	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 1 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

## PROPOSITO Y ALCANCE

Definir la metodología para gestionar las Auditorías Internas en OAMI SA, con la finalidad de contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como comprobar su eficacia para cumplir los objetivos de calidad previstos.

## RESPONSABILIDADES

El Encargado de Auditorías Internas tiene la responsabilidad de:

- Realizar el programa anual de auditorías internas de calidad.
- Realizar el plan de auditorías internas de calidad.
- Monitorear el cumplimiento del plan de auditorías.
- Mantener copia de F-EA-02, Lista de Verificación de cada proceso.
- Mantener un registro de las auditorías realizadas.
- Evaluar la gestión de los auditores internos de la calidad
- Informar al Equipo de Calidad sobre los resultados de las auditorías de calidad.

Es responsabilidad de la Gerencia General aprobar el Programa y Plan de Auditorías, así como revisar su cumplimiento.

Los Auditores Internos tienen las siguientes responsabilidades:

- Clarificar a los auditados el motivo y circunstancias de la auditoría.
- Anotar todas las observaciones relevantes y sustentarlas mediante “evidencias de la auditoría”.
- Colaborar con el Encargado de Auditorías para asegurar el éxito de la auditoría.
- Elaborar el Informe de Auditoría.
- Presentar las conclusiones de la Auditoría en forma adecuada al Auditado.

Las responsabilidades de los auditados (responsable del área objeto de auditoría) son las siguientes:

Poner a disposición del auditor interno los medios necesarios para realizar la auditoría.

- Facilitar el acceso al área a ser auditada (oficina o instalaciones).
- Facilitar los documentos relevantes para la auditoría.
- Cooperar con el auditor para asegurar el éxito de la auditoría.
- Poner en marcha las acciones correctoras y preventivas que se deriven del Informe de Auditoría.

## ACCIONES Y METODOS


### 1. Programación de las Auditorías Internas de Calidad

La Alta Dirección de OAMI SA designa a la Gerencia de Operaciones como Encargado de Auditoría, con el propósito de otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría.

Las auditorías se programan anualmente considerando auditorías anuales. En el tercer trimestre del año se hará una auditoría completa del sistema. El Encargado de Auditorías Internas elabora el plan de auditorías anualmente, con al menos 8(ocho) días de anticipación.

El Encargado de Auditoría establece los objetivos del programa de auditoría para dirigir la planificación y realización de las auditorías.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 2 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

El F-EA-01, Plan de Auditoría es verificada y autorizada por Gerencia General.

## 2. Formación de Auditores Internos de Calidad

Los auditores internos de calidad son colaboradores de OAMI SA que han sido capacitados en una actividad que comprende 16 horas lectivas, donde se aplica una prueba que debe ser aprobada con una nota de aprovechamiento igual o mayor al 70%.

Los auditores se recalifican mediante una capacitación anual de 4 a 8 horas. El Encargado de Auditorías es responsable de gestionar dicha actividad.

El Encargado de Auditorías cuenta con las siguientes competencias:

- Grado académico universitarios como mínimo
- Conocimiento de todos los procesos de producción o prestación del servicio
- Conocimiento del Sistema de Gestión de calidad de OAMI SA.
- Formación como auditor interno de calidad
- Mínimo un año de trabajar para la empresa
- Buenas relaciones con el personal de la OAMI SA.
- Ordenado, Ético, Observador, Seguro de sí mismo

El equipo de Auditores Internos de OAMI SA cuenta con las siguientes competencias:

- Mínimo Bachiller concluido, preferentemente estudiante universitario
- Conocimiento básico del SGC de OAMI SA.
- Formación como auditor interno de calidad
- Mínimo 6 meses de trabajar para la empresa
- Buenas relaciones con sus compañeros
- Ético, Perceptivo, Decidido


## 3. Preparación de las actividades de auditoría

### 3.1. Preparación del Plan de Auditoría

El Encargado de auditorías completa F-EA-01, Plan de Auditoría donde se definen los objetivos, alcance y criterios de la auditoría:

- ✓ Los objetivos: definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría y pueden incluir:
  - la determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de auditoría;
  - la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
  - la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados, o
  - la identificación de áreas de mejora potencial del sistema de gestión
- ✓ El alcance: describe la extensión y los límites de la auditoría, y puede incluir:

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 3 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

- ubicación, donde se realizará la auditoría
  - unidades de la organización, áreas que serán auditadas
  - actividades y procesos a ser auditados
  - período de tiempo cubierto por la auditoría
  - Modalidad de la auditoria (auditoria presencial y/o remota)
- ✓ Los criterios de auditoría: son la referencia frente a la cual se determina la conformidad, pueden incluir:
- políticas, procedimientos,
  - normas, leyes y reglamentos,
  - requisitos del sistema de gestión,
  - requisitos contractuales o normativas propias del sector de actividad de la empresa.

Además completa los procesos a auditar del sistema, responsables, el establecimiento de fechas y horas de auditoría y el nombramiento de los auditores.

Este Plan debe ser suficientemente flexible para permitir cambios, de manera que si es necesario realizar cualquier ajuste respecto a fecha, hora o auditores se ejecute por el ~~Encargado de Auditorías~~ **Equipo Coordinador** con la antelación necesaria.

El Plan de Auditorías es presentado a los auditores y auditados con 5 días de antelación, con el objetivo de que sea revisado y aceptado antes de que comiencen las actividades de la auditoría in situ.

Pueden realizarse auditorías de visita, las cuales se realizan con el fin de observar el cumplimiento de acciones de mejora, o bien, para observar algún aspecto específico en relación con el sistema de gestión de la calidad. No forman parte del plan de auditorías.

El Encargado de Auditorías puede realizar auditorías de visita conforme solicitud del auditado, de la Alta Dirección, del Equipo de Calidad o por iniciativa propia. La convocatoria para esta auditoría se realiza en un plazo no menor de 24 horas. **1 día.**


### **3.2. Preparación de los Documentos de Trabajo**

El Encargado de Auditorías Internas, como parte de esta labor de planificación, realiza una reunión con el equipo de auditores para definir metodologías, facilitar instrumentos y distribuir documentos propios de cada área donde parezca conveniente incidir.

Las actividades para la preparación de los documentos de trabajo son:

- ✓ **Se conforma un equipo de coordinación y de evaluación de las gestiones de Auditoría conformado por el Encargado de Auditorías y el Encargado de Calidad. Este equipo se denomina Equipo coordinador**
- ✓ Revisión de la documentación: el ~~Encargado de Auditorías~~ **Equipo coordinador** entregan a cada equipo auditor copia de la documentación del área o proceso a auditar. Los auditores tienen la responsabilidad de revisar dicha documentación, previo a la auditoría.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 4 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

- ✓ Preparación de listas de verificación: el ~~equipo~~ auditor prepara el F-EA-02; Lista de Verificación basada en la norma ISO 9001:2015 y en el SGC, así como la definición de planes de muestreo en cuanto a la cantidad de personas, procesos y áreas a auditar, todo esto de acuerdo a la documentación, y remite vía correo electrónico el F-EA-02; Lista de Verificación al **Equipo coordinador** ~~la Auditora Líder 72 horas~~ **3 días** antes de iniciar la Auditoría Interna, ~~la Auditora Líder~~ **el Equipo coordinador** almacena una copia digital del F-EA-02; Lista de Verificación de cada proceso para su posterior revisión.
- ✓ Revisión de formularios para registrar información: el formato F-EA-04, Reunión de Apertura y Cierre con el propósito de contar con evidencia de dicha reunión y el F-EA-03, Informe de Auditoría.

#### **4. Realización de la Auditoría**

##### **4.1. Reunión de Apertura**

La Reunión de Apertura es una actividad que se realiza al iniciar la auditoría, cuenta con la participación de los involucrados en los procesos que se van a auditar, así como de los auditores. Tiene una duración corta, no más de 15 minutos.

El propósito de la reunión de apertura es:

- ✓ confirmar el plan de auditoría;
- ✓ proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría;
- ✓ confirmar los canales de comunicación;
- ✓ proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

Para el Plan de Auditoría se realiza una reunión de apertura, es dirigida por el Equipo Auditor con el fin de formalizar el inicio de la auditoría. Una vez finalizada las Auditorías, se realiza otra reunión de cierre, como evidencia se completa F-EA-04, Reunión de Apertura y Cierre.

En caso de auditorías remotas, se realizará en la plataforma establecida para el efecto, evidenciando la participación de los auditores mediante la captura de pantalla de la reunión digital.


##### **4.2. Recopilación y verificación de la información**

La recopilación y verificación de la información consiste en entrevistas del auditor con los responsables del proceso auditado, recolección de evidencias, observación del proceso, revisión documental, en las que el auditor trata de identificar no conformidades en la implementación del SGC, es decir, desviaciones respecto al cumplimiento de los requisitos aplicables, así como riesgos y oportunidades.

Las no conformidades se registran y documentan adecuadamente, pues son la materia prima para el Informe que se redacta posteriormente.

Las entrevistas se realizan mediante un muestreo apropiado. Sólo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría y debe ser registrada.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 5 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

**Una vez culminada la recopilación y verificación de la información, el Auditor realiza un resumen general de las principales conclusiones a las que el Auditor llegó con la auditoría. Invita al responsable del área auditada a presentar su punto de vista respecto a los hallazgos detectados.**

**Para documentar esta presentación, el Auditor detalla los puntos encontrados en el F-EA-07, Conclusiones de auditoría, solicitando la conformidad de Auditado, a través de correo electrónico. Este resumen no requiere de calificación del Hallazgo.**

**Todos los puntos detallados formarán parte del F-EA-03, Informe de Auditoría.**

#### **4.3. Generación de Hallazgos**

La generación de hallazgos debe indicar tanto conformidad como no conformidad, así como la identificación de riesgos y oportunidades en la organización.

Las no conformidades deben ser revisadas con el auditado. Los hallazgos pueden clasificarse en no conformidades, riesgos u oportunidades y en hallazgos positivos.

Para la redacción de no conformidades se debe identificar:

- ✓ Lugar: Dónde se detectó la situación?
- ✓ Evidencia: Número de identificación, número de muestra, declaraciones directas de operarios.
- ✓ Requisito: la norma ISO 9001:2015, procedimientos y políticas de la organización.

Para la redacción de riesgos u oportunidades se debe identificar:


- ✓ El factor de riesgo u oportunidad.
- ✓ Lo que puede pasar o no pasar.
- ✓ Las consecuencias.

Es necesario establecer los hallazgos de auditoría en forma clara y precisa, debido a que estos proporcionan:

- ✓ Un registro de la evidencia sobre la cual el auditor basará sus conclusiones de la auditoría.
- ✓ Información para todas las partes interesadas de cómo se cumple con los requisitos establecidos.
- ✓ Sirve como punto de partida para la toma de acciones correctivas por el auditado.

El auditor debe evaluar si además de cumplirse los procedimientos aplicables en cada caso, la aplicación de dichos procedimientos resulta eficaz para conseguir la política de calidad y los objetivos previstos, o si hay hallazgos que ponen en riesgo la eficacia del Sistema. Los hallazgos se anotan en el F-EA-03, Informe de Auditoría.

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 6 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

### Clasificación de Hallazgos

#### No conformidad:

Incumplimiento total o puntual de un apartado de la norma o del procedimiento de la organización.

#### Observación:

Situaciones que no quedan suficientemente claras y que pueden ser consideradas como alertas para la organización. La falta de tratamiento de la situación conduce a una no conformidad.

#### Oportunidades de Mejora:

Sugerencias del Auditor que son puestas a consideración del Auditado con la finalidad de mejorar la gestión del área.

#### Hallazgo Positivo:

Situaciones que, no siendo exigencias para el área, se realizan y generan una mejora significativa para el proceso.

Ejemplos de la redacción de hallazgos de auditoría:

#### **No Conformidad:**

- “En el departamento de compras, no se han evaluado los proveedores, en contra de lo establecido en el P-GA-01, incumpliendo lo establecido en el requisito 8.4.2 de la norma ISO 9001:2015”.

#### **Riesgo:**

- “Cinco de los nuevos Asesores del Beneficiarios entrevistados en el Departamento de Atención no estaban familiarizados con el contenido del procedimiento P-GG-01, Asesoramiento y Afiliación, pudiendo omitir el cumplimiento de los requisitos pertinentes. Esta situación puede conducir inconvenientes en el Área y con el potencial cliente”

#### **Hallazgo positivo:**

- “Contrario a lo establecido en la FP-GO-01, Ficha de Proceso de Afiliación, las ventas normales se están entregando en un período de 3 horas, cuando el tiempo establecido es de 6 horas”

### **4.4. Reunión de Cierre**

Una vez finalizada las Auditorías la recolección de información y con la participación de los responsables del proceso auditado, se lleva a cabo la reunión de cierre, como evidencia se completa F-EA-04, Reunión de Apertura y Cierre. En caso de auditorías remotas, se realizará en la plataforma establecida para el efecto, evidenciando la participación de los auditores mediante la captura de pantalla de la reunión digital.

El Equipo auditor El Encargado de Auditorías hace mención del objetivo de la auditoría, los *En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada*

~~alcances, la metodología empleada. Presenta los resultados y realiza un resumen general de las principales conclusiones a las que el equipo auditor llegó con la auditoría. Invita al responsable del área auditada a discutir puntos específicos respecto a los hallazgos detectados.~~

~~El objetivo de la Reunión de Cierre es presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado~~

~~Cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría y/o a las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado deberían discutirse y, si es posible, resolverse.~~

## **5. Informe de la Auditoría**

El Informe de Auditoría proporciona un registro completo de la auditoría es: preciso, conciso y claro.

Incluye o hace referencia a:

- ✓ la identificación del Auditor;
- ✓ la fecha y lugar donde se realizaron las actividades de auditoría;
- ✓ los hallazgos de la auditoría; y
- ✓ las conclusiones de la auditoría.


**El Auditor, documenta en** El Informe de la Auditoría, F-EA-03, es el "producto acabado" que el Auditor remite vía correo electrónico al Encargado de Auditorías, en un plazo de 3 (tres) días hábiles posterior a la auditoría.

El Encargado de Auditorías Internas es responsable de informar los resultados de la auditoría al Equipo de Calidad.

## **6. Actividades de Seguimiento**

El Equipo de Calidad, a través de/la Encargado/a de Calidad, remite el F-GG-20, Solicitud de Mejora solicitando las acciones de mejora a los responsables de las áreas auditadas, para corregir las desviaciones que la auditoría haya puesto de manifiesto de acuerdo a los lineamientos establecidos en P-GG-04, Acciones de Mejora.

Para cada hallazgo, el Equipo de Calidad o el Gerente General evalúa la adecuación de las acciones correctoras. Dicha evaluación se puede realizar mediante solicitud de informe de cumplimiento, registros, observación directa, o bien, solicitando al Encargado de Auditorías Internas la aplicación de auditorías de visita. En caso de ser satisfactorias, procede a refrendar el cierre de la solicitud de mejora. Si no son satisfactorias, contacta con el auditado solicitando nuevas acciones de mejora.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 8 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

## 7. Evaluación de Auditores

Una vez concluida la Auditoría Interna de Calidad, se evalúa el desempeño del Auditor Interno mediante el F-EA-05, Evaluación del Auditor, completada por el Auditor, Evaluador (Auditora Líder), **posteriormente el Equipo coordinador** y el Comité de Calidad, y el F-EA-06, Retroalimentación del Auditor, realizada por el auditado.

Al culminar la Auditoría, el Auditor Interno remite al auditado el F-EA-06 Retroalimentación de Auditores, una vez completado, el auditado remite a la Auditora Líder **al Equipo coordinador**.

El Auditor interno completa el F-EA-05, Evaluación de Auditores, y remite a la Auditora Líder **al Equipo coordinador** en un plazo de 48 horas **2 días** posterior a la recepción del F-EA-03, Informe de Auditoría con las observaciones si es que hubiere.

~~La Auditora Líder y el Comité de Auditoría completan el F-EA-05, Evaluación de Auditores y comunican el resultado al Auditor Interno en un plazo de 20 días hábiles posterior a la conclusión de la evaluación del Comité.~~

**Equipo coordinador, evalúa y completa el F-EA-05, Evaluación de Auditores y presenta al Comité de Calidad en un plazo no mayor a 22 días después de recibir la evaluación del Auditor.**

**El Comité de Calidad agrega su evaluación como nota final.**

## 8. Auditorías remotas

Una auditoría remota es aquella que es conducida parcial o completamente fuera de las instalaciones del cliente utilizando aplicaciones móviles o de escritorio. La auditoría incluirá todo lo que normalmente se solicita en una auditoría presencial.

### 8.1 Planificación de auditoría remota


- **Modalidad de Auditoría:** En el plan de auditoría se define la modalidad de la auditoría a realizarse: Presencial o remota.
- **Medios digitales a utilizar:** Se definen los medios digitales a utilizarse en la auditoría remota.

Ejemplo:

- Correo electrónico institucional para la remisión de documentos.
- WhatsApp para comunicación por chat y/o video llamada
- Zoom para comunicación por video llamadas
- Llamadas telefónicas para especificaciones varias.

### 8.2. Programación de la auditoría remota

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09 Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 9 de 10
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	

Se definen las fechas de inicio y fin de la auditoría conforme al apartado 1. Programación de las Auditorías Internas de Calidad

### 8.3. Comunicación con el auditor sobre detalles logísticos y tecnológicos:

El Auditor Interno podrá solicitar previamente las documentaciones necesarias a los Encargados de Procesos.

### 8.4. Preparación y envío de documentos por parte de los encargados de procesos.

Se considerará como mínimo 3 a 4 días hábiles anteriores a la Auditoría, para solicitar los documentos requeridos.

### 8.5. Desarrollo de la auditoría

- **Reunión de apertura:** Conforme lo detallado en el apartado 4.1. Reunión de Apertura
- **En el momento de la auditoría:** El auditor se contactará con el auditado para informar que iniciará las verificaciones, con el fin de que el mismo permanezca pendiente a las consultas. De igual forma, se comunicará con el auditado al culminar la auditoría para dar la conclusión.
- **Reunión de cierre:** Conforme lo detallado en el apartado 4.4. Reunión de Cierre

### 8.6 Recepción de informe de auditoría

Corresponden a los procesos detallados en el apartado 5. Informe de la Auditoría


## DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

P-GG-04, Acciones De Mejora

## REGISTROS

Registro	Área	Tiempo
F-EA-01, Plan de Auditoría	Encargado de Auditorías	3 años
F-EA-02, Lista de Verificación	Encargado de Auditorías	3 años
F-EA-03, Informe de Auditoría	Encargado de Auditorías	3 años
F-EA-04, Reunión de Apertura y Cierre	Encargado de Auditorías	3 años
F-GG-20, Solicitud de Mejora	Gerencia General	3 años
F-EA-05, Evaluación de Auditores	Encargado de Auditorías	3 años
F-EA-06, Retroalimentación de Auditores	Encargado de Auditorías	3 años

***En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada***

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión : 09
	<b>GESTION DE AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD</b>	Código : P-EA-01 Fecha : 10/03/2026 Página 10 de 10

Revisado por  
Encargado de Control  
Documental

Aprobado por  
Gerencia General