

Sistema de Calidad

Índice:

1. FLUJOGRAMAS PROYECTOS COOPERACIÓN INTERNACIONAL
2. FLUJOGRAMAS PROYECTOS EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO
3. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Flujogramas
Proyectos Cooperación Internacional

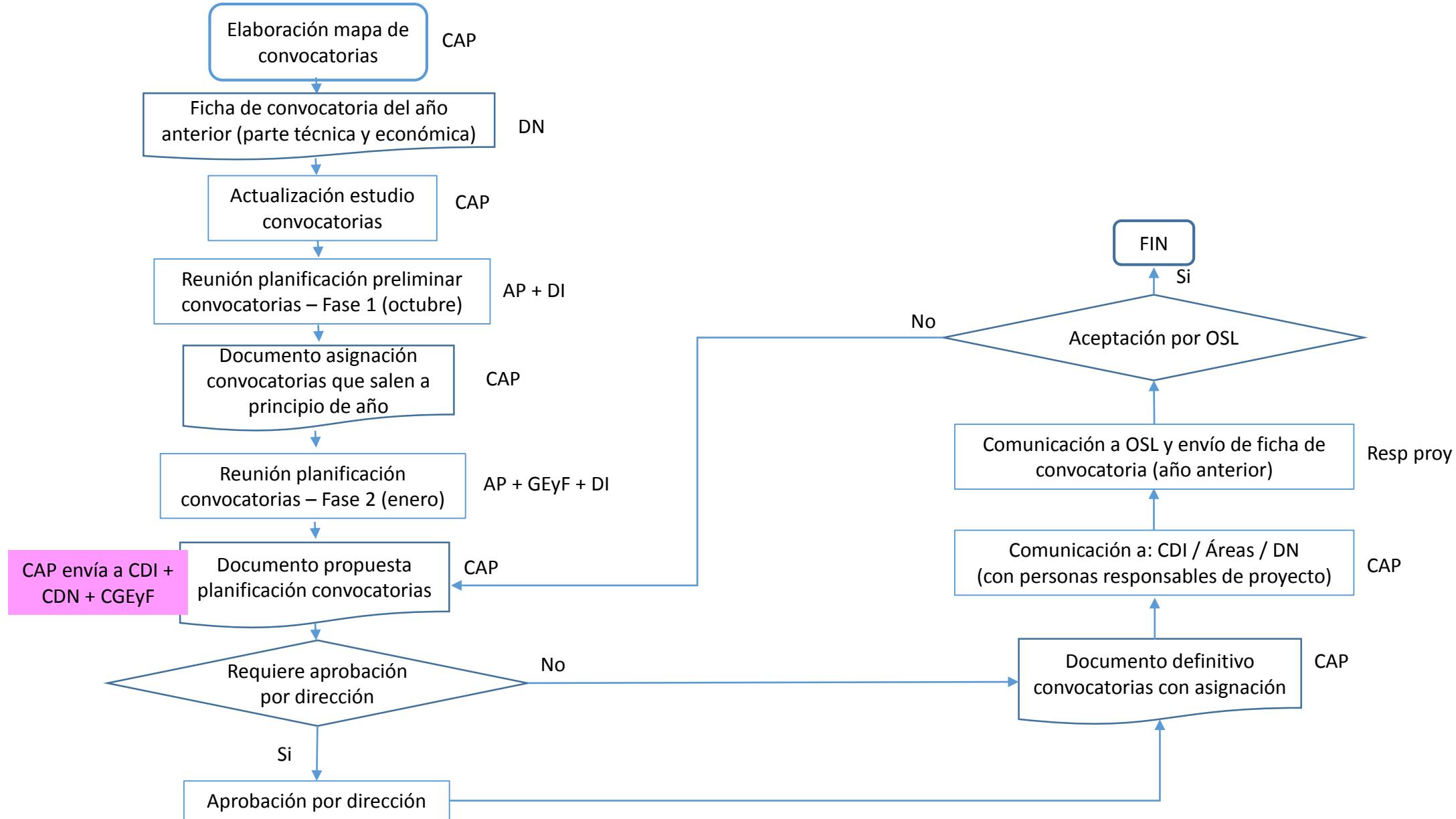
Flujograma: símbolos y significados

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Documento: documento individual y oficial
	Actividad operativa: identifica las actividades del proceso. Es el símbolo más utilizado en los flujogramas
	Decisión: identifica una toma de decisión o alternativa en el proceso. La respuesta a la pregunta determina el sentido del flujo
	Inicio / Fin: identifica el principio o el final de un proceso
	Flujo: indica la secuencia y dirección del flujo de actividades en el proceso
	Base de datos: actividad de introducción de información generada en el proceso en una base de datos

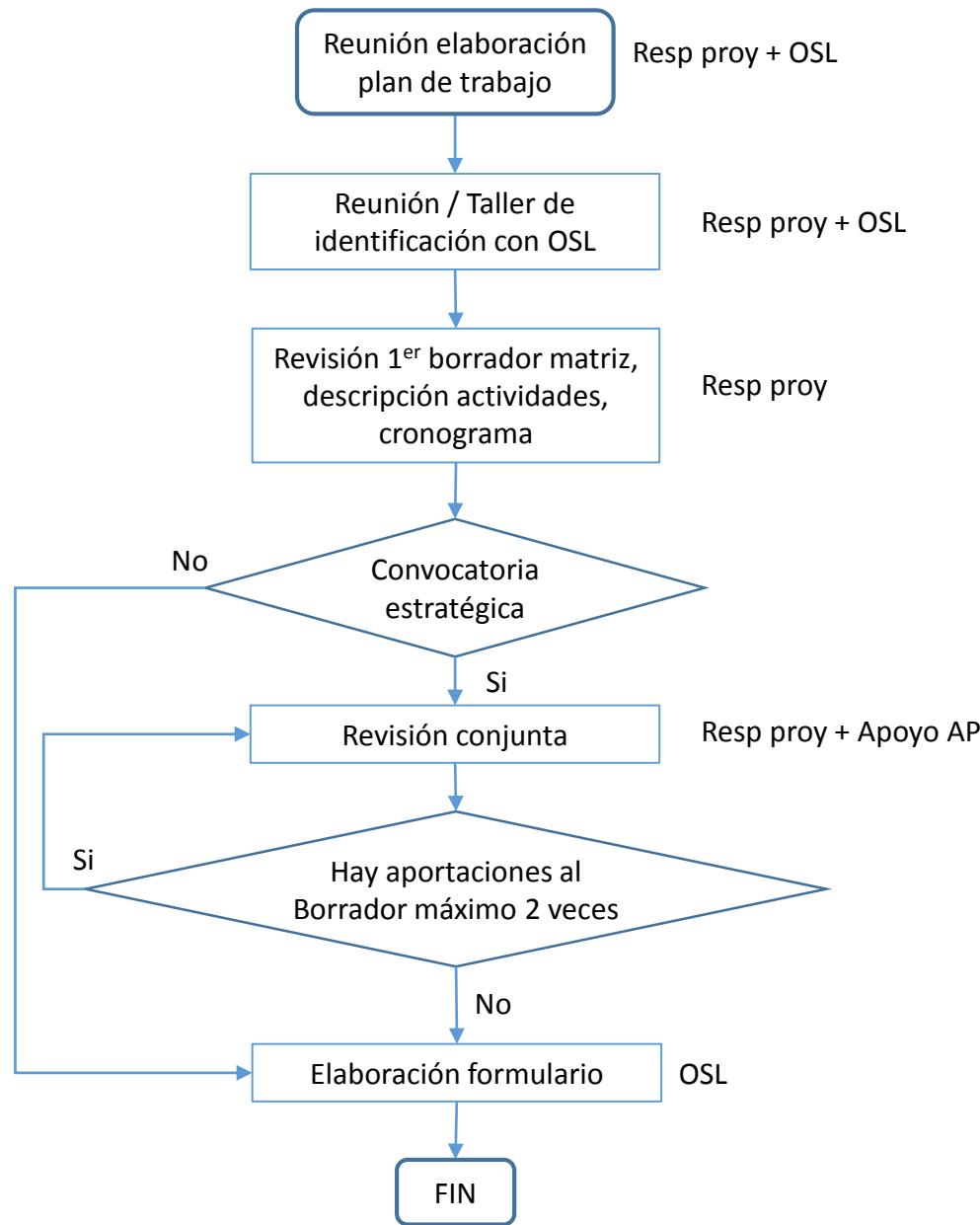
- Resp proy = Responsable del proyecto en DI o en Área de programas
- Apoyo AP = Persona de apoyo en Área de programas
- Resp GEyF = Persona responsable de la parte económica del proyecto en Área de GEyF
- Seg econ = Persona de seguimiento económico en delegación internacional
- CAP = Coordinación del Área de programas
- CGEyF = Coordinación del Área de GEyF
- CDI = Coordinación de DI
- CDN = Coordinación de DN
- DN = Delegación nacional
- DI = Delegación internacional
- Resp gestión datos = Responsable de la gestión de datos
- Secret dirección = Secretaria de dirección
- Resp com = Responsable de comunicación

- ❖ Cuando aparece “/” puede ser una de las dos opciones en función de si existe DI o no
- ❖ Cuando aparece “+” son las dos opciones

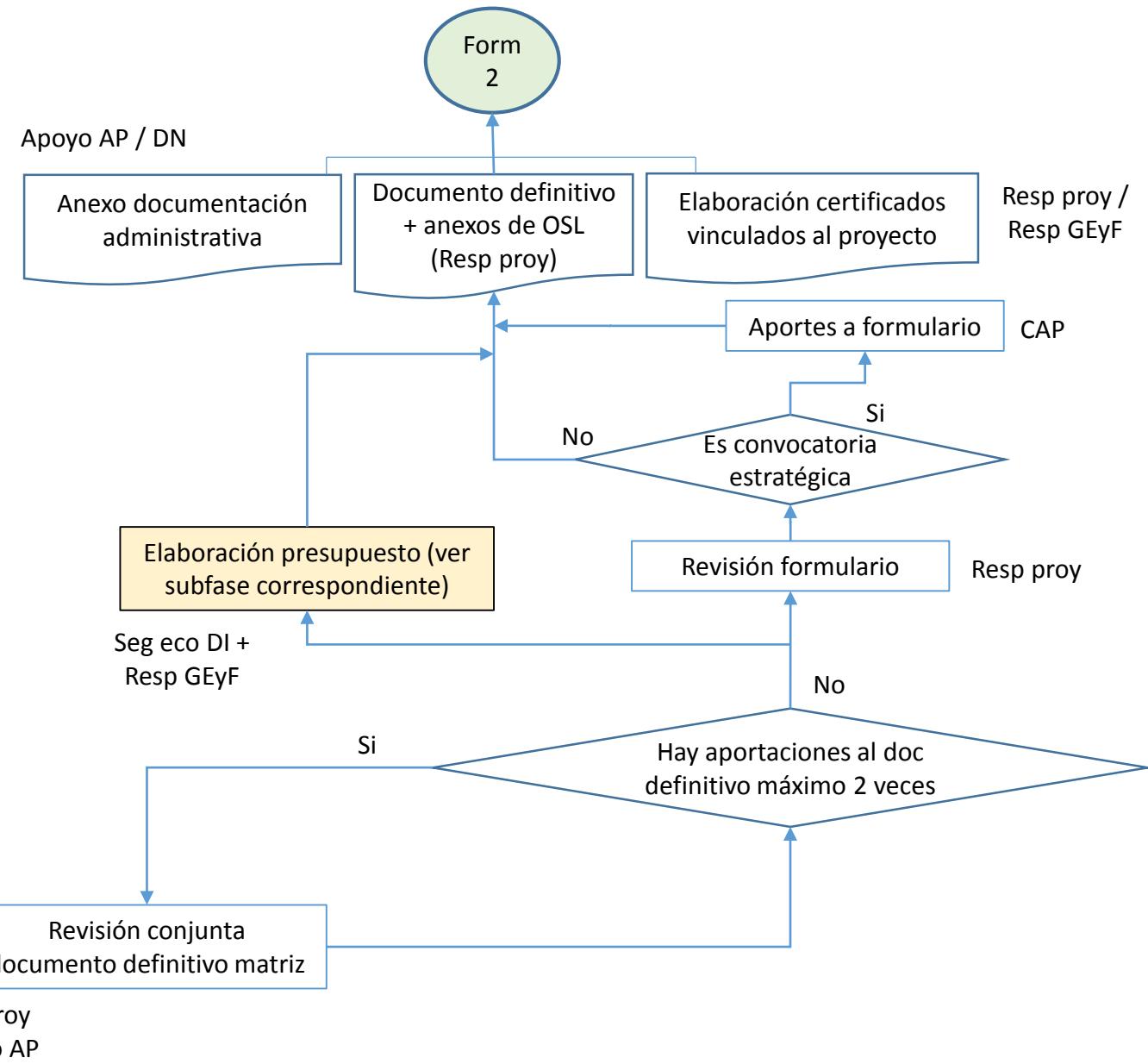
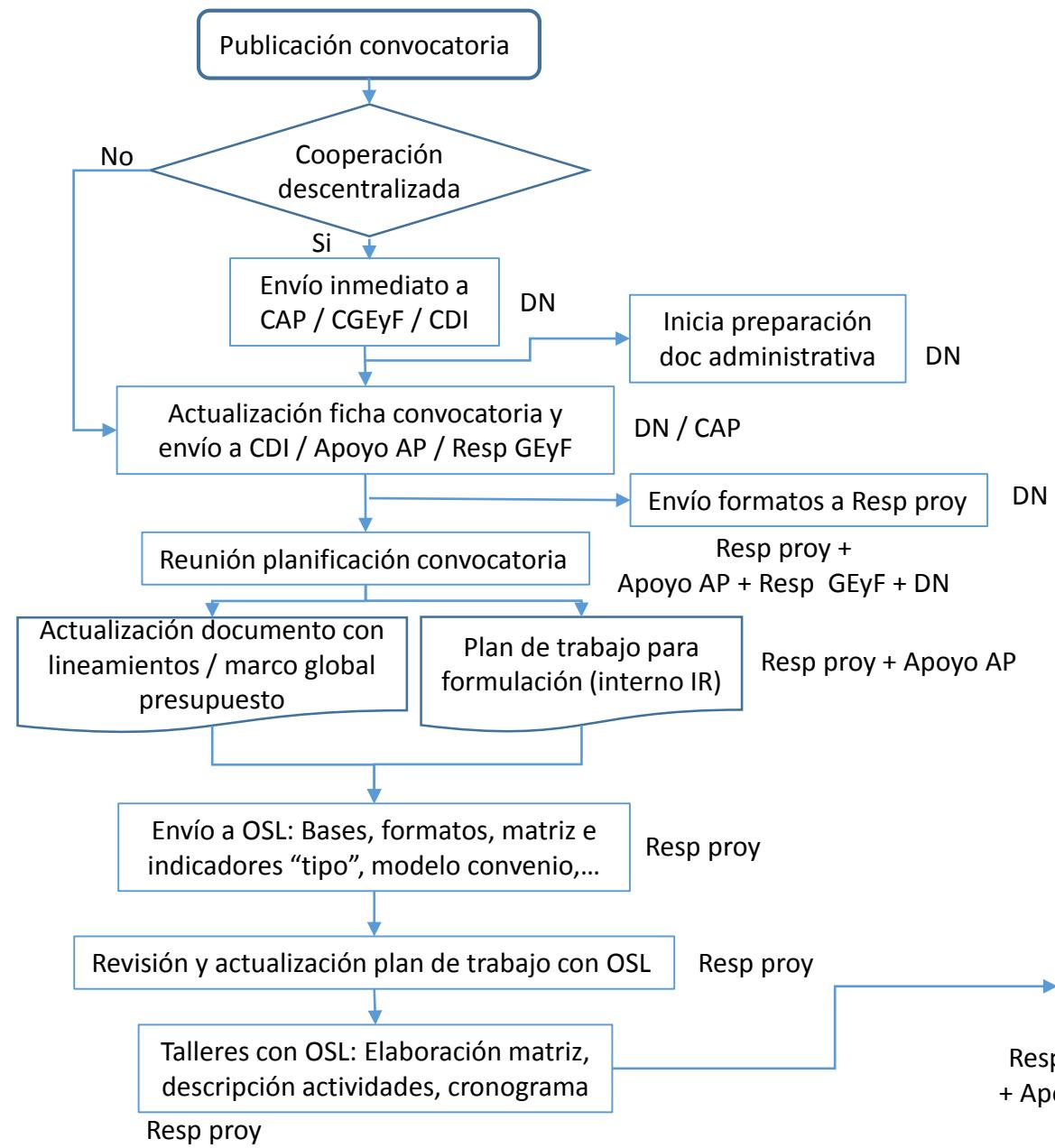
Fase: PLANIFICACIÓN CONVOCATORIAS



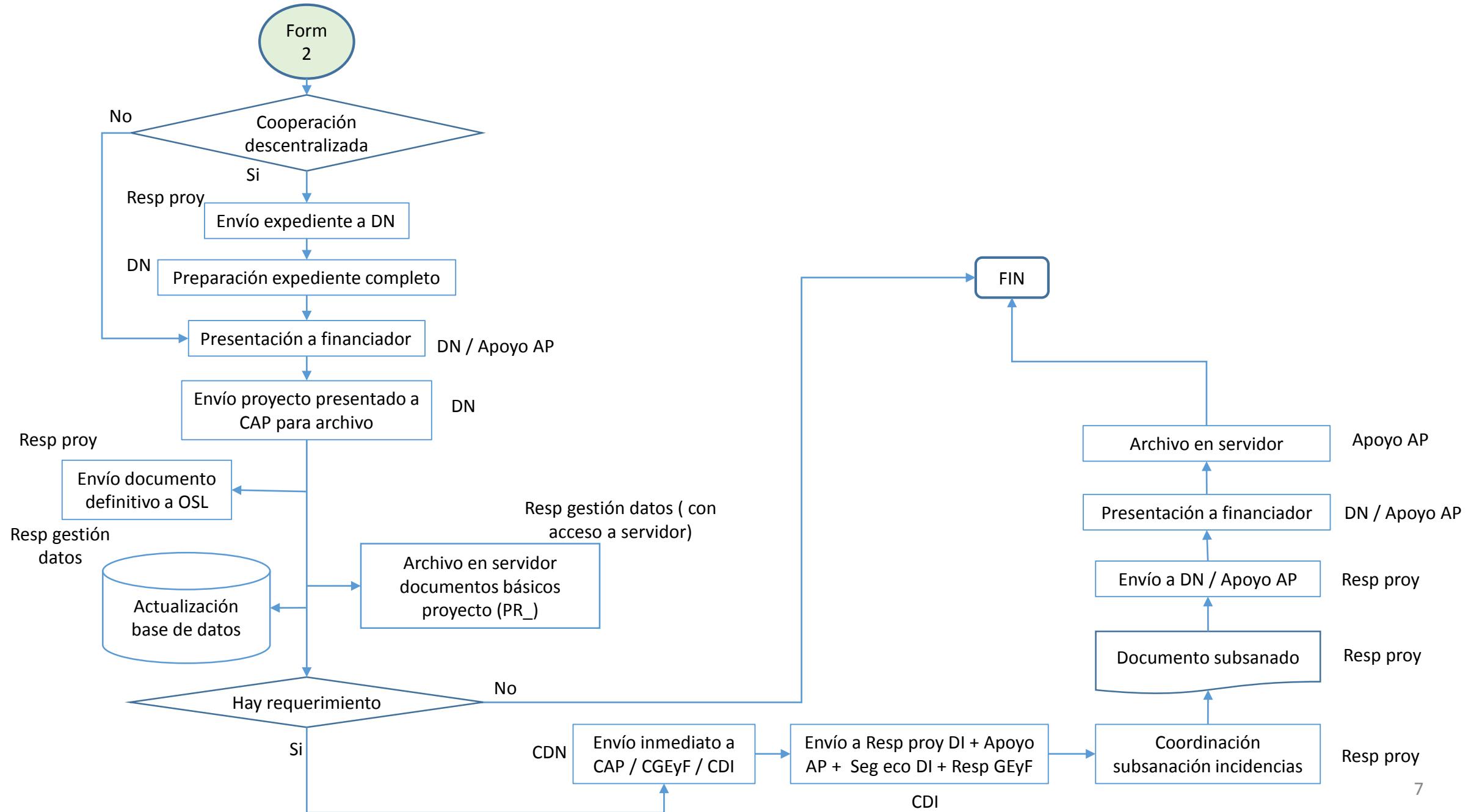
Fase: IDENTIFICACIÓN (con DI)



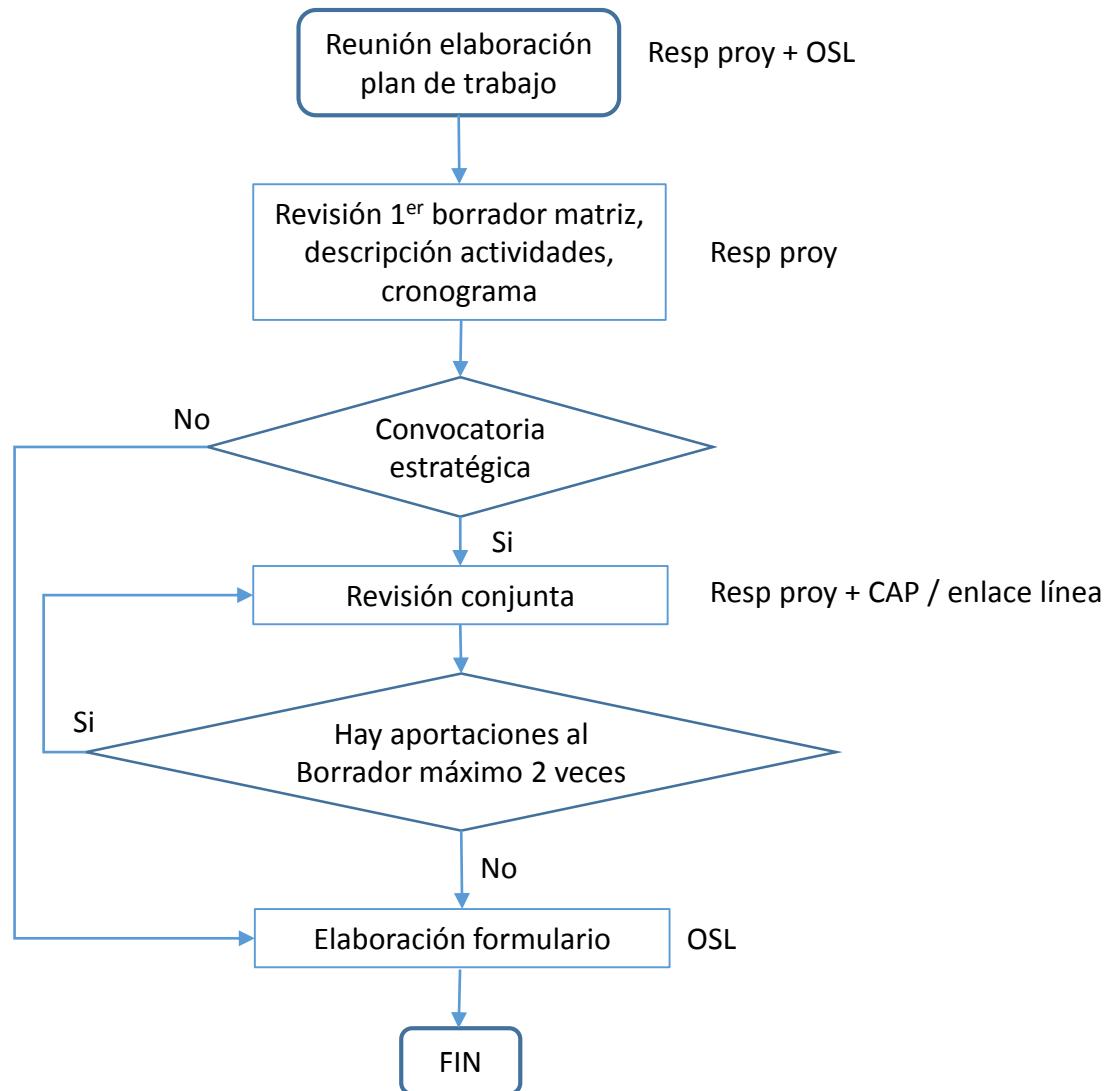
Flujograma fase: FORMULACIÓN 1 (con DI)



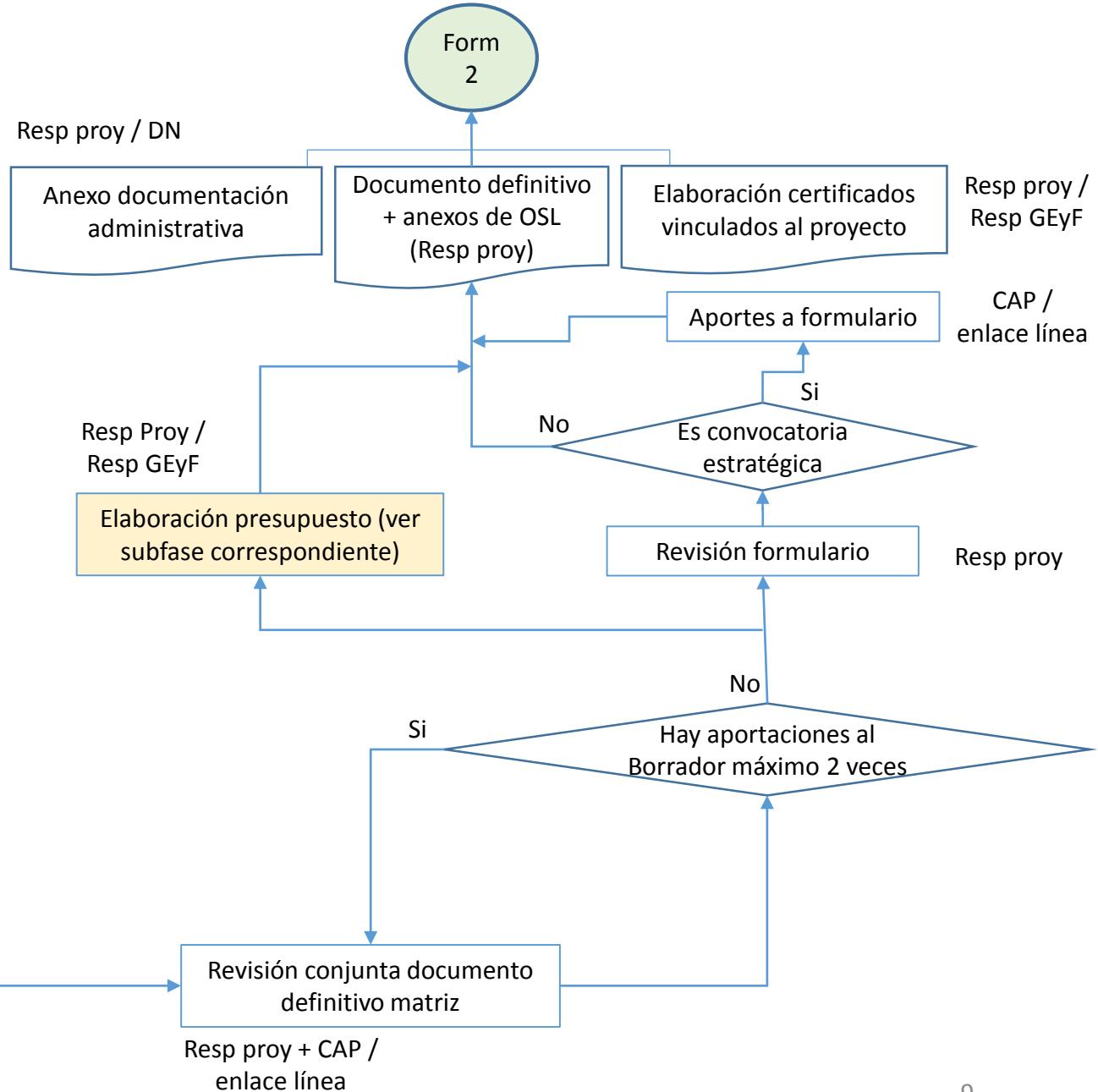
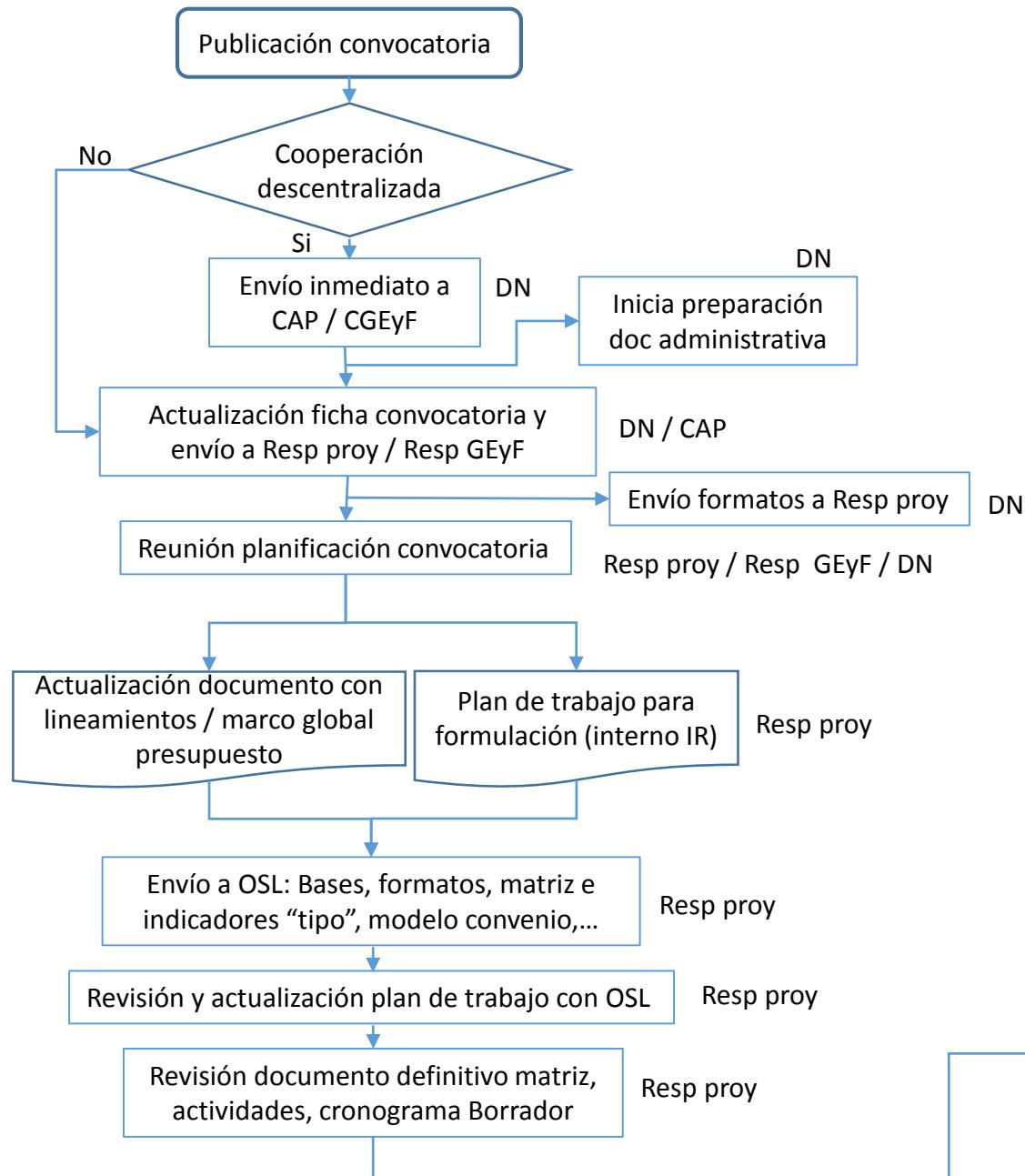
Flujograma fase: FORMULACIÓN 2 (con DI)



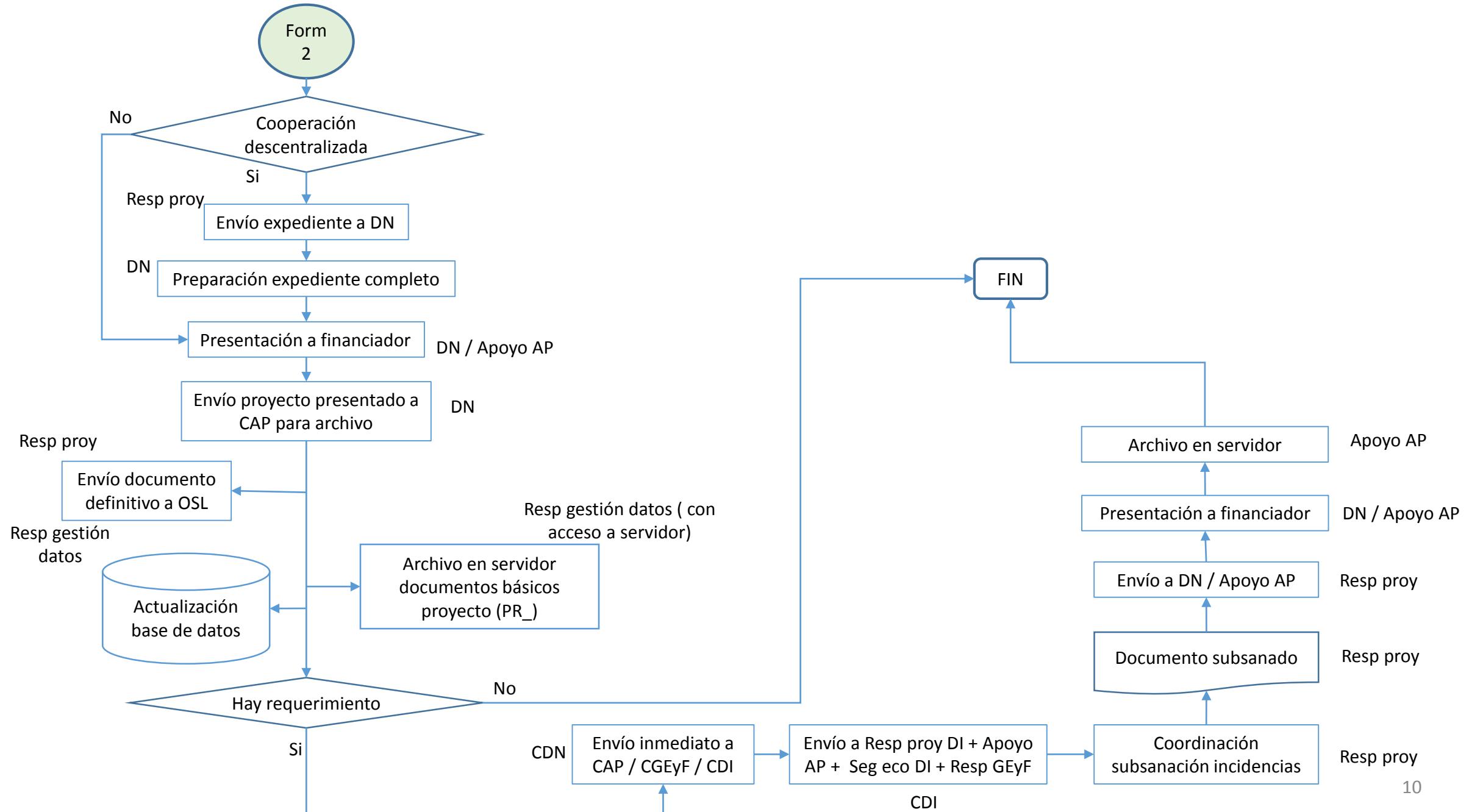
Fase: IDENTIFICACIÓN (sin DI)



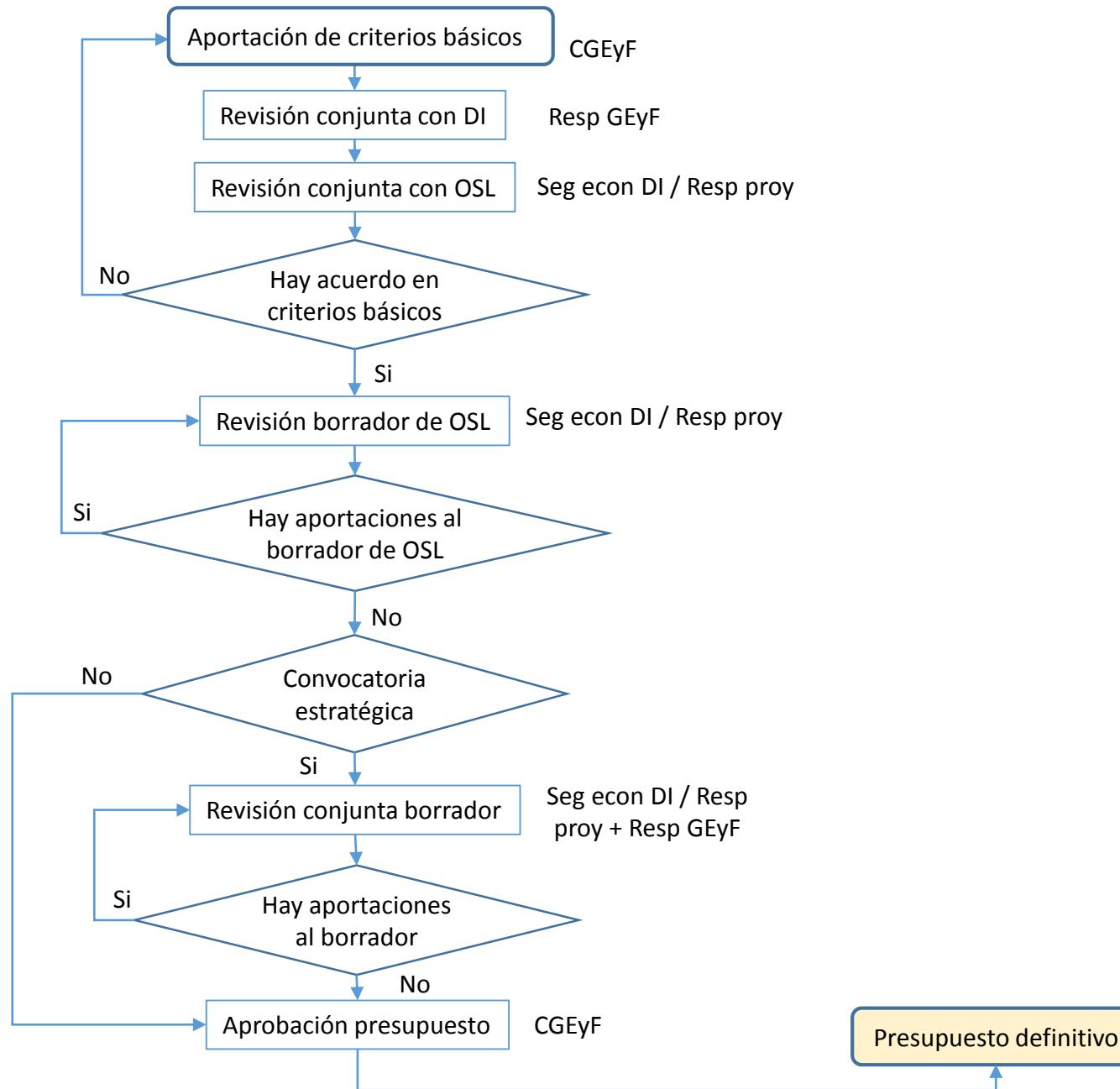
Flujograma fase: FORMULACIÓN 1 (sin DI)



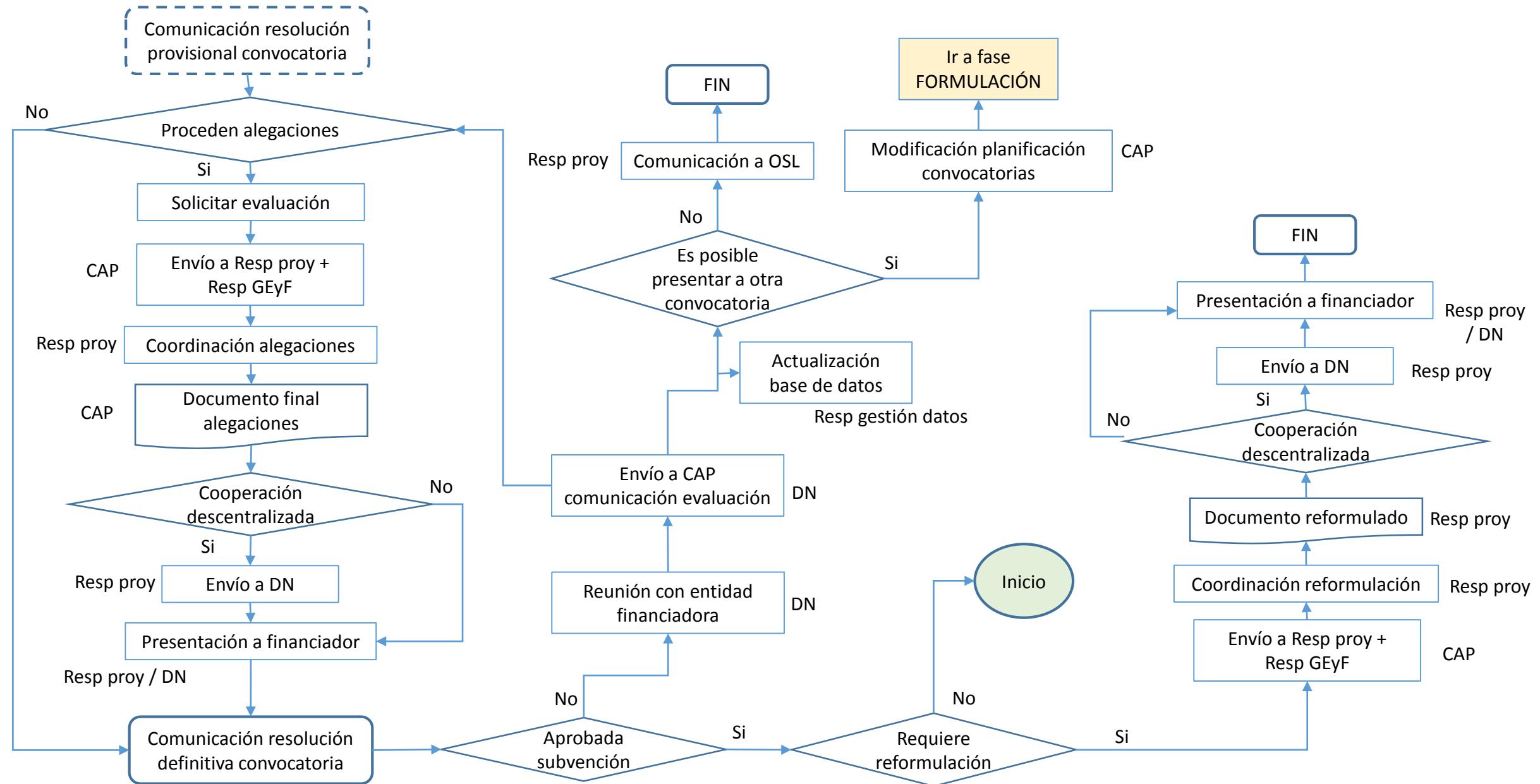
Flujograma fase: FORMULACIÓN 2 (sin DI)



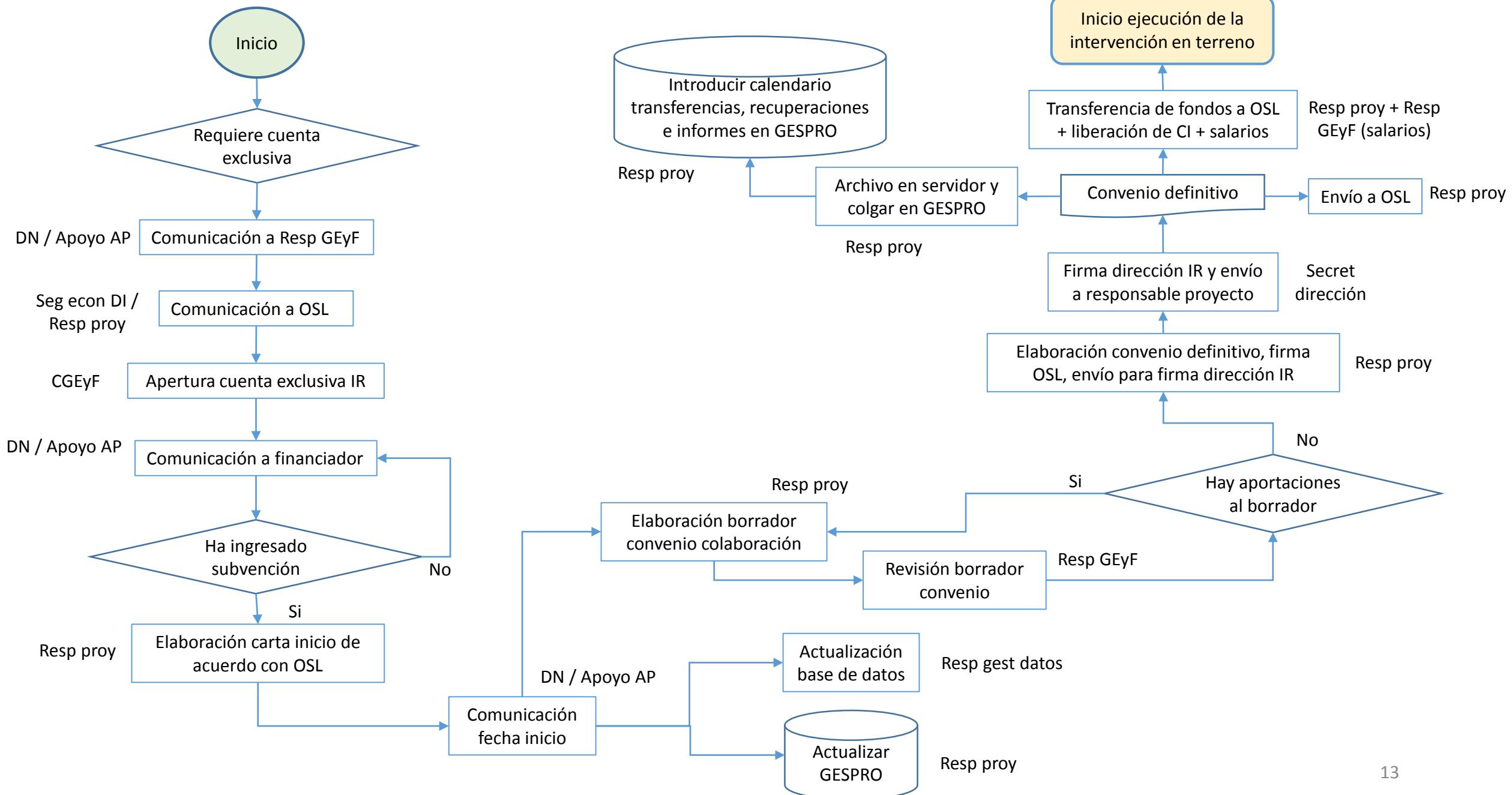
Subfase: ELABORACIÓN PRESUPUESTO



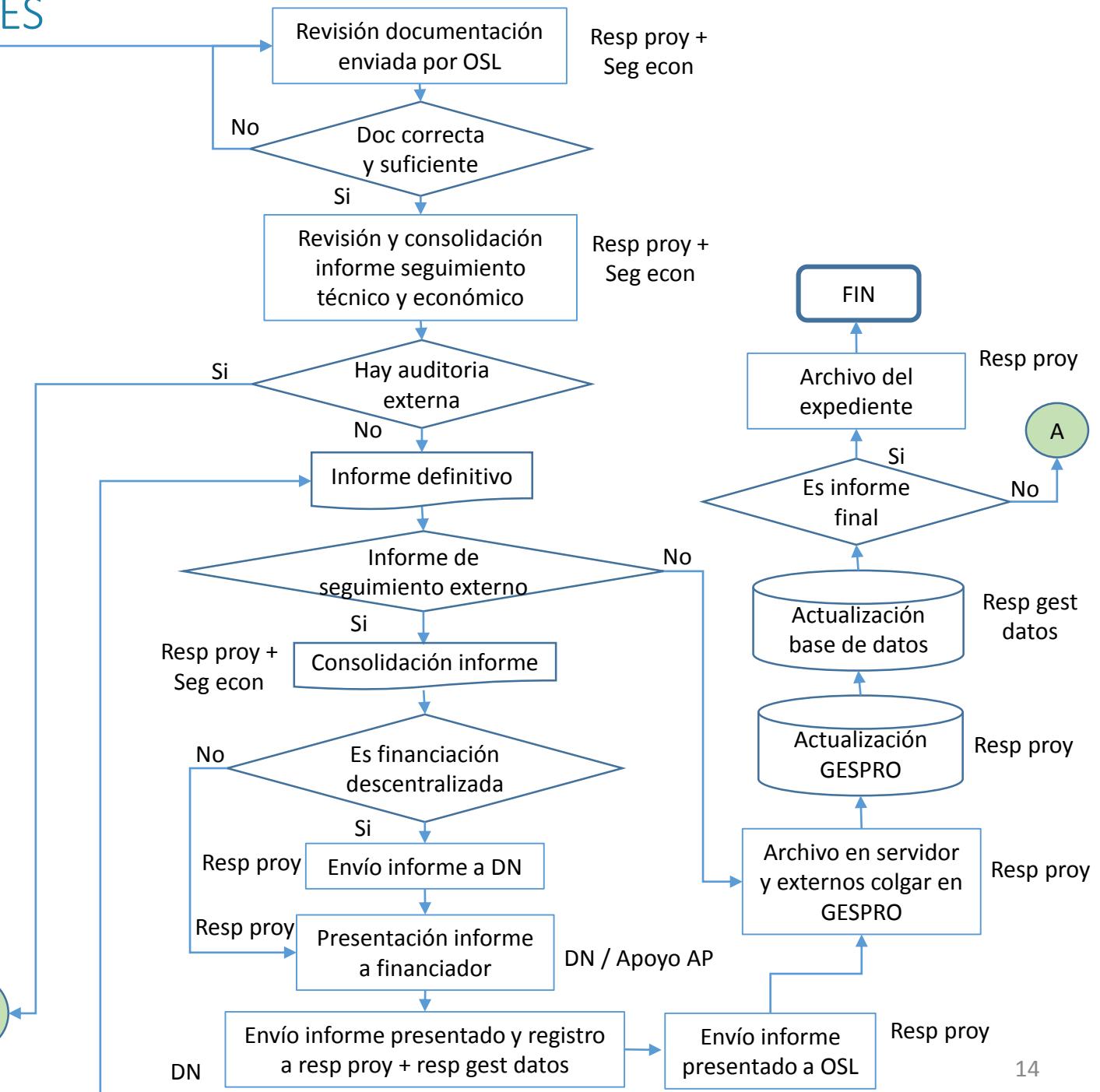
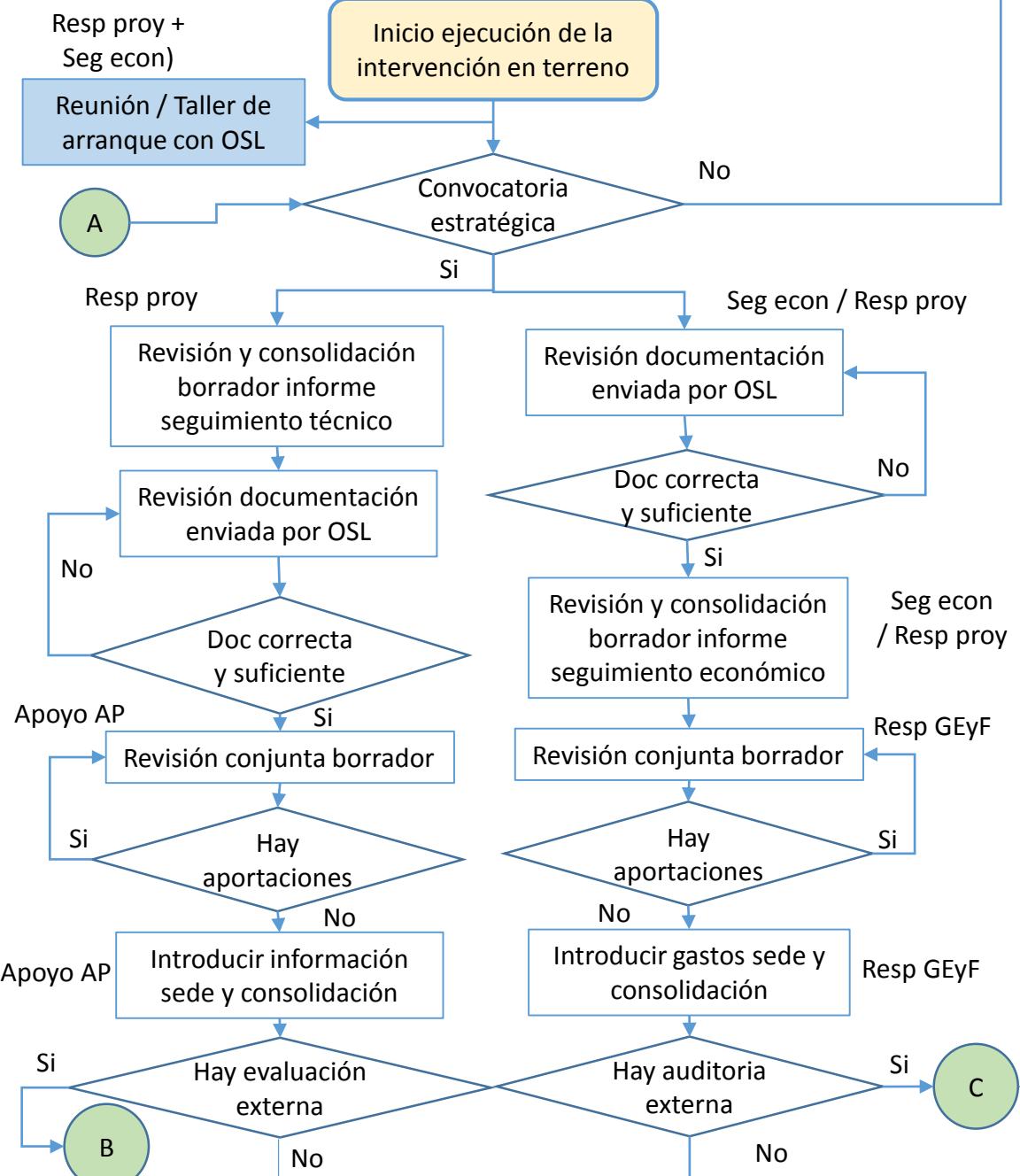
Fase: ARRANQUE PROYECTO 1



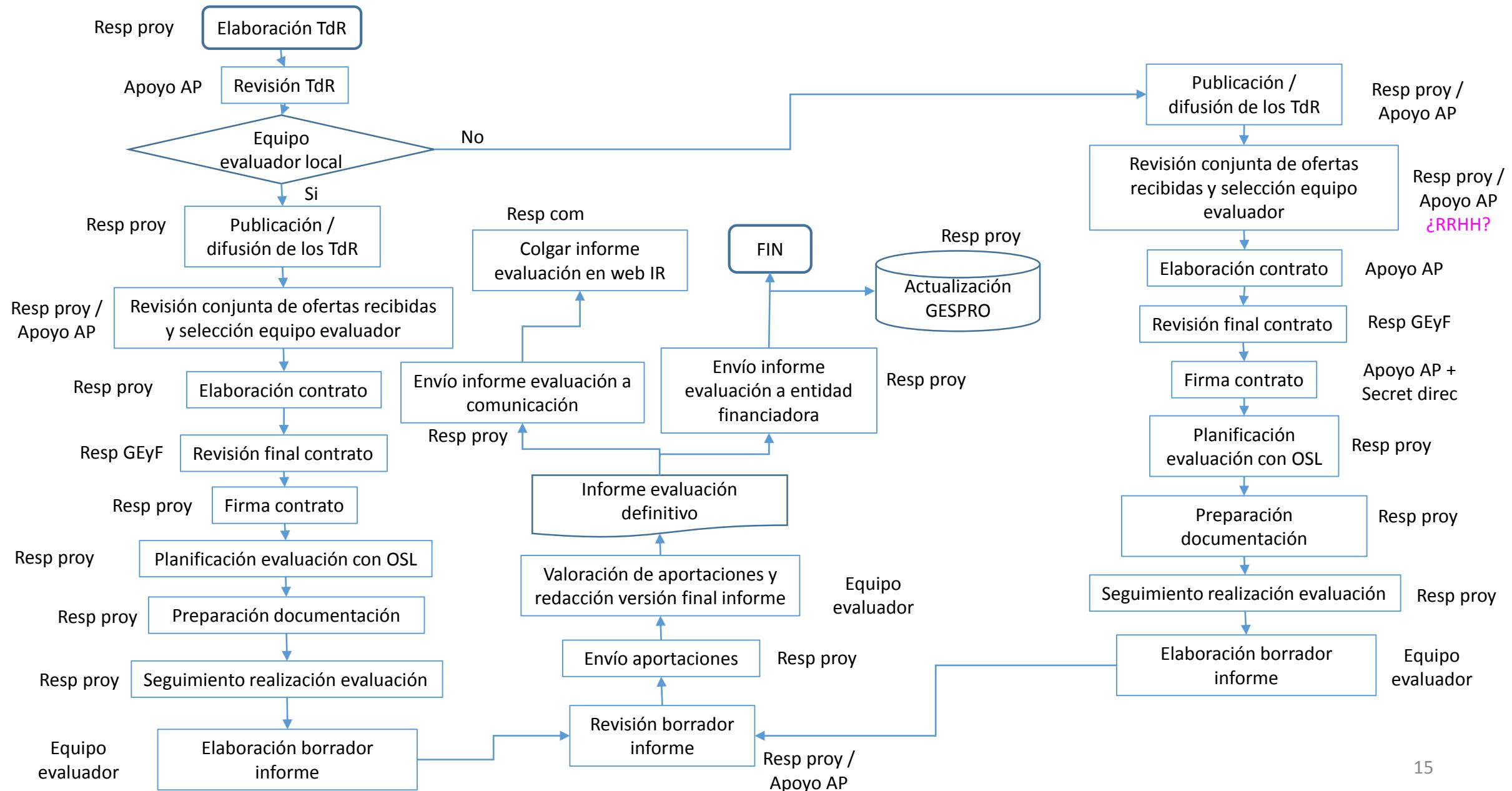
Fase: ARRANQUE PROYECTO 2



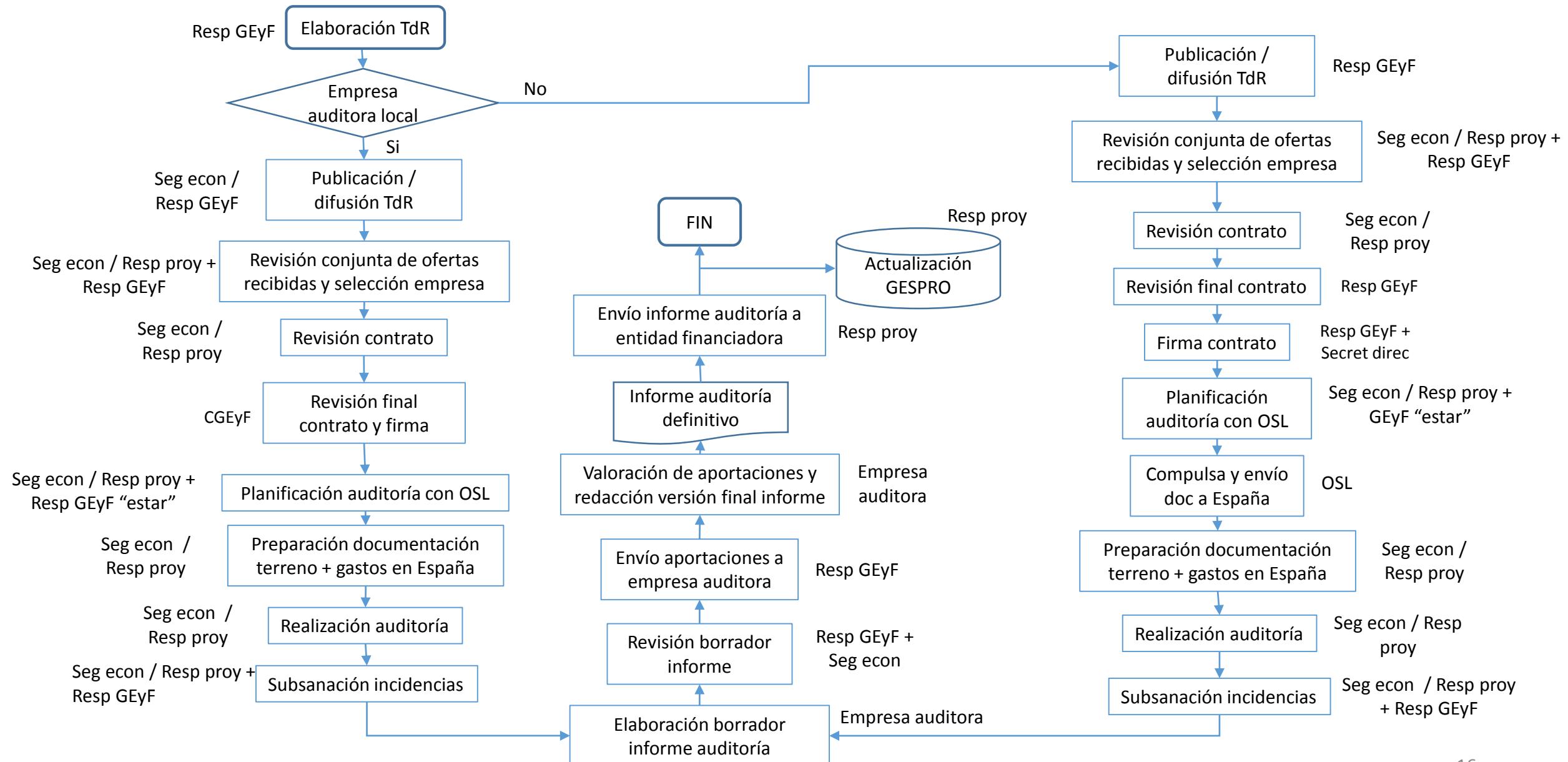
Fase: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO - INFORMES



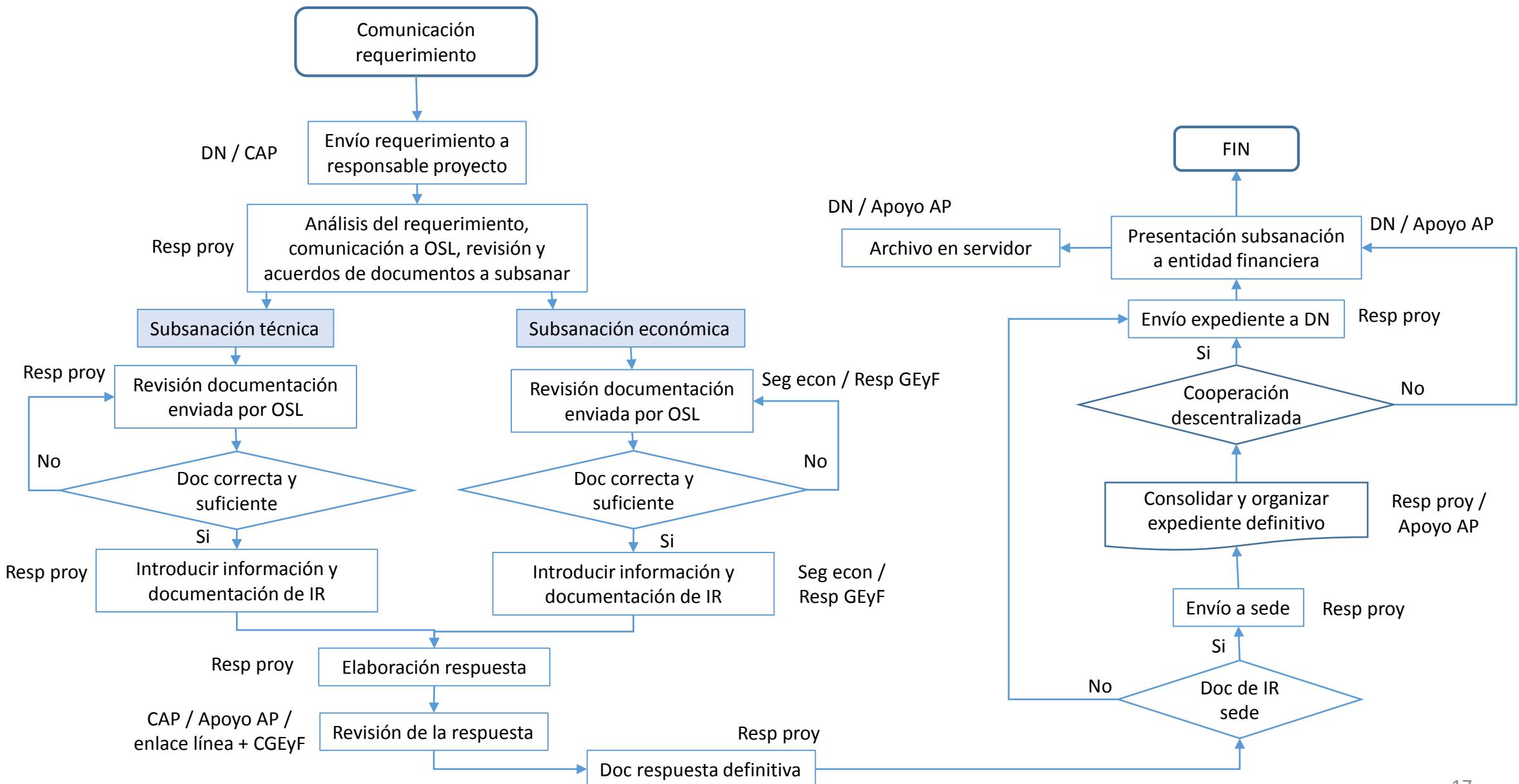
Subfase: EVALUACIÓN EXTERNA



Subfase: AUDITORÍA EXTERNA



Fase: REQUERIMIENTO (INFORME FINAL)



Flujogramas

Proyectos Educación para el Desarrollo

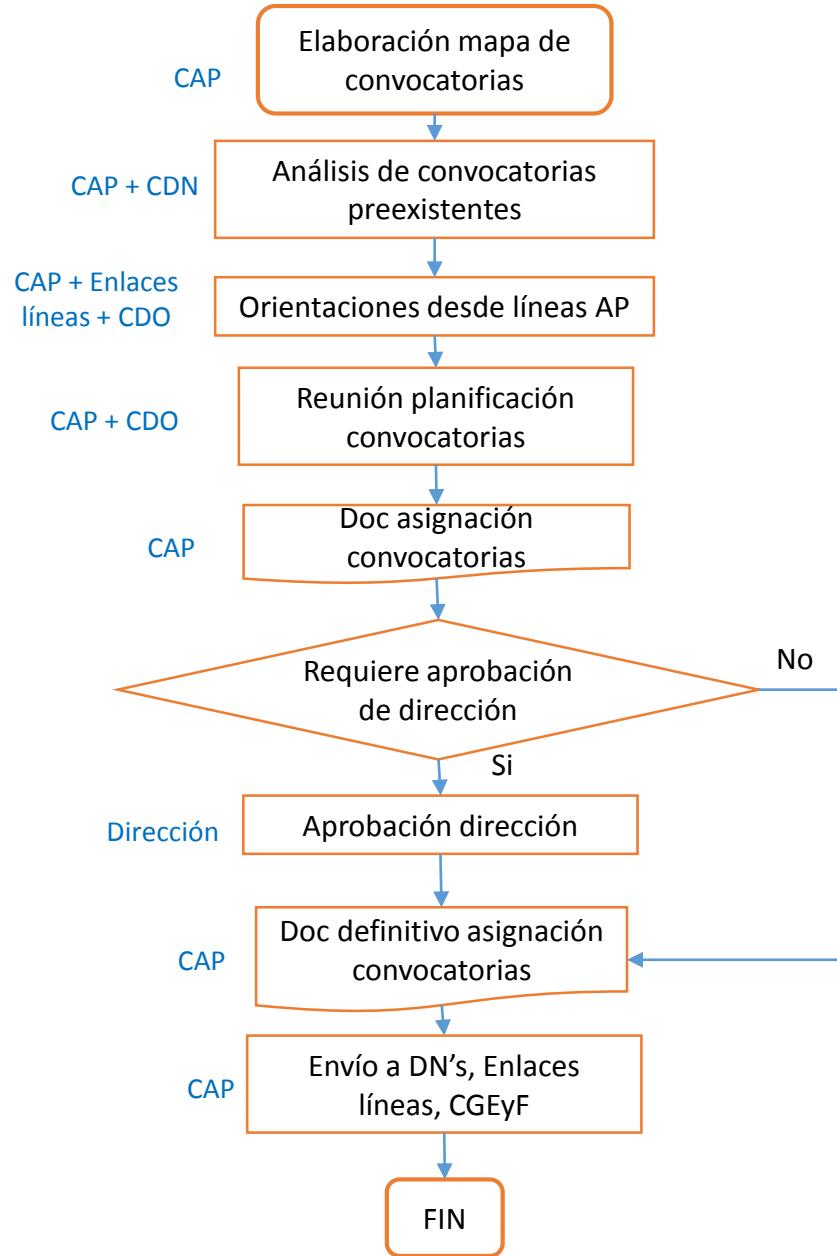
Flujograma: símbolos y significados

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Documento: documento individual y oficial
	Actividad operativa: identifica las actividades del proceso. Es el símbolo más utilizado en los flujogramas
	Decisión: identifica una toma de decisión o alternativa en el proceso. La respuesta a la pregunta determina el sentido del flujo
	Inicio / Fin: identifica el principio o el final de un proceso
	Flujo: indica la secuencia y dirección del flujo de actividades en el proceso
	Base de datos: actividad de introducción de información generada en el proceso en una base de datos

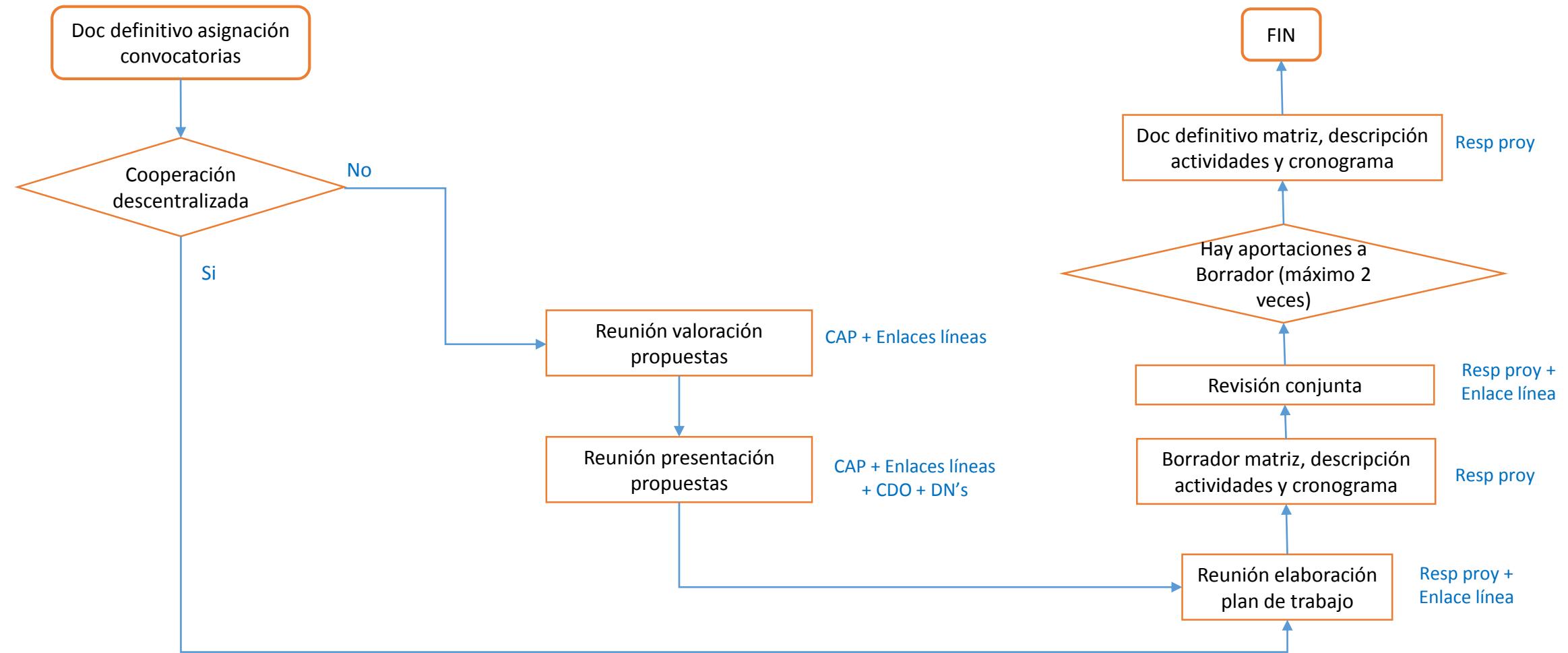
- Resp proy = Responsable del proyecto en DI o en Área de programas
- Resp GEyF = Persona responsable de la parte económica del proyecto en Área de GEyF
- Seg econ = Persona de seguimiento económico en delegación nacional
- CAP = Coordinación del Área de programas
- CGEyF = Coordinación del Área de GEyF
- CDN = Coordinación de DN
- DN = Delegación nacional
- Resp gestión datos = Responsable de la gestión de datos
- Secret dirección = Secretaría de dirección
- Resp com = Responsable de comunicación

- ❖ Cuando aparece “/” puede ser una de las dos opciones
- ❖ Cuando aparece “+” son las dos opciones

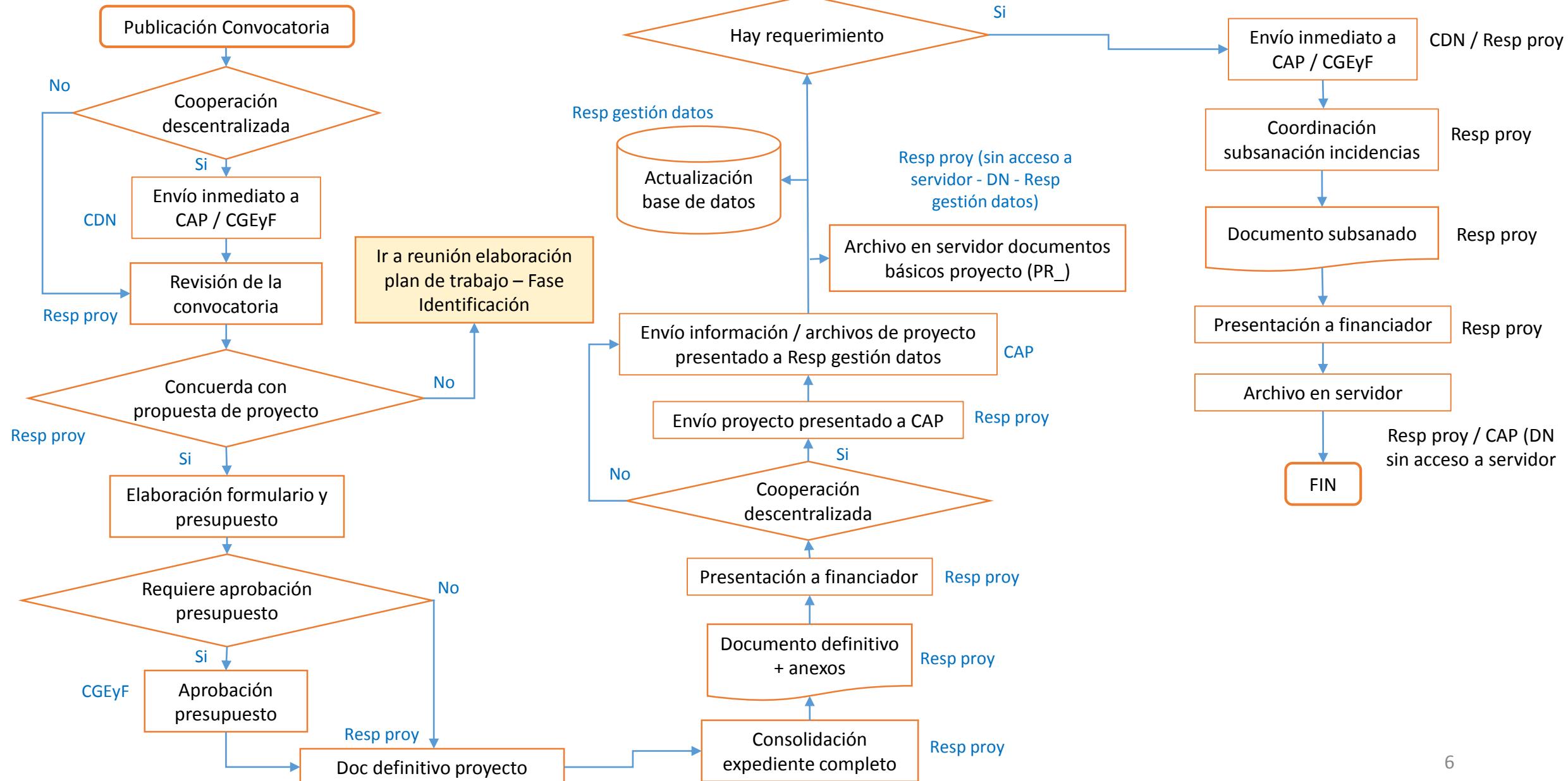
Fase: Planificación de convocatorias



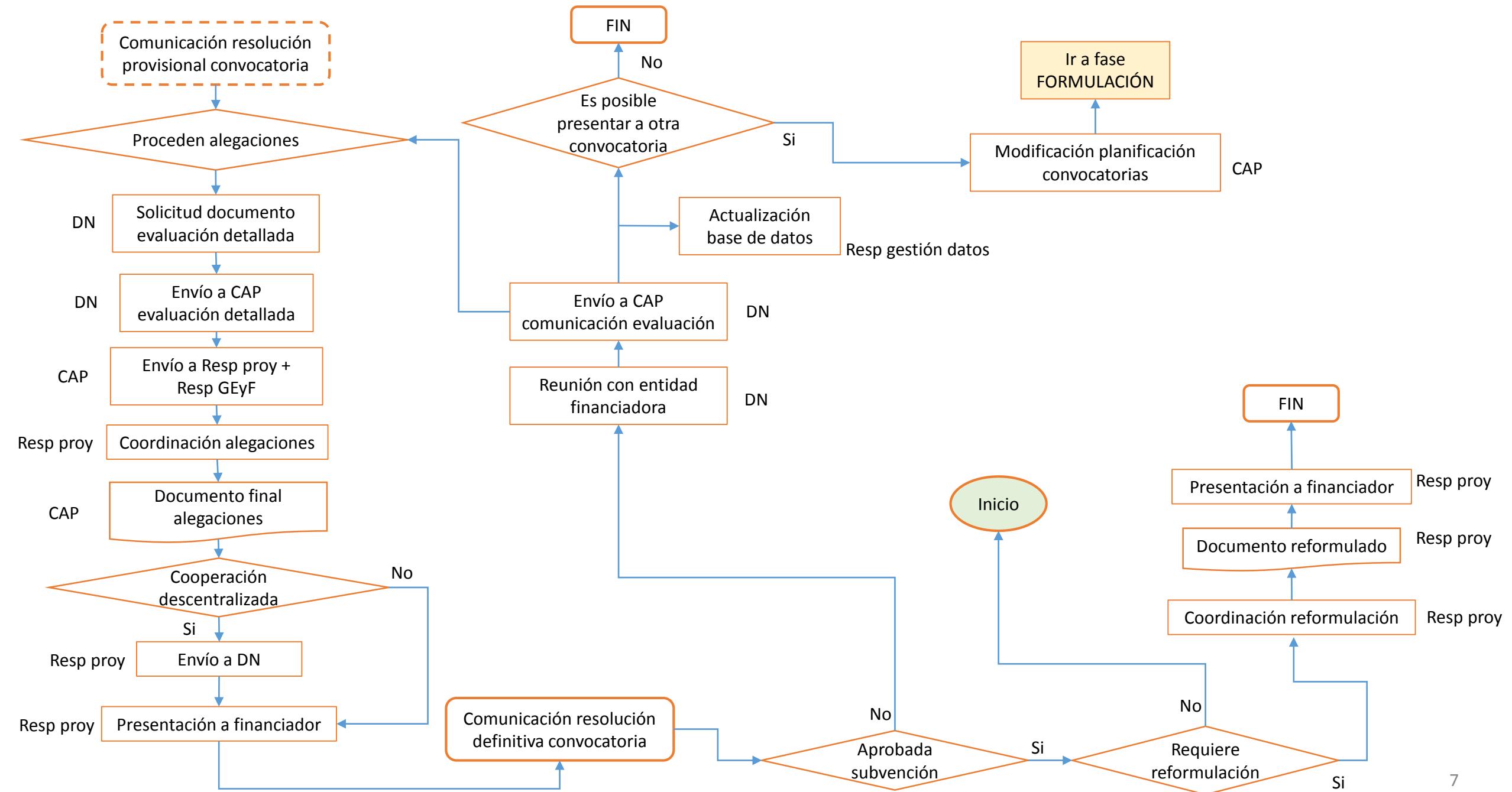
Fase: Identificación



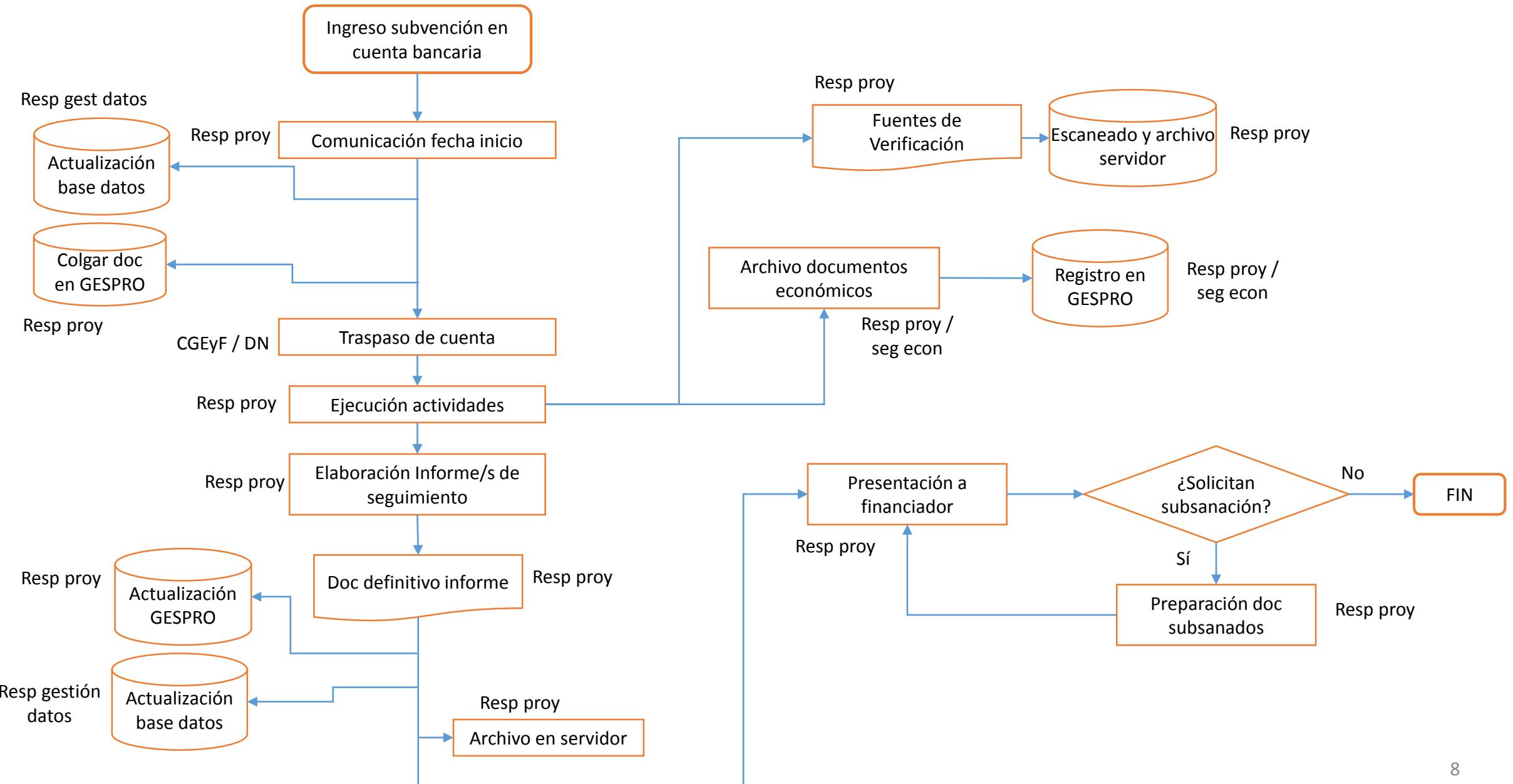
Fase: Formulación



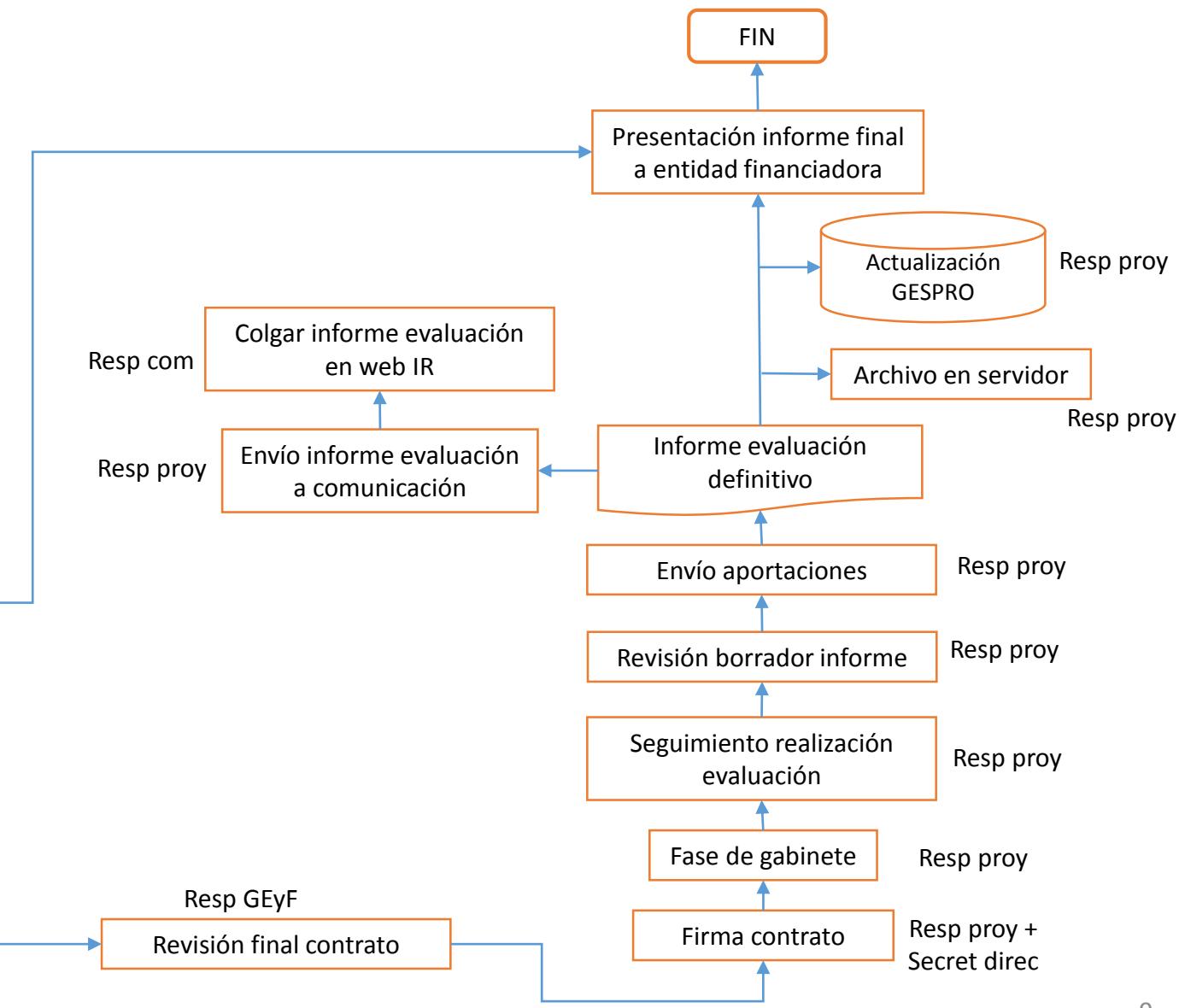
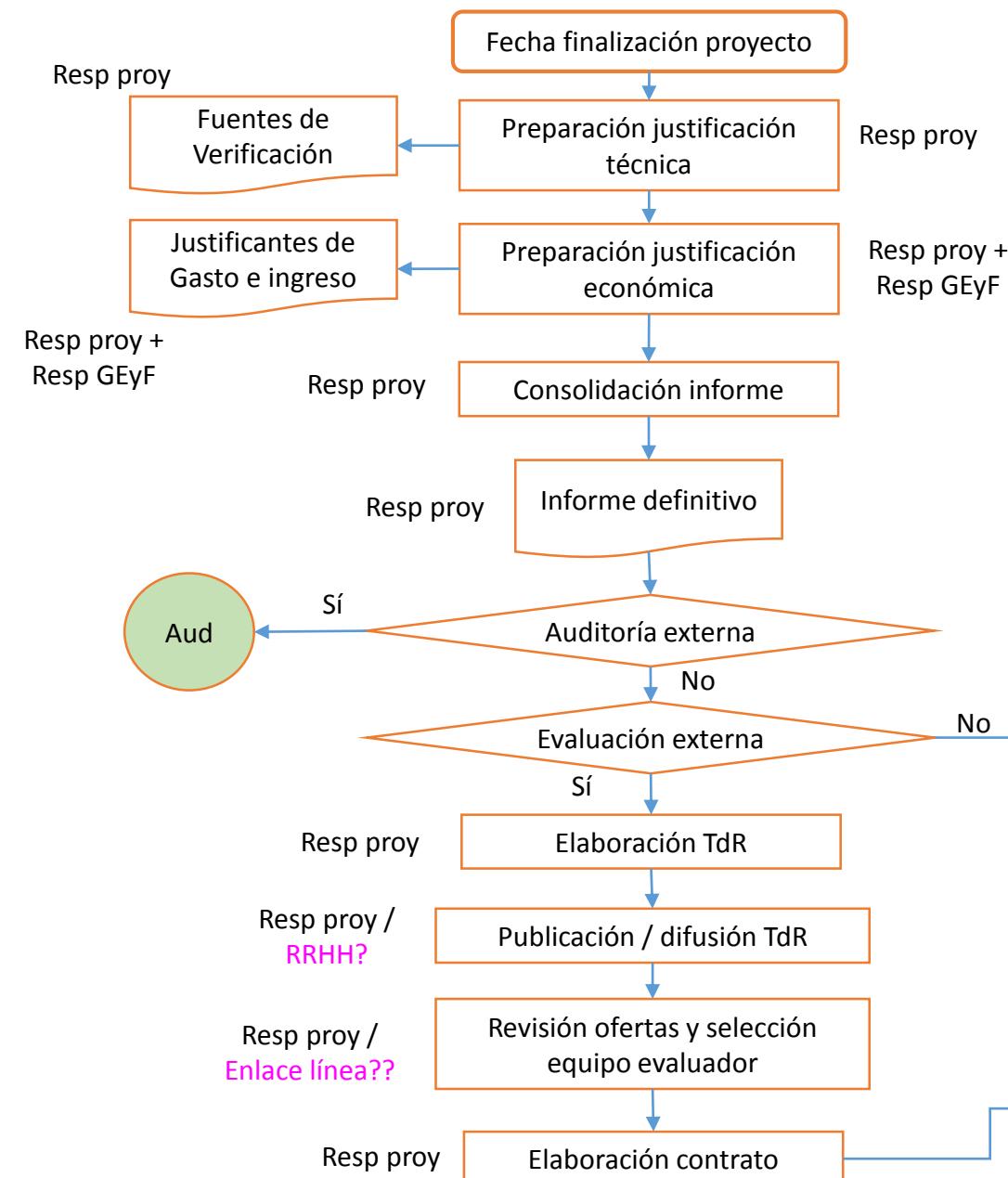
Fase: Arranque



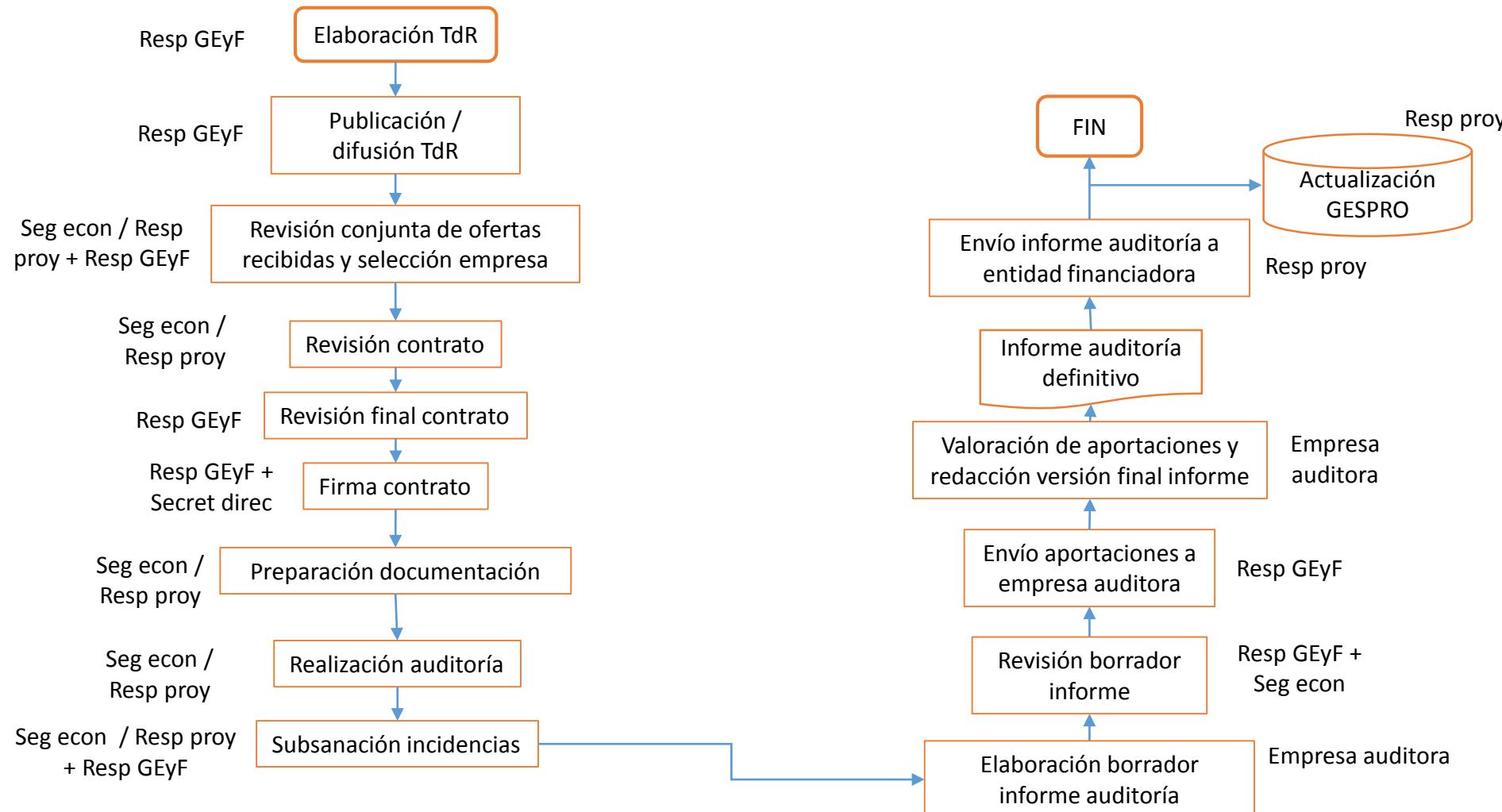
Fase: Ejecución y seguimiento



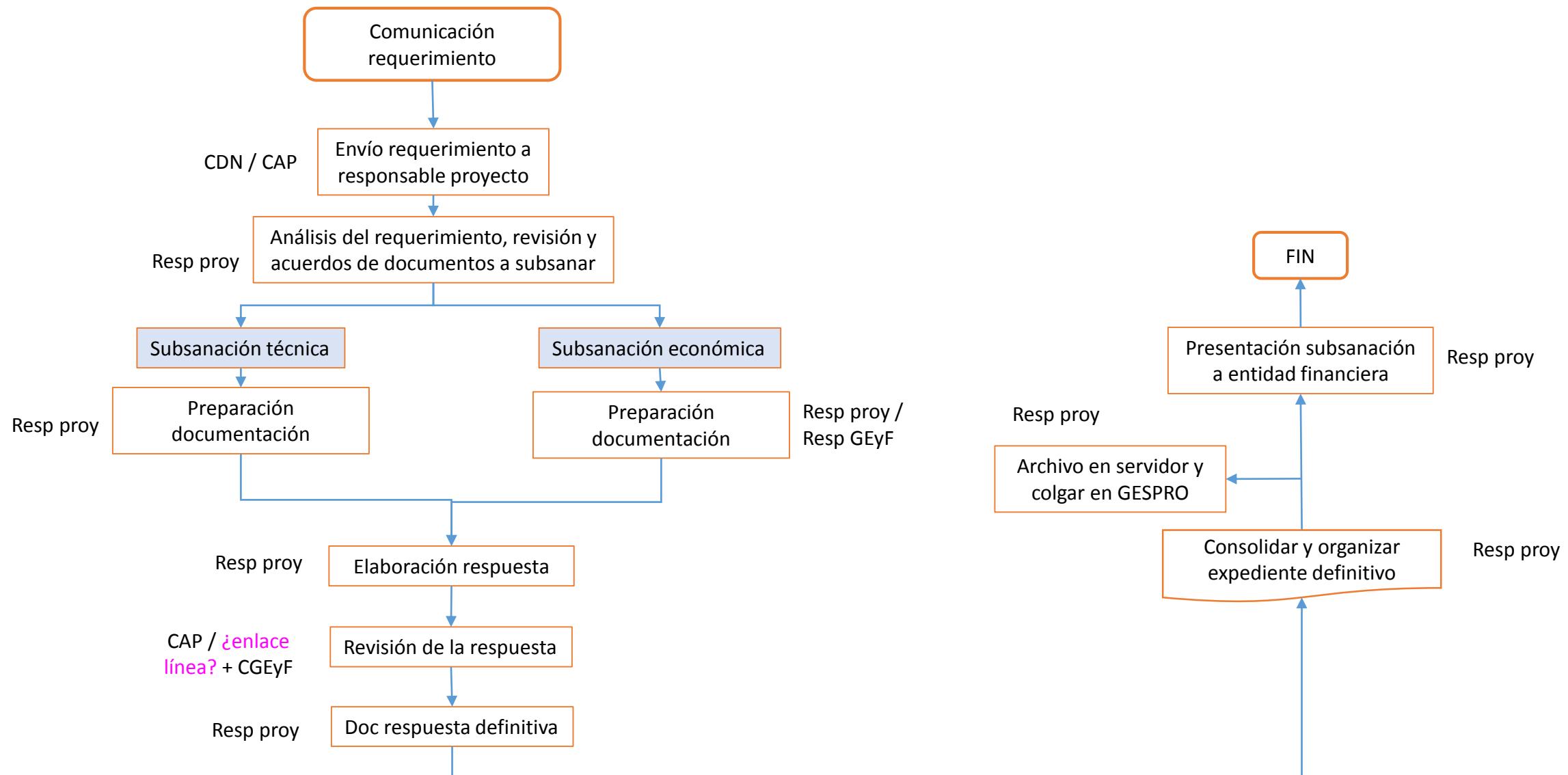
Fase: Finalización de proyecto



Subfase: Auditoría externa



Fase: Requerimiento (Informe final)



	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna <i>CALI-PTO-02</i>	Edición: 1.0 Fecha: 01/06/2012 Página 1 de 11

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD (CALI-PTO-02)

ED	Realizado	Revisado	Aprobado
1.0	José M^a. Cavero Firma: Fecha: 05/03/2012	José M^a. Cavero Firma: Fecha: 05/03/2012	Mar Palacios Firma Fecha: 12/06/2012

Documento de uso interno. Está permitida su difusión a todos los empleados y voluntarios de InteRed.

Nivel de confidencialidad: 2

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 2 de 11

HOJA DE MODIFICACIONES

Nº de edición	Fecha	Naturaleza de la revisión
1.0	12/03/2012	Documento de nueva edición

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 3 de 11

Índice

1. OBJETO	4
2. CAMPO DE APLICACIÓN	4
3. ENTRADAS.....	4
4. SALIDAS.....	4
5. DESARROLLO.....	4
5.1. Planificación de las auditorías internas	5
5.2. Preparación de las auditorías internas	6
5.3. Ejecución de las auditorías internas	6
5.4. Realización del informe de auditoría	7
6. PROPIETARIO	8
7. RESPONSABILIDADES	8
8. REGISTROS	9
9. DOCUMENTOS REFERENCIADOS	9
10 ANEXOS.....	9
ANEXO I Lista de verificación de auditoría interna	10
ANEXO II Acta de auditoría interna	11

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 4 de 11

1. OBJETO

El objeto del presente documento es describir el procedimiento de realización de auditorías Internas dirigidas a verificar que todas las actividades desarrolladas por la organización InteRed, se ajustan a lo descrito en el Manual de Calidad (**CALI-MAN-01**) y son coherentes con las políticas y procedimientos que lo desarrollan.

Los objetivos de la Auditoría Interna son:

- Verificar que el Sistema de calidad está totalmente implantado.
- Comprobar la efectividad y adecuación del Sistema de Calidad a los objetivos de InteRed.
- Identificar posibles desviaciones del Sistema de Calidad, respecto de lo establecido en el Manual de Calidad y en los procedimientos que lo desarrollan
- Verificar la solución o corrección de estas desviaciones.
- Valorar los puntos fuertes y débiles y la eficacia del Sistema de Calidad.

2. CAMPO DE APLICACIÓN (ALCANCE)

El presente procedimiento cubre la planificación y realización de la totalidad de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad de InteRed que afectan a todos los procedimientos y políticas del Manual de Calidad, incluyendo todos los procedimientos y personas relacionados tanto con las actividades de intervención como con las de gestión y apoyo de la organización.

No se incluyen las auditorías específicas que se puedan realizar sobre determinadas intervenciones que se llevan a cabo según lo establecido en otro documento.

El procedimiento afecta a todas las personas que trabajan en InteRed, en la medida en que todas sus actividades pueden ser objeto de la auditoría.

3. ENTRADAS

Necesidad de la Dirección de verificar el cumplimiento de los procedimientos y normativas definidos en el Sistema de la Calidad.

4. SALIDAS

- Plan de auditoría
- Informe Final de Auditoría Interna (CALI-INF-03)
- No conformidades y observaciones

5.- DESARROLLO

InteRed realiza de forma sistemática y planificada, auditorías internas periódicas que abarcan todos los procedimientos de la entidad, a fin de verificar que el sistema de calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 5 de 11

se aplica y es eficaz. En los apartados siguientes se describen las distintas fases o actividades implicadas en el proceso

5.1. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS INTERNAS

Todos los años la persona responsable de calidad elaborará el Plan Anual de Auditorías Internas que sirve como punto de arranque del Procedimiento. Con carácter general, el documento tendrá el siguiente contenido:

- Objetivos de la auditoría.
- Documentación de referencia que se utilizará.
- Equipo auditor.
- Alcance y áreas a auditar.
- Fechas y duración estimada de la auditoría.
- Personas implicadas directamente en la auditoría.

A la hora de establecer el alcance y periodicidad de las auditorías se tendrán en cuenta el nivel de modificaciones introducidas en el Manual de calidad así como los resultados obtenidos en auditorias anteriores.

En el documento se identificará al equipo auditor previsto, que estará compuesto por:

- La persona responsable de Calidad como coordinador de la auditoría.
- Al menos dos personas de la organización, ya sean contratadas o voluntarias que deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:
 - Formación: titulación universitaria
 - Experiencia o conocimientos de gestión de la calidad.
 - Buen conocimiento del Manual de Calidad de InteRed.
 - Disponibilidad para su participación en la auditoría durante el proceso completo.
 - Al menos dos años de antigüedad en InteRed.

Se deberá asegurar además que los auditores que auditán cada área son independientes de la misma. Eso exige que la auditoría de las actividades responsabilidad del área de calidad no pueda ser realizada por la persona responsable de calidad. Asimismo, la auditoría podrá ser realizada por personal externo a InteRed que cumpla igualmente con el perfil definido para los auditores internos, con excepción, evidentemente, de la antigüedad en InteRed. La persona responsable de calidad deberá comunicar a los miembros del equipo auditor su designación y conseguir su conformidad.

Con carácter general, cada año se cubrirá al menos el 50% de la organización, de forma que se asegure que cada dos años se ha cubierto la totalidad de InteRed.

El Plan de auditorías debe ser aprobado por la Dirección.

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 6 de 11

5.2. PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

Aproximadamente quince días antes de que se llegue a la fecha prevista de realización de la auditoría, la persona responsable de calidad procederá a su preparación, que consistirá en las siguientes actividades:

- Confirmar al equipo auditor o bien incluir modificaciones, cuando sea necesario, debiendo mantenerse los requisitos para ser auditor señalados en el apartado anterior.
- Convocar al equipo auditor a una reunión en la que se discutirá la forma de realizar la auditoría para asegurar uniformidad y ecuanimidad en su desarrollo. Se resolverán las dudas que puedan surgir y se les proporcionarán el modelo a utilizar para recoger los resultados de la auditoría (CALI-INF-02) que se muestra en el ANEXO II
- Comunicar vía email a las áreas o delegaciones afectadas la realización de la auditoría. En la comunicación se señalará.
 - El objetivo de la auditoría.
 - La documentación en base a la cual se llevará a cabo la auditoría.
 - El procedimiento y los criterios que se seguirán durante la auditoría.
 - El calendario y la duración de la auditoría

El responsable del área deberá confirmar la fecha o, en el caso de no ser factible la primera, proponer otra alternativa lo más cercana posible a la propuesta inicial.

- Si se considera conveniente, la persona responsable de calidad elaborará y entregará a los auditores un cuestionario que les sirva de guía para auditar cada área. El cuestionario tendrá un contenido similar a la **Lista de verificaciones** que se muestra en el ANEXO I. Este contenido podrá ser distinto en función de las actividades y características de cada área a auditar. Esta lista servirá como guión de las reuniones de auditoría, permitiendo además al auditor, realizar las actividades de forma sistemática, planificada y dejando evidencia escrita de que se realiza teniendo en cuenta los requisitos aplicables. Con el objeto de aclarar y/o profundizar en los aspectos que se consideren necesarios, podrá ampliarse la lista si el desarrollo de las reuniones o de los resultados obtenidos así lo aconseja.

5.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

La ejecución de la auditoría interna debe asegurar que se analiza de forma completa el sistema de calidad de InteRed.

La auditoría se realizará mediante reuniones entre las personas responsables de cada área o delegación auditada y/o las personas que considere que deben estar y el miembro del

<p>SISTEMA DE GESTIÓN</p>	
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 7 de 11

equipo auditor asignado. La reunión puede ser presencial o, cuando esté justificado, realizarse mediante videoconferencia.

Al principio de la reunión, los auditores resaltarán el objetivo de la auditoría, haciendo énfasis en que lo que se persigue es la mejora del sistema de calidad y de la eficiencia de las actividades de InteRed y no la detección de no conformidades.

El equipo auditor realizará, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Comprobar la existencia, adecuación y disponibilidad de los documentos aplicables.
- Examinar los registros de datos para verificar su conformidad con las especificaciones.
- Obtener confirmación de que se sigue lo descrito en los procedimientos de las áreas objeto de examen, buscando evidencias objetivas tales como informes, firmas, certificaciones, verificaciones, etc.
- Comprobar el grado de consecución de los objetivos de la entidad.
- Comprobar el grado de conocimiento del Manual de Calidad y de los procedimientos aplicables por el personal del área auditada
- Comprobar del cumplimiento de la normativa legal administrativa y técnica aplicable.
- Comprobar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos técnicos aplicables en cada caso

Asimismo analizará las no conformidades detectadas en anteriores auditorías, para comprobar que se han corregido adecuadamente o que se encuentran en proceso de corrección.

Durante el transcurso de las reuniones de auditoría, la persona que audite podrá pedir las aclaraciones oportunas tanto al responsable del área auditada, como al resto de personas que realicen funciones relacionadas con ella. Igualmente, podrá solicitar la documentación y los registros existentes que sirvan como evidencia objetiva de las respuestas dadas.

El/la auditor/a reflejará el resultado de la auditoría en el documento **Acta de auditoría interna** (CALI-INF-02) que se muestra en el ANEXO II y en el que se recogerá un resumen de la auditoría, especificando las evidencias utilizadas, las no conformidades detectadas y cualquier observación que el auditor considere oportuno hacer.

El documento será firmado por el responsable de auditoría y por el responsable del área auditada.

5.4. REALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA

Finalizada la auditoría, se reunirá el equipo auditor para analizar las actas de las reuniones y comentar los resultados obtenidos. A partir de toda esta información el o la coordinadora de la auditoría preparará un Informe de Auditoría Interna que, con carácter general tendrá el siguiente índice:

- Objetivos y alcance de la auditoría.

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 8 de 11

- Personal que ha realizado la auditoría.
- Áreas auditadas y fechas de auditoría
- Documentos de referencia sobre los que se ha realizado la auditoría.
- Análisis general del grado de cumplimiento de los requisitos especificados.
- Observaciones y no conformidades encontradas, ordenadas por su importancia.
- Acciones correctoras propuestas y plazos para su implantación y cumplimiento.
- Recomendaciones y propuestas de mejora.
- Anexos (cuestionarios, actas de auditoría interna, etc.).

En principio, se establecerán tres niveles de gravedad de las no conformidades encontradas (alta, media, baja), atendiendo al elemento del Sistema de Calidad al que afecten, a su extensión y a su impacto en la satisfacción de las partes interesadas o en los objetivos de calidad de InteRed.

Cada una de las no conformidades detectadas, se registrará y gestionará de forma independientemente de acuerdo con lo establecido en el *"Procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctoras, preventivas y de mejora"* (CALI-PTO-03). Se informará a los responsables de las áreas auditadas de las no conformidades detectadas y de las acciones correctoras establecidas.

El Informe de auditoría se presentará para su aprobación al Equipo Directivo. Además será un elemento fundamental que se tendrá en cuenta cuando se realice la Revisión del Sistema por la Dirección, tal y como se describe en el *"Manual de Calidad"* (CALI-MAN-01).

Una vez aprobado, el documento se enviará a los responsables de las áreas auditadas y además se colocará en la Intranet, para permitir su acceso a todas las personas que trabajan en InteRed.

Todos los documentos generados como consecuencia de las auditorías internas constituyen registros de calidad que se archivan y controla en la forma descrita en el *"Procedimiento de gestión de los registros de calidad"* (CALI-PTO-05).

6. PROPIETARIO

Responsable de Calidad

7. RESPONSABILIDADES

- Equipo Directivo de InteRed: Responsable de aprobar el Plan de Auditoría y el Informe de Auditoría interna
- Responsable de Calidad: Responsable de elaborar el Plan de Auditoría y el Informe de Auditoría, de designar el equipo auditor, de garantizar el correcto desarrollo de la auditoría y de registrar las no conformidades detectadas

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 9 de 11

- Auditores internos (equipo de auditoría interna): Responsables de realizar la auditoría de acuerdo con los criterios establecidos y de cumplimentar las actas de auditoría interna.
- Resto de las áreas y personal contratado y voluntariado de InteRed incluidos en el alcance de las Auditorías Internas: Responsables de colaborar en la realización de la auditoría proporcionando la documentación e información que se les solicite

8. REGISTROS

- Plan de auditoría interna
- Actas de auditoría interna
- Informe de Auditoría Interna
- Formularios de gestión de acciones correctoras, preventivas y de mejora cumplimentados

9. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Procedimiento de Gestión de no conformidades, acciones correctoras, preventivas y de mejora (CALI-PTO-03)
- Manual de Calidad (CALI-MAN-01)
- Procedimiento de gestión de registros de calidad (CALI-PTO-05)

10. ANEXOS

- Lista de Verificaciones de Auditoría Interna (CALI-FOR-01)
- Acta de auditoría interna (CALI-INF-01)

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 10 de 11

ANEXO I

- Lista de Verificaciones de Auditoría Interna (CALI-FOR-01)

	LISTA DE VERIFICACIONES	Hoja: ____ de ____ Fecha: ____ / ____ / ____
VERIFICACIONES A REALIZAR:		SI NO N.A.
Área auditada: Presenciada por: realización:		Auditor: Fecha de

	SISTEMA DE GESTIÓN
Procedimiento de Auditoría interna de Calidad CALI-PTO-02	Edición: 1.00 Fecha: 12/03/2012 Página 11 de 11

ANEXO II

- Acta de auditoría interna (CALI-INF-02)

	Acta de auditoría interna	CALI-INF-02
Área auditada	Fecha:	
Personas entrevistadas		Auditor:
Documentación analizada		
Resumen de la auditoría		
Evidencias encontradas		
No conformidades/observaciones detectadas		
Firma auditor	Firma auditado	Comentarios del auditado