

NOMBRE DEL PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS, NO CONFORMIDADES Y CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS

MISION DEL PROCESO

Definir criterios, métodos, alcance y responsabilidades para la ejecución de auditorías internas y mejora a los procesos del SGC

ACTIVIDADES QUE FORMAN LOS PROCESOS

AUDITORIA INTERNA

1. Una vez al año se deben programar las auditorias internas a realizar de acuerdo a la importancia de sus procesos, cambios en la organización y resultado de auditorias previas.
2. Se deben auditar todos los procesos del SGC al menos una vez al año.
3. En relación a los auditores estos no podrán auditar su propia área y deben tener aprobado el curso de auditor bajo la norma ISO 9001:2015.
4. Los auditories deben elaborar un Plan de Auditorias, donde se define metodos, responsabilidades, criterios de auditorias y su alcance.
5. Se debe enviar a lo menos tres días antes el plan de auditoria a la unidad que será auditada.
6. Una vez finalizada la auditoria se debe elaborar informe y enviar a Encargado del SGC , para su revisión y envio a Secretía General y Directores correspondientes.
7. Se deben analizar y tomar las acciones necesarias para eliminar la/s cuasa/s de la/s desviacion/es

NO CONFORMIDADES

1. Cada vez que se detecte una No Conformidad, Mejora Continua u observacion, ya sea de origen de un servicio, auditoria o reclamos, se debe registrar en la planilla de "Indicadores y No Conformidades" de cada proceso.
2. Se deben tomar las acciones para controlar y corregir la no conformidad, según la naturaleza .
3. Se debe evaluar la necesidad de eliminar las causas para evitar que vuelva a ocurrir.
4. Determinar las causas de la No conformidad y evaluar si existen no conformidades similares o potenciales.
5. Implementar acciones correctivas que eviten que se vuelva a generar la no conformidad.
6. Revisar eficacia de las acciones correctivas .
7. Revaluar si se deben actualizar los riesgos y oportunidades determinadas en el SGC.
8. Realizar cambios en el SGC , si es necesario.
9. Se deben conservar registros que evidencien las acciones tomadas

CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS

<p>1. Toda documentación debe contener lo siguiente:</p> <p>I. Logos oficiales de la CMLP</p> <p>II. Identificación del documento, de acuerdo a nombre de la actividad o proceso que se define, en la primera página.</p> <p>III. Pie de página o Encabezado, indicando unidad a la que pertenece el documento, versión del documento y fecha de aprobación.</p> <p>IV. Se debe mantener un cuadro de control de las modificaciones.</p> <p>2. Disponibilidad de la documentación de la CMLP: Se deberá mantener la documentación actualizada en internet, donde el personal podrá acceder.</p> <p>3. Protección de la documentación: Todos los documentos y registros del SGC (web) se deben respaldar por el equipo de informática, es responsabilidad de cada unidad asegurar que esta información este respaldada y actualizada.</p>	<p>4. Control de la documentación: Se debe mantener en "Control documento y registro" una Lista maestra de documentación, la cual debe estar siempre actualizada.</p> <p>5. Revisión y Aprobación: Toda la documentación del SGC debe ser revisada por el responsable de la unidad o Encargado del SGC.</p> <p>6. Perdida de confidencialidad y uso inadecuado: La CMLP ha definido en cada contrato de trabajo, cláusulas de confidencialidad que prohíbe la divulgación de información interna y de terceras partes por parte del personal, o un mal uso de esta información.</p> <p>7. Documentación externa: Toda documentación de origen externo que sea necesaria para la planificación y operación, debe ser identificada en el archivo de "control documento externo".</p>
---	--

RESPONSABLES DEL PROCESO

DIRECTOS	INDIRECTOS
<ul style="list-style-type: none"> Audidores Internos Encargado de SGC Encargado Control Documental Directores de Áreas 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de procesos Directores de Áreas Secretaria General Encargado SGC Encargado de Control

ENTRADAS DEL PROCESO

SALIDAS DEL PROCESO

AUDITORIA INTERNA

<ul style="list-style-type: none"> Lista de auditores calificados Informes de auditorias anteriores Mapa de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Auditorias Plan de Auditorias Internas Informe de Auditorias
---	--

NO CONFORMIDADES

<ul style="list-style-type: none"> Reclamos Informes de auditorias Salidas no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla Indicadores y NC Registros de las correcciones NC
--	---

CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS

<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Elaboración o actualización de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento aprobado Actualización Lista Maestra de Control Documentos
---	---

PROCESOS RELACIONADOS		
FUENTES DE ENTRADAS (PRECEDENTES)		RECEPTORES DE LAS SALIDAS (POSTERIORES)
AUDITORIA INTERNA		
Todos los procesos del SGC		
NO CONFORMIDADES		
Todos los procesos del SGC		
CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Todos los procesos del SGC		
RECURSOS/NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> Equipo computacional Audidores calificados Programas computacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Insumos de oficina 	
REGISTROS/ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> Programa de Auditorias internas Plan de Auditorias Internas Control documento y registros Planilla de Indicadores y No Conformidades Control documento externos 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditorias Documentos vigentes del SGC Registros de evidencia de correcciones y acciones correctivas 	
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO		
AUDITORIA INTERNA		
INDICADOR CLAVE	META	FÓRMULA DE MEDICIÓN
Medir el cumplimiento en la entrega de informes de auditorias internas	$\geq 60\%$	(Auditoria con informe v/s auditorias totales) *100%
NO CONFORMIDADES		
No aplica		
CONTROL DOCUMENTOS Y REGISTROS		
No aplica		

DOCUMENTOS APLICABLES
Manual de calidad de la Corporación Municipal De Lo Prado

CONTROL DE EDICIÓN		
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
00	20-09-2017	Actualización y creación de proceso a la norma ISO 9001:2015
01	09-07-2018	Actualización de ficha, indicadores y procesos.
02	03-12-2018	Actualización logos