

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DESCRIPCIÓN

3.1.- Auditorías.

3.2.- Revisión del Sistema de la Calidad.

4. ANEXOS

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

1. OBJETO

Este Capítulo tiene por objeto definir el sistema establecido en el Órgano de Control y Certificación del CONSELLO REGULADOR para la realización de las Auditorías Internas del Sistema de la Calidad, con el fin de verificar que dicho Sistema se ha implantado según las disposiciones recogidas en la documentación que lo describe y, en caso contrario, detectar las No Conformidades y establecer las Acciones Correctoras necesarias para su eliminación, al igual que para realizar la Revisión del Sistema de calidad por la Dirección.

2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a la realización de todas las Auditorías Internas que se realizan sobre las actividades y funciones desarrolladas por el Órgano de Control y Certificación del CONSELLO REGULADOR así como para las actividades de Revisión periódica del Sistema de calidad por la Dirección.

3. DESCRIPCIÓN

3.1. Auditorías.

3.1.1. Programación

- a. El Gestor de la Calidad elaborará al principio de cada año un Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema de la Calidad, que afectará a todas las áreas del CONSELLO REGULADOR
- b. El Plan Anual de Auditorías (FMC-10/01) será remitido al Pleno del CONSELLO REGULADOR, para su información y constará en el Acta de la reunión correspondiente.
- c. La frecuencia de las auditorías a las diferentes áreas estará relacionada con el grado de cumplimiento con los requisitos, detectado en Auditorías y Revisiones anteriores del Sistema, pero como mínimo será una vez al año de todos los requisitos del sistema.
- d. Además de las Auditorías Internas programadas en el Plan Anual, el Gestor de la Calidad podrá proponer al CONSELLO REGULADOR la realización de auditorías cuando:
 - ⇒ se hayan producido cambios significativos en el Sistema de la Calidad.
 - ⇒ se sospeche o se tenga la certeza de que el nivel de calidad está comprometido.
 - ⇒ se deba verificar la implantación de Acciones Correctoras.
- e. El proceso para la elaboración y aprobación del nuevo Plan será el mismo que para el inicial.

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

f. El Gestor de la Calidad distribuirá el Plan a los responsables de las actividades en él incluidas.

3.1.2 Asignación.

- a. El Gestor de Calidad propone el auditor o el equipo auditor para cada auditoría a realizar, pudiendo ser personal cualificado del CONSELLO REGULADOR o personal cualificado pertenecientes a empresas externas.
- b. Cuando las auditorías son realizadas por el personal del CONSELLO REGULADOR, se designará a personas que no tengan relación directa con la actividad a auditar.

3.1.3. Preparación.

- a. El equipo auditor prepara la auditoría estableciendo, en base al Plan de Auditorías aprobado, los siguientes aspectos:
 - ⇒ áreas de actividad a auditar.
 - ⇒ actividades a auditar dentro de cada área.
 - ⇒ lista de comprobación, en caso necesario.
- b. Las bases para la preparación de la auditoría serán principalmente la Norma UNE-EN ISO/IEC 17065, la documentación vigente del Sistema de la Calidad y las Acciones Correctoras pendientes de auditorías anteriores

3.1 4 Realización.

- a. Previo a la realización de la auditoría, se informará a los responsables de las actividades afectadas, las verificaciones a llevar a cabo que, en general, serán de la siguiente naturaleza:
 - ⇒ revisión de los documentos del Sistema de la Calidad.
 - ⇒ supervisión directa de la aplicación de los documentos del Sistema de la Calidad.
 - ⇒ examen de los registros de datos, para verificar el cumplimiento del Sistema de la Calidad.
- b. En cualquier auditoría se tendrá en cuenta que:
 - ⇒ la investigación no tiene por qué limitarse a las actividades previstas.
 - ⇒ se tomarán decisiones solamente ante evidencias objetivas y contrastadas.

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

- ⇒ en caso de detectar una posible no conformidad, se investigará a fondo para confirmarla o no, averiguar si es fortuita o sistemática, e identificar sus efectos y causas.
- ⇒ se debe hacer un seguimiento exhaustivo de las no conformidades detectadas en anteriores auditorías.

3.1.5. Informe.

- a. En el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la auditoría, el auditor elaborará el Informe de Auditoría.
- b. El Informe de Auditoría estará precedido de una portada (formato FMC-10/02), que contendrá:
 - ⇒ fecha de la auditoría.
 - ⇒ área o actividad auditada
 - ⇒ alcance de la auditoría.
 - ⇒ objeto de la auditoría.
 - ⇒ documentación aplicable.
 - ⇒ equipo auditor.
 - ⇒ auditados (cargo y nombre).
 - ⇒ firma del responsable auditado.
 - ⇒ firma y nombre del auditor o jefe del equipo auditor, según proceda.
- c. En general, el informe constará en sus páginas siguientes (FMC-10/03) de la siguiente información:
 - ⇒ comprobaciones realizadas: se incluirá, si procede, la Lista de Comprobación cumplimentada, indicando las evidencias consultadas, si las hubiera.
 - ⇒ no conformidades: se describirán las no conformidades detectadas.
 - ⇒ Acciones Correctoras propuestas por el auditado.
 - ⇒ anexos que se consideren necesarios.
- d. El Gestor de la Calidad del CONSELLO REGULADOR informará de los resultados de la Auditoría al Pleno del CONSELLO REGULADOR y al responsable del área auditada, archivando el original. Quedará evidencias de la comunicación de los resultados al Pleno en el acta de la reunión correspondiente.
- e. El CONSELLO REGULADOR definirá las Acciones Correctoras necesarias para solucionar las desviaciones detectadas, para lo que contará con la colaboración de los

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

responsables del área auditada y aquellos otros miembros del CONSELLO REGULADOR que considere oportuno.

- f. Las Acciones Correctoras serán tratadas tal y como se define en el Capítulo 8.
- g. El Gestor de la Calidad del CONSELLO REGULADOR será el Responsable del seguimiento, verificación de la eficacia y cierre de las Acciones Correctoras definidas.

3.2. Revisión del Sistema de la Calidad

La revisión del Sistema de la Calidad implantado en el CONSELLO REGULADOR se lleva a cabo anualmente por el CONSELLO REGULADOR con el objeto de:

- ⇒ verificar que el Sistema de la Calidad es conocido y aplicado correctamente a todos los niveles del CONSELLO REGULADOR
- ⇒ verificar que es eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos y cumplir la política y las directrices de calidad establecidas.
- ⇒ incluir los posibles cambios o establecer las acciones de mejora oportunas.
- ⇒ detectar posibles desviaciones en su aplicación o deficiencias en su definición.

Los asuntos a tratar en la revisión, en general, son los relativos a:

- ⇒ evaluación de la implantación del Sistema, mediante el estudio de los resultados de las Auditorías Internas, Informes de Acciones Correctoras, Reclamaciones, anteriores Informes de Revisión del Sistema,...
- ⇒ evaluación de la vigencia del Sistema considerando la necesidad de actualizarlo o no en función de los cambios producidos, de las conclusiones de la revisión, cambios en la Política de la Calidad, etc.

Para conocer las necesidades de nuestros clientes externos y evaluar su satisfacción, el R.C. realizará anualmente “Encuestas de satisfacción” a los clientes más frecuentes, solicitándoles que respondan a una serie de preguntas relacionadas con sus necesidades y su satisfacción.
Formato FMC-10/05

Estas revisiones quedan registradas en un Acta de Reunión del CONSELLO REGULADOR, que será elaborada por el Secretario del CONSELLO y aprobada por el Presidente del mismo, en representación del CONSELLO REGULADOR. El Secretario archiva el Acta aprobada, y el Gestor de la Calidad será el responsable de realizar el seguimiento de los acuerdos tomados.

El CONSELLO REGULADOR dispone de un listado donde se relacionan todas las personas que tienen derecho a acceder a la información recogida en las Actas del CONSELLO donde se registra la Revisión del Sistema de la Calidad.

Manual de la Calidad

AUDITORÍAS INTERNAS Y REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

5.- ANEXOS.

- Formato FMC-10/01: Plan Anual de Auditorías.
- Formato FMC-10/02: Portada del Informe de Auditoría.
- Formato FMC-10/03: Restantes hojas del Informe de Auditoría.
- Formato FMC-10/04: Informe de Revisión del Sistema de Calidad
- Formato FMC-10/05: Encuesta de satisfacción de clientes.



PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS

AÑO:

Edición: 1

Página: 1 de 1

ÁREA AUDITADA	FECHA/S AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	OBSERVACIONES

ELABORADO: Gestor de la Calidad

Fecha y Firma

INFORME DE AUDITORÍA

Informe n°:

Página: de

FECHA DE LA AUDITORÍA:

ÁREA / ACTIVIDAD AUDITADA:

ALCANCE:

OBJETO:

DOCUMENTACIÓN APLICABLE:

EQUIPO AUDITOR:

AUDITADOS:

Jefe Equipo Auditor:

Fecha y firma.

Responsable auditado:

Fecha y firma.

C.R.I.G.P. PATACA DE GALICIA

INFORME DE AUDITORÍA

Informe nº:

Página: de

CONSELLO REGUADOR I.X.P PATACA DE GALICIA	INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	FECHA
		PERIODO
		Pag de

1.- ASISTENTES

2.- ORDEN DEL DÍA

3.- ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA

4.- CONCLUSIONES

5.- PLANIFICACIÓN DE ACUERDOS Y DECISIONES ADOPTADOS

Xinzo de Limia, de de

Fdo: El Presidente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA						
Nº	Preparación de la Auditoría	1	2	3	4	5
1	En el Plan de Auditoría se incluyen y se especifican claramente: objetivo, alcance, personal auditado, criterios, y demás documentación requerida para el desarrollo óptimo de la Auditoría.					
2	El Plan de Auditoría es comunicado con la debida antelación					
3	Se establecen los canales de comunicación adecuados entre el proceso auditado y el equipo auditor.					
Realización de la Auditoría						
4	En el desarrollo de la Reunión de Apertura se explican: el objetivo y el alcance de la Auditoría, la metodología, la agenda de actividades y se presentan los auditados y auditores.					
5	Las entrevistas se realizan de forma ordenada, coherente, y de manera cordial con el auditado.					
6	En el desarrollo de la Reunión de Cierre se presentan de forma ordenada, clara y coherente los hallazgos de Auditoría, así como las fortalezas del proceso o área específica evaluada.					
Informe de la Auditoría						
8	Se entrega oportunamente el Informe de Auditoría					
9	El Informe de Auditoría es claro en su redacción					
10	Es coherente con el objetivo, el alcance y los criterios de Auditoría establecidos.					
Nº	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR					
1	Obtiene y evalúa la evidencia objetiva respecto a los criterios de auditoría					
2	Mantiene el control de la auditoría y comprueba la información personalmente					
3	Trata al personal implicado en una forma que contribuya mejor a alcanzar el propósito de la Auditoría					
4	Dedica atención y apoyo necesario al proceso de auditoría					
5	Llega a conclusiones aceptables generalmente basadas en las observaciones de auditoría					
6	Permanece fiel a una conclusión, a pesar de que haya presión hacia determinado cambio que no esté basado en evidencia					
7	Se asegura de conocer plenamente los hechos y de obtener evidencias objetivas, antes de emitir cualquier juicio					
8	Cumple con puntualidad la agenda establecida en el Plan de Auditoría					
9	Permite que su interlocutor se exprese					
OBSERVACIONES:						

Escala de valoración: **1**(Totalmente en desacuerdo), **2** (Ligeramente en desacuerdo), **3** (ligeramente de acuerdo) **4** (De acuerdo), **5** (Totalmente de acuerdo).