditor líder.

## 5.3. Responsabilidad de los auditores

### 5.3.1. Responsabilidades del Equipo Auditor

En el proceso de Auditoría interna, cada miembro del equipo auditor es responsable de las siguientes actividades:

- Cumplir con el ~~100%~~ Plan de auditoría interna
- Planear y realizar efectivamente las actividades asignadas
- Programar y/o participar en las reuniones de la auditoría
- Documentar los hallazgos de auditoría
- Reportar los resultados de la auditoría
- Verificar la aplicación y eficacia de las acciones correctivas, documentadas en auditorías previas
- Cooperar y apoyar al Auditor Líder
- Mantener la documentación relativa a la auditoría realizada
- Suministrar la documentación a la instancia correspondiente, cuando sea requerida
- Mantener la confidencialidad de la información, y

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 4 de 8                  |

- Dar trato privilegiado a la información de la auditoría con la discreción debida

### 5.3.2. Responsabilidades del Auditor Líder

El Auditor Líder está facultado para tomar decisiones durante la conducción de la auditoría interna y para realizar cualquier observación al respecto. Adicionalmente las atribuciones del Auditor Líder incluyen:

- Preparar el Plan de auditoría interna
- Realizar reuniones con los auditados previo a la auditoría
- Participar en la selección de otros miembros del equipo auditor
- Ejecutar todas las fases de la auditoría interna según plan
- Programar y/o participar en las reuniones de la auditoría
- Representar al equipo auditor, ante la Jefatura de la unidad auditada
- Verificar si en el Sistema de Gestión se tienen hallazgos recurrentes, para elaborar uno solo a nivel institucional, para esto se comunica con los líderes de cada equipo auditor durante la auditoría
- Preparar y entregar el reporte de la auditoría interna
- Dirigir las actividades de seguimiento

### 5.3.3. Responsabilidades del Administrador del programa de auditorías


- Establecer el alcance del programa de auditoría
- Identificar y evaluar los riesgos para el programa de auditoría
- Establecer las responsabilidades de la auditoría
- Establecer procedimientos para los programas de auditoría
- Determinar los recursos necesarios
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría, incluyendo el establecimiento de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría de las auditorías individuales, la determinación de los métodos de auditoría y la selección del equipo auditor y la evaluación de los auditores
- Asegurar que se gestionan y mantienen los registros apropiados de la auditoría
- Seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría
- Informar a la Alta Dirección de los contenidos del programa de auditoría y cuando sea necesario, solicitar la aprobación.

### 5.3.4. Reunión de Equipos de Auditores

Los equipos de auditores se reúnen previo a la auditoría interna, para evaluar los aspectos a verificar, el entendimiento en la redacción y tipificación de los hallazgos, así como verificación del entendimiento en la interpretación de la norma aplicable al Sistema de Gestión.

### 5.3.5. Métodos de auditoría

Las auditorías pueden llevarse a cabo in situ (en el sitio), de manera remota o combinada. El uso de cada método depende de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría; así como de los riesgos y oportunidades asociados. A continuación, se presenta la tabla guía referenciada en ISO 19011:2018

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 5 de 8                  |

### Métodos de auditoría

| Grado de interacción auditado-auditor | Ubicación del auditor  |   |
|---------------------------------------|--|---|
|                                       | In situ  | Remota  |
| <b>Con interacción</b>                | Entrevistas<br>Completar lista de verificación o formatos con el auditado<br>Revisar documentos con el auditado<br>Observar actividades, instalaciones o equipos con el auditado | Utilizar medios de comunicación interactivos para:<br>Realizar entrevistas<br>Observar actividades a distancia<br>Completar listas de verificación o formatos<br>Revisar documentos con el auditado |
| <b>Sin interacción</b>                | Realizar actividades sin presencia del auditado:<br>Revisar documentos (registros, datos)<br>Observar actividades, instalaciones<br>Completar lista de verificación              | Revisar documentos (registros, datos) en sitio virtual<br>Observar actividades, instalaciones (por cámaras, medios de vigilancia, etc.)<br>Analizar datos   |

#### 5.3.6. Desarrollo de la Auditoría interna

Los métodos para recopilar información pueden incluir: entrevistas, observación y/o revisión de la información documentada. Estos se pueden verificar en el sitio o de manera remota.

Durante el desarrollo de la auditoría, el auditor líder verifica qué hallazgos son recurrentes en la institución y con base en esta recurrencia evalúa la posibilidad de elaborar un hallazgo a nivel institucional, para que todas las Unidades Operativas / Unidades Administrativas realicen el análisis respectivo e implementen las acciones correspondientes.

Si los Auditores internos tienen conocimiento de que algún hallazgo es recurrente y que existe la posibilidad de que se documente a nivel institucional, los Auditores informarán al Jefe de la Unidad Operativa / Unidad Administrativa sobre este tema. La documentación se enviará posteriormente.

#### 5.3.7. Documentación de hallazgos

Finalizada la auditoría los auditores se reúnen y evalúan los hallazgos detectados, registrando la información en el R.E.AC-11 Resultados de Auditoría Interna de Calidad. Esta información se presenta a los auditados en la reunión de cierre. Las cuestiones no resueltas o algún inconveniente no resuelto, deben registrarse en el R.E.AC-11 para considerar las acciones a tomar posteriormente.

La documentación de no conformidades de auditoría se realiza con base en lo establecido en el procedimiento P.M.AC-01 Administración de no conformidades y acciones correctivas, el equipo auditor puede sugerir a la Unidad Operativa que evalúe la posibilidad de una mejora a través de "Oportunidad de mejora" establecido en el formato R.M.AC-01 Acciones correctivas.

#### 5.3.8. Otras actividades posteriores a la auditoría

Derivado de las observaciones de la auditoría se evalúa si es necesario realizar cambios al programa de auditorías.

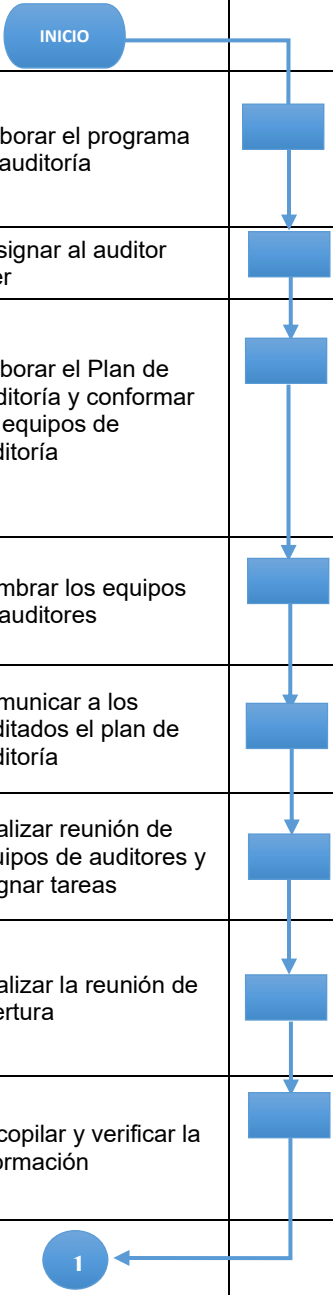
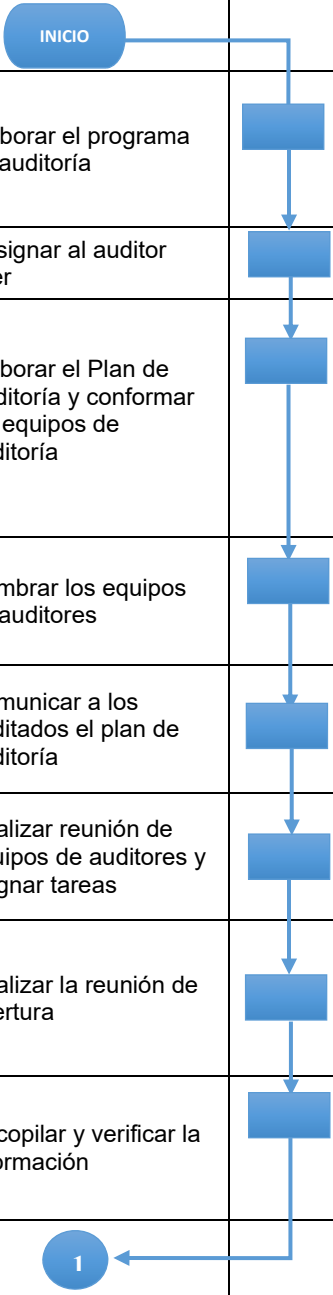
Los Resultados de la auditoría interna se presentan a la Alta dirección y se comunican a las Unidades Operativas y Administrativas auditadas.


#### 5.4. Enfoque basado en riesgos

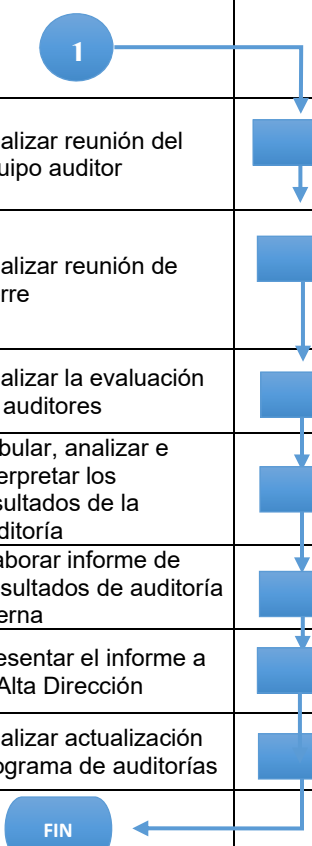

Los riesgos asociados a la planificación y realización de la auditoría, deben considerarse para asegurar que se alcanzan los objetivos del programa de auditorías.

Es responsabilidad del Administrador del programa de auditoría y los auditores la identificación de los riesgos a que está expuesta cada auditoría y la toma de acciones para lograr los objetivos planteados.

#### 5.5. Diagrama de Proceso de Auditorías Internas

| No. | ACTIVIDAD  | DIAGRAMA   | RESPONSABLE | DOCUMENTO CONSULTADO | DOCUMENTO GENERADO | DESCRIPCIÓN  |
|-----|--|--|-------------|----------------------|--------------------|--|
|     |  |  |             |                      |                    |  |
| 1.  | Elaborar el programa de auditoría                                  |  | JAC         | 4,5, 6               | 1                  | Considerar el estado e importancia de los procesos y las unidades, así como resultados de Auditorías previas. <u>Evaluar los riesgos y oportunidades asociados con el programa.</u>  |
| 2.  | Designar al auditor líder  |  | JAC         | 1                    |                    | Se designa al o los Auditor(es) Líder(es) <u>según las competencias requeridas</u>   |
| 3.  | Elaborar el Plan de Auditoría y conformar los equipos de auditoría |  | JAC, AL     | 1                    | 2                  | El plan de auditoría se elabora con base en el programa de auditoría. <u>Se designan a los auditores internos que conforman los equipos de auditores, según competencia. Puede incluirse auditores internos en formación, auditores internos observadores o expertos técnicos.</u> |
| 4.  | Nombrar los equipos de auditores                                   |  | GE / SG     | 1                    |                    | El nombramiento de los equipos de auditores <u>lo realiza la Alta dirección, por medio de notificación del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.</u>  |
| 5.  | Comunicar a los auditados el plan de auditoría                     |  | JAC         | 2                    |                    | Con una semana de anticipación, como mínimo, se envía el <u>R.E.AC-10 Plan de auditoría</u> a las Unidades Operativas y Administrativas que serán auditadas.   |
| 6.  | Realizar reunión de equipos de auditores y asignar tareas          |  | JAC, AL     | 2                    |                    | Previo al inicio de la auditoría se reúne el equipo auditor, <u>de manera presencial o virtual</u> , para coordinar las actividades de la auditoría.   |
| 7.  | Realizar la reunión de apertura                                    |  | AL          | 2                    |                    | Los equipos de auditores realizan la reunión de apertura para presentar los objetivos de la auditoría y el alcance. <u>Esta se puede realizar de manera presencial o virtual.</u>  |
| 8.  | Recopilar y verificar la información                               |  | EA          | 2                    |                    | Los auditores recopilan evidencias de la <u>auditoría</u> para establecer los hallazgos. <u>Esta se puede realizar de manera presencial o virtual.</u>   |
|     |  |  |             |                      |                    |  |

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 7 de 8                  |


|     |   |           |          |             |   |  |
|-----|---|-----------|----------|-------------|---|--|
|     |   |           |          |             |   |  |
| 9.  | Realizar reunión del equipo auditor   | EA        | 2, 5     | <u>4</u>    | El equipo auditor se reúne para unificar criterios y documentar los hallazgos. <u>Esta se puede realizar de manera presencial o virtual.</u>                                      |  |
| 10. | Realizar reunión de cierre  | AL, EA    | 3        |             | Presentación de resultados de la auditoría a los auditados, presentando las evidencias que sustentan los hallazgos. <u>Esta se puede realizar de manera presencial o virtual.</u> |  |
| 11. | Realizar la evaluación de auditores   | JAC / CAC |          |             | Se documenta evaluación de desempeño para considerarlo en próxima auditoría.  |  |
| 12. | Tabular, analizar e interpretar los resultados de la auditoría                      | CAC/JAC   |          |             | La JAC, Consultores y Auditores Líderes, establecen qué hallazgos son recurrentes, para documentarlo a nivel institucional .  |  |
| 13. | Elaborar informe de Resultados de auditoría interna                                 | CAC/JAC   | 6        | 3, <u>4</u> | Se elabora el informe de auditoría para presentarlo a la Alta Dirección.  |  |
| 14. | Presentar el informe a la Alta Dirección  | JAC / CAC | <u>4</u> |             | Finalizada la auditoría y el informe, se envía a la Alta Dirección <u>y a las Jefaturas de las unidades auditadas.</u>  |  |
| 15. | Realizar actualización programa de auditorías                                       | JAC / CAC |          |             | Se modifica programa de auditoría, si es necesario.   |  |
|     |  |           |          |             |   |  |

### Referencia del Diagrama de Despliegue

| No. | Código    | Nombre del Documento                                      |
|-----|-----------|---|
| 1   | R.E.AC-09 | Programa de auditorías internas de calidad                |
| 2   | R.E.AC-10 | Plan de auditoría interna de calidad                      |
| 3   | R.M.AC-01 | Acciones correctivas                                      |
| 4   | R.E.AC-11 | Resultados de auditoría interna de calidad                |
| 5   | n/a       | Norma aplicable al Sistema de Gestión                     |
| 6   | P.M.AC-01 | Administración de no conformidades y acciones correctivas |

### Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

| No. | Abreviatura | Definición                               |
|-----|-------------|--|
| 1   | AL          | Auditor líder                            |
| 2   | CAC         | Consultor de Aseguramiento de la Calidad |
| 3   | EA          | Equipo Auditor                           |
| 4   | GE          | Gerencia                                 |
| 5   | JAC         | Jefatura Aseguramiento de la Calidad     |
| 6   | UO          | Unidad Operativa                         |
| 7   | UA          | Unidad Administrativa                    |

|   |                                       |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento de Calidad</b>       | P.E.AC-02<br>Edición 04 |
|   | <b>Auditorías Internas de Calidad</b> | 8 de 8                  |

## 6. Control de cambios

| Edición | Sección documento   | Cambios   |
|---------|---|---|
| 04      | 4. Definiciones   | Se agregaron definiciones asociadas al procedimiento  |
|         | 5.2.1 Requisitos para auditores internos                          | Se agregó la sección de conocimientos y habilidades, los atributos de conducta ética y tenacidad.   |
|         | 5.2.2 Requisitos para el auditor líder                            | Se agregó la sección de conocimientos y habilidades, el atributo de coordinación  |
|         | 5.2.3 Requisitos para el administrador del programa de auditorías | Se agregó el conocimiento y habilidad en: pensamiento basado en riesgos, habilidad en el uso de tecnologías de la información y comunicación  |
|         | 5.3 Responsabilidad de los auditores                              | Se agregó la responsabilidad de programar y/o participar en reuniones de auditoría para el Equipo auditor y el auditor líder. Se agregó la responsabilidad de realizar reuniones con los auditados previo a la auditoría para el auditor líder. |
|         | 5.4.4 Métodos de auditoría  | Se indican los métodos de auditoría que pueden utilizarse: en sitio, remota o combinada.  |
|         | 5.4.6 Documentación de hallazgos                                  | Se indica que las cuestiones no resueltas deben registrarse en el R.E.AC-11 Resultados de auditoría interna para la toma de acciones.   |
|         | 5.5 Enfoque basado en riesgos                                     | Se agrega la identificación y acciones para los riesgos asociados al objetivo de cada auditoría que debe realizarse por los actores del proceso.  |

| <b>Aprobado por:</b> | <b>Fecha</b> | <b>Firma</b> |
|----------------------|--------------|--------------|
| Subgerencia          | 22-09-2020   |              |