



COPIA CONTROLADA N°:

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto definir la metodología para la realización de un examen sistemático e independiente del sistema de calidad, para determinar si ha sido implantado de forma efectiva, se mantiene actualizado y es conforme con los estándares de referencia, así como para identificar oportunidades potenciales de mejora.

2. ALCANCE

La auditoria concierne a todos los procesos operativos, documentos, productos, etc., mencionados en el Sistemas de Calidad.

Todas las actividades serán auditadas siguiendo el estándar de referencia ISO 9001.

3. MÉTODO OPERATIVO

3.1. Programación

El Responsable de Calidad elabora, a principios de año, un programa de auditorias anual en el que se establecen las fechas en que se llevarán a cabo las auditorias, así como las áreas o actividades afectadas. Este programa es aprobado por la Dirección. Para la realización del plan de auditorias, el Responsable de Calidad lo registrará en el "Plan anual de auditorías internas".

3.2. Periodicidad

El Responsable de Calidad determina la periodicidad de las auditorias en función del estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como de los resultados de auditorias anteriores, innovaciones producidas en relación a medios, documentación, etc.

La periodicidad de las auditorias del sistema de gestión de calidad se determinará basándose en un análisis del riesgo de las actividades, operaciones, etc...

Como mínimo, **RESIDENCIA LA PAZ** realiza una auditoria completa al año a todas las actividades.

3.3. Auditores

Las auditorias serán realizadas por las personas asignadas por **RESIDENCIA LA PAZ**, pudiendo ser internos o externos a la empresa, siendo necesario que los auditores estén debidamente cualificados y no tengan responsabilidad directa sobre el departamento a auditar. La cualificación de los auditores internos es la siguiente:

- Formación: licenciatura en rama de ciencias.



AUDITORIAS INTERNAS

PG-03

27/02/2021

Ed.2

- Experiencia: al menos 3 años realizado auditorías internas de sistemas de gestión de calidad.

Puede ejercer como auditor interno una persona externa a la empresa, para lo cual presentará su acreditación como tal, que quedará archivada como registro del sistema.

3.4. Realización

Las auditorias tienen carácter muestral, es decir, que se llevan a cabo escogiendo ciertos registros al azar, sin verificar todos ellos.

Las auditorías se realizan tomando como base los requisitos de la norma ISO 9001, el Manual de Gestión, los Procedimientos de Gestión, Prerrequisitos y APPCC, Protocolos y la restante documentación del sistema de Gestión de la Calidad de **RESIDENCIA LA PAZ**, así como las No conformidades derivadas de auditorias anteriores.

Los auditores pueden usar, como guía para la auditoria, una lista de verificación cuyo objetivo es evaluar:

- La estructura organizativa.
- Los procedimientos.
- Los recursos de personal, equipos y material.
- Los servicios que se están prestando, comprobando su conformidad con las normas y especificaciones
- Operaciones y procesos
- La documentación, los informes y archivos
- Evaluación de la legislación aplicable
- Y en general, todos los requisitos establecidos por la Norma de Referencia.

Durante la auditoria se buscarán evidencias del incumplimiento de requisitos. Los incumplimientos detectados pueden ser considerados observaciones de mejora si se trata de un incumplimiento puntual, y no conformidades si se trata de un incumplimiento de algún punto de la norma o del Sistema de Gestión de la Calidad de **RESIDENCIA LA PAZ**, que pueda afectar a la conformidad del proceso.

3.3. Informes

Por cada auditoría realizada los auditores cumplimentan un "Informe de auditoria", que pone en evidencia las diferencias entre los elementos esperados y los realmente encontrados durante las auditorias, debiendo constar, al menos:

- Fecha del informe.
- Departamento, alcance y personas o cargos auditados.
- Resumen de resultados (favorables o desfavorables).
- Descripción de desviaciones/no conformidades detectadas.



- Situación de desviaciones y acciones correctivas emitidas anteriormente y no cerradas a la fecha de la auditoria (observaciones).

En las ocasiones en que **RESIDENCIA LA PAZ** considera apropiado contratar externamente la realización de las auditorias internas, se permitirá que el equipo auditor haga uso de su propio formato de auditoria siempre y cuando se incluyan los puntos mínimos anteriormente mencionados.

3.6. Distribución de Informes

Las copias de los informes son entregadas por el Responsable de Calidad al personal auditado, para su información y para que comuniquen cuanto antes, al Responsable de Calidad, las acciones correctivas pertinentes que son propuestas para solucionar las desviaciones encontradas. El Responsable de Calidad, definirá la mejor opción para la solución de la No Conformidad detectada, contando con las partes internas implicadas en la misma.

3.7. Seguimiento de Acciones Correctivas

Los resultados de la auditoria con alguna desviación/no conformidad son registrados por los auditores, en el Informe de auditoria interna, procediendo el personal del área donde se ha identificado la no conformidad a la apertura de la correspondiente hoja de acción correctiva por cada no conformidad (o grupo de no conformidades si éstas se pueden agrupar en una misma hoja de acciones correctivas).

El Responsable de Calidad verifica la implantación de las acciones correctoras, realizando un seguimiento de su eficacia, y cerrándolas finalmente (ver PG-04: "No conformidades y acciones correctivas").

El Responsable de Calidad mantiene un archivo con los originales de las auditorias internas realizadas.

4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PG-04: "No conformidades y Acciones Correctivas"

5. ANEXOS / REGISTROS

- Informe de auditoria
- Plan de auditorias

6. HISTÓRICO CAMBIOS

Edición	Fecha	Cambio Realizado/ Motivo
1	27/02/2019	Primera edición
2	27/02/2021	Se revisa y se mantiene igual



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AUDITORIAS INTERNAS		
PG-03	27/02/2021	Ed.2
