



**PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS**

|   | <b>ÍNDICE</b>           | <b>Página</b> |
|---|-------------------------|---------------|
| 1 | OBJETIVOS               |               |
| 2 | ALCANCE                 |               |
| 3 | DEFINICIONES            |               |
| 4 | RESPONSABILIDADES       |               |
| 5 | DESARROLLO              |               |
| 6 | DOCUMENTOS RELACIONADOS |               |
| 7 | REGISTROS               |               |
| 8 | ANEXOS                  |               |
| 9 | CAMBIOS                 |               |

|        | Preparó             | Revisó           | Aprobó          |
|--------|---------------------|------------------|-----------------|
| Nombre | Francisco Bobadilla | Carina Fernandez | Marcelo Zalazar |
| Firma  |                     |                  |                 |
| Fecha  | 11/04/2013          | 18/04/2013       | 2/05/2013       |

## PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS

### 1. OBJETIVOS

Establecer la metodología para la planificación y realización de auditorías internas del sistema de gestión, para verificar que las actividades y los resultados correspondientes se ajustan a la documentación aplicable y con los requisitos establecidos por el estudio jurídico para este menester.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación para la realización de las auditorías internas, en todos los procesos o sectores del estudio jurídico **Zalazar & Zalazar** que intervienen en el sistema de gestión.

### 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, protocolos o requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de auditoría:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgo de auditoría:** Cumplimiento o incumplimiento de los criterios de auditoría, sustentado a través de evidencias de auditoría.

**Falencia:** Incumplimiento de un requisito.

**Observación:** hallazgos cuyo objeto es prevenir una no conformidad potencial, pero no implica el incumplimiento de un requisito (Riesgo). Cuando corresponda será analizada y tratada a través de una o más acción preventiva.

**Oportunidad de mejora:** Son recomendaciones, no obligatorias, cuyo tratamiento y aplicación quedan a consideración del proceso auditado.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar un riesgo o cualquier situación indeseable. la causa de una no conformidad.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar un riesgo o cualquier situación potencialmente indeseable.

### 4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Representante de la Dirección cumplir y hacer cumplir el presente protocolo.

## PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS

### 5. DESARROLLO

La auditoría es el mecanismo que el estudio utiliza para verificar la implementación y la adecuación del sistema de gestión.

#### 5.2 Programación de las auditorías

El Representante de la Dirección o quién este designe elabora el **R-GER-03-01** Programa anual de auditorías donde consta, como mínimo, la siguiente información:

Los procesos/áreas a auditar.

El mes estimado en que se realizará cada auditoría.

El programa podrá ser alterado en función de las necesidades que se detecten en cada caso. Se tiene en cuenta, para ello, el resultado de auditorías previas y el desempeño actual de los procesos.

La fecha de realización de las auditorías se establece en firme en las proximidades de la fecha estimada evitando interferir, en el menor grado posible, con las tareas habituales del sector/proceso a auditar.

#### 5.3 Calificación de los auditores

Los auditores deben estar capacitados para realizar las auditorías y presentar evidencia objetiva de tal situación.

Se admite la participación de auditores internos en entrenamiento. En este caso, son acompañados por un auditor líder.

Los auditores deben ser independientes respecto al área/proceso a ser auditado, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

En caso de contratar externamente el servicio de auditorías internas, se enviará al proveedor el **R-GER-03-01 Programa anual de auditorías**.

Las personas que realicen las auditorías deben satisfacer los requisitos siguientes:

- a) Demostrar conocimiento sobre requisitos de la Norma ISO 9001 y sobre técnicas de auditoría. Esto se evidenciará mediante la participación en cursos específicos sobre esta temática. (Por lo menos 16 horas)
- b) Experiencia en la realización de auditorías internas. Como mínimo se debe haber participado como observador en dos auditorías internas completas del Sistema de Gestión.
- c) Tener un adecuado conocimiento del Sistema de Gestión del Estudio. Al respecto, es aconsejable una antigüedad mínima de un año de trabajo. En el caso de auditores externos, este requisito podrá satisfacerse con una

## PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS

adecuada preparación de la auditoría, accediendo a la documentación completa del Sistema de Gestión, y realizando una visita previa.

### 5.4 Planificación de las auditorías

El Auditor designado recolecta todos los datos y documentos necesarios y elabora el **R-GER-03-02 Plan de Auditoría** y se lo envía al auditado con anticipación a la fecha de auditoría, para que arbitre los medios para llevar a cabo la misma.

El plan de auditoría incluye:

- a) Objetivos
- b) Criterios
- c) Alcance
- d) Fechas, lugares y hora donde se realizarán las actividades
- e) Auditores y personal a auditar
- f) Normas y documentos de referencia

### 5.5 Reuniones inicial y final

Antes de comenzar las entrevistas, se realiza una reunión inicial donde el grupo auditor explica el alcance y la metodología a utilizar durante la actividad, y solicita la cooperación de cada sector/proceso a auditar.

Al terminar las entrevistas se realiza una reunión final con los miembros de los sectores/procesos auditados, en la cual se enumeran y aclaran todos los hallazgos o temas de interés, con el fin de evidenciar que todas las partes han entendido los conceptos vertidos.

### 5.6 Informe de Auditoría

Basándose en los registros observados durante el relevamiento, el análisis de situación llevado a cabo por el/los auditor/es y las opiniones recogidas durante la reunión final, el auditor, redacta el **R-GER-03-03 Informe de auditoría**, que contendrá la siguiente información:

Fecha de realización de la actividad.

Sector/persona responsable del tema auditado.

Alcance de la auditoría.

Mención de las normas, procedimientos y todo documento utilizado.

Nómina de integrantes del grupo auditor.

## PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Nómina de personas auditadas

Falencias detectadas.

Observaciones

Oportunidades de mejora

### 5.7 Categorización de los hallazgos:

Los hallazgos de auditoría se categorizan en: Falencias, observaciones, oportunidades de mejora, estos dos últimos generalmente se verifican en auditorías. Sus significados están expresados en el apartado 3 Definiciones del presente protocolo. Todos los hallazgos aparte de figurar en el informe de auditoría, se deben registrar en el Sistema gestor AT en la pestaña registro de falencias.

### 5.8 Auditorías no programadas

A instancias de la dirección del estudio, se podrán efectuar auditorías no programadas, no obstante las mismas se deben planificar.

### 5.9 Requisitos a cumplir por los auditores

Cumplimiento en la realización de las auditorías detalladas en el **R-GER-03-01** Programa anual de auditorías.

Indagar con profundidad durante la realización de la auditoría

Entregar luego de realizada la auditoría el **R-GER-03-03 Informe de auditoría**.

Detallar correctamente los hallazgos de auditoría, indicando cuando corresponda la evidencia objetiva que los sustenta.

Se utiliza además la norma ISO 19011 como guía en la realización de las auditorías. Los auditores deben adherirse a los principios allí mencionados.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma IRAM ISO 9001

Norma IRAM ISO 19011

P-GER-01 Protocolo de Control de Documentos y Registros

## 7. REGISTROS

|                |         |         |        |           |             |
|----------------|---------|---------|--------|-----------|-------------|
| Identificación | Archivo | soporte | Acceso | Retención | Disposición |
|----------------|---------|---------|--------|-----------|-------------|





**PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS**

**Anexo 2 R-GER-03-02 Plan de auditoría.**

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p><b>ZALAZAR &amp; ZALAZAR</b><br/>ESTUDIO JURIDICO INTEGRAL</p> | <p>Plan de</p> <p><b>AUDITORIAS INTERNAS</b></p> | <p>Pág. 1 de X</p>                       |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>  |  | <b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA</b>         |
| <u>Área / Gestión:</u><br><br><u>Responsable:</u><br><br><u>Proceso / Actividad:</u>  |  | <u>Referencias / Documentos:</u>         |
| <u>Auditores:</u><br><br><u>Fecha de Auditoria:</u> <u>Hora de Inicio:</u>  |  |  |
| <b>Día</b>  | <b>Hora</b>                                      | <u>Auditor:</u><br><br><u>Actividad:</u> |
|   |  |  |
|   |  |  |
|   |  |  |



**PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS**

**Anexo 3 R-GER-03-03 Informe de auditoría**

|   |  |   |               |                      |
|---|--|---|---------------|----------------------|
|  <b>ZALAZAR &amp; ZALAZAR</b><br>ESTUDIO JURIDICO INTEGRAL |  | <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>                 |               | <u>Página 1 de X</u> |
| <u>Área auditada:</u><br><br><u>Turno</u><br><br><u>Fecha de la auditoría:</u>  |  | <u>Auditor :</u><br><br><u>Auditor acompañante:</u> |               |                      |
| <u>Objetivo de la auditoría:</u>  |  |   |               |                      |
| <u>Alcance de la auditoría:( Indicar procesos, actividades y documentos internos auditados)</u>   |  |   |               |                      |
| <u>Conclusiones:</u>  |  |   |               |                      |
| <b>Falencias detectadas</b>   |  | <b>Hallazgo</b>                                     | <b>Número</b> |                      |
|   |  |   |               |                      |
|   |  |   |               |                      |
|   |  |   |               |                      |
| <b>Oportunidades de mejora</b>  |  | <b>Hallazgo</b>                                     | <b>Número</b> |                      |
|   |  |   |               |                      |
|   |  |   |               |                      |
| <b>Observaciones</b>  |  | <b>Hallazgo</b>                                     | <b>Número</b> |                      |
|   |  |   |               |                      |
|   |  |   |               |                      |
|   |  |   |               |                      |
| <u>Fecha Informe:</u>   |  | <u>Fecha Notificación:</u>                          |               |                      |
| <u>Firma y aclaración Auditor</u>   |  | <u>Firma y aclaración Responsable del Área</u>      |               |                      |



**PROTOCOLO DE AUDITORÍAS INTERNAS**

**9. CAMBIOS**

| <b>Cambio</b>  | <b>Fecha</b> | <b>Revisión</b> |
|--|--------------|-----------------|
| <b>Inicio del documento</b>  | 16/10/2012   | 0               |
| Se incorpora en 5.7 los aspectos del registro de las falencias en el sistema gestor AT | 2/05/2013    | 1               |
|  |              |                 |