

1. Objetivo y alcance

Implementar un sistema de auditorías internas en la OTEC de la Universidad Diego Portales que permita determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad está conforme y se mantiene de manera eficaz, con los requisitos de la norma Nch 2728 y los requisitos propios de la organización.

Se aplicará según lo planificado y cada vez que el responsable de dicho proceso lo estime conveniente, especialmente ante cambios importantes.

2. Definiciones y referencias

No conformidad: Incumplimiento sistemático de un requisito, o incumplimiento puntual pero con impacto en el aseguramiento de la calidad del servicio o en la satisfacción del cliente.

Observación: Incumplimiento puntual o parcial de un requisito.

Oportunidades de mejora: Recomendación no mandatoria.

Los documentos directamente involucrados con este procedimiento son:

.Manual de la Calidad

.P05 'Procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas'.

3. Descripción del proceso

3.1 Programación de las auditorías

El Responsable de Calidad planificará anualmente las auditorías internas a llevarse a cabo, según el formato F06 'Programa anual de gestión de calidad'.

En el mismo se dejará registro de los cambios en la programación de auditorías que surjan en el año y de las fechas en que efectivamente se realicen las auditorías.

Se deberá realizar al menos una auditoría completa por año al Sistema de Gestión de la Calidad. No deberán pasar más de 13 meses entre dos auditorías.

3.2 Planificación de las auditorías

La planificación de las auditorías se realizará según las fechas estipuladas en el F06 'Programa anual de gestión de calidad'.

El Responsable de Calidad determinará el auditor.

El auditor será responsable de llevar a cabo la auditoría desde la planificación, la ejecución, la confección del informe de auditoría y el seguimiento y eficacia de las acciones correctivas surgidas de la auditoría.

El auditor será responsable de elaborar y comunicar a los auditados el F07 'Plan de auditoría interna' al menos 5 días hábiles antes de la realización de la auditoría.

3.3 Ejecución de la auditoría

La auditoría se iniciará con una reunión de apertura para explicar cómo se conducirá la auditoría y discutir posibles cambios.

Se auditará en base a los requisitos de la norma Nch 2728, la DA-D45, a las disposiciones legales y a todos aquellos requisitos que se haya impuesto la organización a sí misma.

El auditor deberá ser objetivo e imparcial, no deberá auditar su propio trabajo.

Las auditorías serán por muestreo.

Es responsabilidad de los auditados brindar todo el apoyo necesario para que se pueda realizar la auditoría.

3.4 Elaboración del informe de la auditoría y seguimiento

Como dato de salida del proceso, el auditor deberá emitir un F08 'Informe de auditoría interna'.

Los hallazgos encontrados se categorizarán como no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora.

Preferentemente se dará lectura al F08 'Informe de auditoría interna' al finalizar la auditoría, en caso que esto no pueda llevarse a cabo, el auditor será responsable de hacérselo llegar al auditado, en ningún caso deberán transcurrir más de 72hs.

La organización deberá completar un F09 'Acciones correctivas y preventivas' por cada hallazgo registrado en el F08 'Informe de auditoría interna'.

El levantamiento de las acciones correctivas o preventivas y el seguimiento y evaluación de la eficacia de los hallazgos encontrados en la auditoría se hará de acuerdo a lo estipulado en el P05 'Procedimiento de acciones correctivas y preventivas'.

3.5 Requisitos para ser auditor

Para ser auditor se deberá cumplir con:

.Un curso de Nch 2728:2015 de mínimo 16 horas,

.Un curso de auditores internos de mínimo 16 horas y presenciar al menos dos auditorías internas o externas,

.Conocimientos específicos demostrable sobre el rubro.

Se deberá dejar registro de quienes son los auditores habilitados.

4. Registros Asociados

F06 'Programa anual de gestión de calidad'

F07 'Plan de auditoría interna'

F08 'Informe de auditoría interna'

F09 'Acciones correctivas y preventivas'

5. Cambios con respecto a la versión anterior

Cambio completo del procedimiento.

Realizó:		Revisó:		Aprobó:	
Gastón Salanova		Ana Orrego		Paulina Zamorano	
Fecha:	3/05/2018	Fecha:	4/05/2018	Fecha:	7/05/2018