

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE 05:
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y
MEDIO AMBIENTE**

CÓDIGO: PCMA05-01	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.....	4
2.- ALCANCE.....	4
3.- RESPONSABILIDADES	4
4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
5.- MÉTODO OPERATIVO	6
5.1.- DIAGRAMA DE FLUJO	6
5.2.- DESCRIPCIÓN	7
6.- REGISTROS Y ARCHIVO.....	13

ÍNDICE DE FIGURAS**Página**

Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.	6
--	---

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es establecer las responsabilidades, funciones y método a seguir para la planificación, realización y cierre de las auditorías internas del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA**. La finalidad de dichas auditorías es evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

2.- ALCANCE.

Este Procedimiento es de aplicación a las Auditorías Internas a realizar según la norma de referencia sobre todas las actividades, funciones, documentos y registros contemplados en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA**.

3.- RESPONSABILIDADES

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Director General	Aprobar el Plan Anual de auditorias
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Planificar anualmente el período de realización de las auditorías (tanto internas como externas). Elaborar el Plan de Auditoría Interna. Seleccionar a los auditores internos. Elaborar y archivar los informes de las auditorías internas. Verificar la eficacia del cierre de la acción correctiva resultado de las Auditorías Internas y Externas.
Auditor de Calidad y Medio Ambiente	La colaboración con el Responsable de Gestión Ambiental en la planificación de las Auditorías. Preparar y realizar con eficacia las auditorías. Actuar con imparcialidad. La emisión de los Informes de Auditorías y su distribución a la Dirección
Áreas auditadas	Revisar y proponer cambios en el Plan de Auditoría Interna. Proponer e implantar las acciones correctivas como resultado de las No conformidades.

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- UNE-EN-ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- UNE-EN-ISO 14001:2004: “Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso”.
- Reglamento 761/2001, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS).
 - Reglamento 196/2006, por el que se modifica el anexo I del Reglamento (CE) no 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo para tener en cuenta la norma europea EN ISO 14001:2004, y se deroga la Decisión 97/265/CE.

5.- MÉTODO OPERATIVO

5.1.- DIAGRAMA DE FLUJO

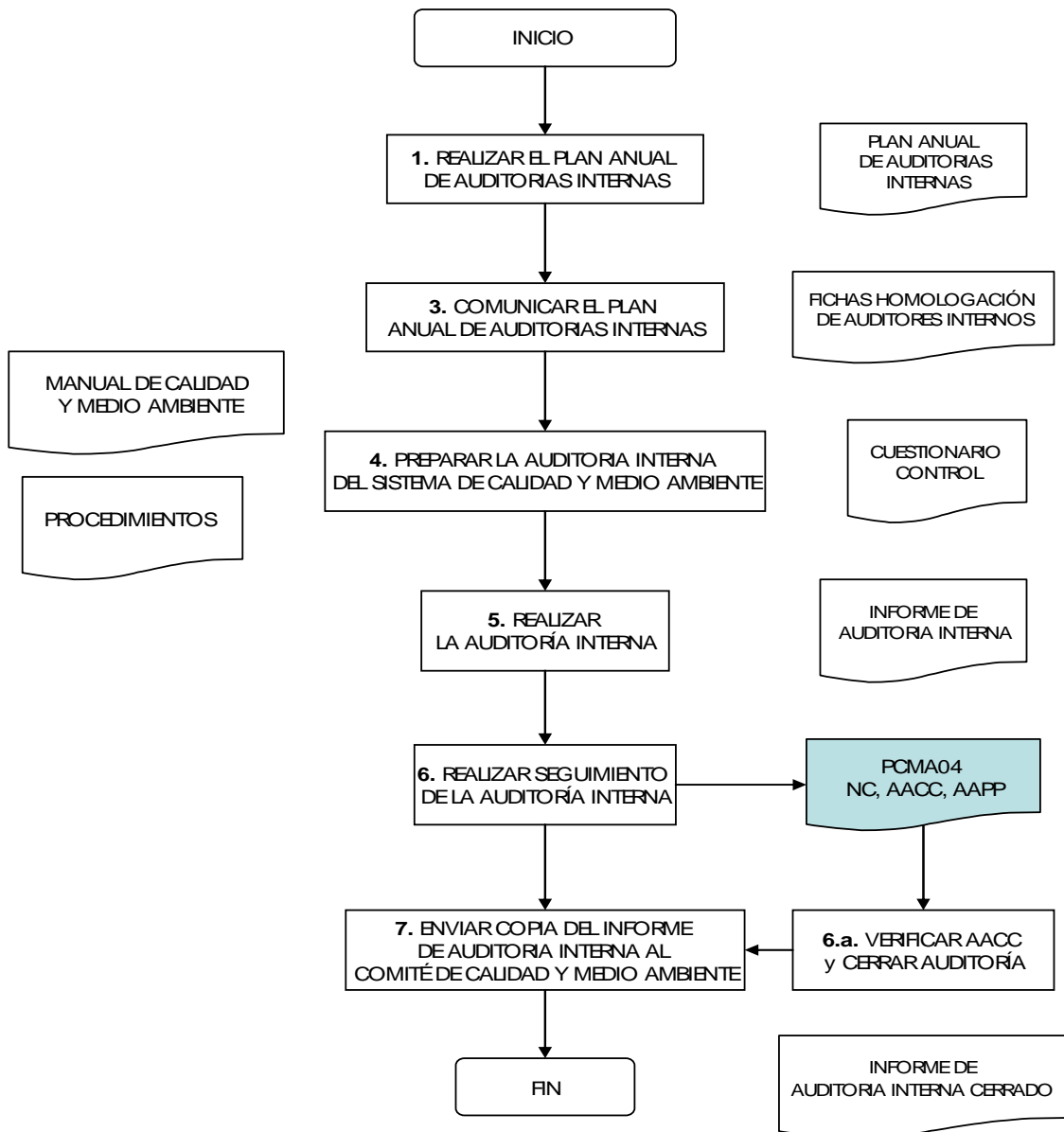


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

5.2.- DESCRIPCIÓN

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADO R	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
Necesidad de realizar una auditoría interna del sistema de calidad y /o medio ambiente	1 Realizar el plan (anual) de auditorías internas	Jefe de calidad y Medio Ambiente	Elaborar el plan (anual) de auditorías internas en el que se especifica: <ul style="list-style-type: none"> Tipos de auditorías internas a realizar. Unidad organizativa objeto de la auditoría. Fechas previstas para la realización. 	Auditar el sistema de calidad y/o medio ambiente, al menos, una vez al año en cada una de las unidades organizativas afectadas por el Sistema No obstante, esta planificación podrá ser revisada o complementada con auditorías específicas, cuando se produzcan, entre otros, alguno de los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> Cambios importantes que puedan afectar al Sistema de Calidad y Medio Ambiente Ambiental (Organización, Política, etc...). Cambios derivados de la aplicación de nuevas técnicas o tecnologías. A consecuencia de la evaluación de resultados de Auditorías precedentes. A consecuencia del estudio de las no conformidades y/o de la verificación de la implantación de acciones correctivas. 	Plan anual de auditorías internas: Jefe de Calidad y Medio Ambiente.	Plan anual de auditorías internas PCMA05-F01-YY/BB	
	2 Seleccionar a los auditores (para el sistema de gestión de calidad y medio ambiente)	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Seleccionar aquellas personas internas o externas de la organización que están cualificadas para actuar como auditores internos del sistema de calidad y medio ambiente.	Los criterios de homologación de auditores internos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente son: <ul style="list-style-type: none"> <u>Formación general</u>: Titulación media o superior. <u>Formación específica</u>: Formación en calidad y medio ambiente, mínimo 300 horas. <u>Experiencia</u>: Realización de, al menos, 10 auditorías internas de sistemas de calidad y/o medio ambiente. 	Se homologarán auditores internos en la implantación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente cuando sea necesario.	<ul style="list-style-type: none"> Auditores homologados: 	Ficha de homologación de auditores internos PCMA05-F02-YY/BB
				Cumplimentar la ficha de homologación para cada auditor seleccionado.	Asignar un número de ficha a cada auditor interno.		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de auditorías internas: Jefe de Calidad y Medio Ambiente Ficha de homologación de auditores actualizadas: 	<p>2 Seleccionar a los auditores (para el sistema de gestión de calidad) (continuación)</p>	<p>Jefe de calidad y Medio Ambiente</p>	<p>Actualizar las fichas de auditores internos de acuerdo a la formación recibida y las auditorías realizadas.</p>	<p>Cuando haya una modificación en la información de las fichas aumentar en un dígito las unidades de la edición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de homologación de auditores actualizadas: 	
			<p>Estimar el número de auditores internos necesarios revisando el plan de auditorías internas previsto.</p>			
			<p>Revisar las fichas de homologación de auditores internos actualizadas.</p>			
			<p>Seleccionar los auditores internos más adecuados.</p>	<p>Los auditores internos no podrán pertenecer al departamento objeto de la auditoría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Auditores internos seleccionados: 	
			<p>Formar los equipos de auditores internos para cada departamento objeto de la auditoría.</p>	<p>Nombrar un auditor Jefe para cada equipo auditor en función de los criterios para homologación de auditores internos.</p>		
			<p>Incluir la selección de auditores internos en el plan de auditorías internas y firmar el mismo.</p>			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías internas cumplimentado 	2 Seleccionar a los auditores (para el sistema de gestión de calidad) continuación	Jefe de Calidad y Medio Ambiente Director de Calidad y Medio Ambiente Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Enviar el plan de auditorías internas al Director de calidad. Aprobar el plan de auditorías internas y firmar el mismo. Enviar el plan de auditorías internas al Jefe de calidad. Archivar el plan de auditorías internas.		<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías internas cumplimentado: Director de Calidad y Medio Ambiente. Plan de auditorías internas aprobado: Jefe de Calidad y Medio Ambiente. 	
<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías internas aprobado: Jefe de Calidad y Medio Ambiente 	3 Comunicar el plan de auditorías internas	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Enviar copia controlada del plan de auditorías internas a los departamentos objeto de la misma y a los auditores seleccionados para realizarla.	Con antelación suficiente a la fecha prevista para la realización de la auditoría interna.	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías comunicadas: Departamentos objeto de la auditoría y equipos auditores 	
<ul style="list-style-type: none"> Copia del plan de auditorías internas aprobado: Equipo auditor Manual de calidad y procedimientos generales: 	4 Preparar la auditoría interna del Sistema de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente + equipo auditor	Recopilar: <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de calidad y medio ambiente. Procedimientos de medio ambiente. Procedimientos de calidad. Instrucciones de trabajo, Documentos (internos y externos) controlados que afecten a los mismos No conformidades detectadas en anteriores auditorías manual de calidad y medio ambiente. 			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	4 Preparar la auditoría interna del Sistema de Calidad y Medio Ambiente (continuación)	Jefe de Calidad y Medio Ambiente + equipo auditor	Se podrá preparar un cuestionario control donde se relacionan las preguntas o evidencias que se deben comprobar durante la auditoría.		<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de control: Equipo auditor	
<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de control: Equipo auditor 	5 Realizar la auditoría	Auditor Jefe Equipo auditor Auditor jefe Jefe de departamento auditado Auditor jefe + equipo auditor Jefe de departamento auditado	Responsable de la realización de la auditoría. Identificar los documentos y registros que deben ser solicitados al departamento auditado. Solicitar al departamento auditado toda la información y documentación necesaria para verificar los puntos definidos en el cuestionario de control. Acompañar durante la auditoría al equipo auditor, proporcionar la información y documentos requeridos. Identificar las no conformidades. Cumplimentar los partes de no conformidades. Ser testigo de las no conformidades detectadas.			Procedimiento de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas PCMA04

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	5 Realizar la auditoría (continuación)	Auditor Jefe	Elaborar el informe de la auditoría y firmar el mismo.	Indicar números de partes originados y una breve descripción de los mismos, para las no conformidades.	Informe de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> Jefe de calidad y medio ambiente Copia del informe de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> Responsable del seguimiento de la auditoría 	Informe de auditoría PCMA05-F03-YY/BB
			Presentar el informe de la auditoría al jefe del departamento auditado y solicitar la firma del mismo.	Designar responsable del seguimiento de la auditoría.		
		Jefe de departamento auditado	Firmar el informe de auditoría para documentar su aceptación.			
		Auditor jefe	Enviar el informe de auditoría al Jefe de calidad y medio ambiente y copia del mismo al responsable del seguimiento de la auditoría.			
<ul style="list-style-type: none"> Copia del informe de auditoría Auditor jefe	6 Realizar el seguimiento de la auditoría (a) (Implantar acciones correctivas)	Responsable del seguimiento de la auditoría	Coordinar las actividades necesarias para implantar las acciones correctivas que se han originado en la auditoría.			
		(Jefe del departamento auditado)	(Proponer y, en su caso, aprobar e implantar acciones correctivas relativas a los partes de no conformidades emitidos).	(Esta actividad se realiza en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PCMA04), y solo se presenta aquí para facilitar la comprensión del procedimiento).	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas implantadas: 	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas implantadas: 	6b Verificar acciones correctivas y cerrar la auditoría	Auditor jefe	Verificar la implantación y el funcionamiento de las acciones correctivas. Comunicar al jefe de calidad y medio ambiente la implantación y funcionamiento de las acciones correctivas.		<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría interna cerrado: Jefe de Calidad y Medio Ambiente 	
<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría interna: Jefe de Calidad y Medio Ambiente 		Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Cerrar la auditoría. Firmar el cierre del informe de auditoría. Comunicar al jefe del departamento auditado el cierre de la auditoría.			
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría cerrada: Jefe de Calidad y Medio Ambiente 	7 Enviar copia del informe de la auditoría interna al comité de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Enviar copias de los informes de auditorías internas al Comité de Calidad y Medio Ambiente.	Enviar trimestralmente las copias de los informes de auditorías internas que se vayan generando.	<ul style="list-style-type: none"> Copia del informe de la auditoría interna: Comité de Calidad y Medio Ambiente 	

6.- REGISTROS Y ARCHIVO.

- **Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros de este procedimiento se describe en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Plan anual de auditorías internas	PCMA05-F01-YY/BB	Nº secuencial/ Fecha	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Fichas de homologación de auditores internos	PCMA05-F02-YY/BB	Nº secuencial/auditor	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Informes de auditorías	PCMA05-F03-YY/BB	Nº secuencial/ fecha	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS QUE AFECTAN AL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS.

- **Documentos internos y externos:**

No aplica.