



MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS  
UNIÓN ELÉCTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES

Cód.: OA-PG 2904  
Rev.: 04  
Página 1 de 15

TÍTULO: Auditorías Internas de Sistemas de Gestión.

	Nombre y Apellidos/Cargo/Empresa	Firma
Elaborado	Lixon Polo Salgado / Especialista B de Calidad (EP)	
Revisado	Noriel Gómez Molina / Director DOPIC / Representante Dirección	
	Daniel Pérez García / Director Comercial	
	Ariel Díaz Román / Director Técnico	
	Ubaldo Cobo Aguiar / Especialista B en Metrología	
	Carlos Asher González/ Dtor. Control –Finanzas	
	Dulce María Pereiro/ Dtor. Capital Humano	
	Georgina O'Farril Pol / Especialista B en Normalización	
Aprobado	Diosdado Hernández Eduardo / Director General EECA	



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

Cód.: OA-PG 2904

Rev.: 04

Página 2 de 15

## 1. Objetivo

- 1.1. Establecer los lineamientos para la Gestión de un Programa de Auditorías de Sistemas de Gestión.
- 1.2. Establecer los requisitos para la preparación y realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión.
- 1.3. Evaluar la competencia de los auditores del Sistema de Gestión.

## 2. Alcance.

- 2.1. Las disposiciones de este procedimiento son aplicables a las auditorías internas del Sistema de Gestión, del Sistema de Gestión del Capital Humano, Sistema de Gestión de las Mediciones; así como a las auditorías de procesos, que se realicen.
- 2.2. No aplica a las auditorías económicas que se efectuaran según la resolución 340/12 de la Contraloría General de la Republica publicada en la gaceta Oficial de la Republica el 27 de noviembre de 2012, ni a otras que se efectúen como parte de actividades de Control Interno de la Organización

## 3. Definiciones:

Para el propósito de este procedimiento se utilizan las definiciones de los términos establecidos en las normas cubanas:

- NC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NC-ISO 14050. Gestión ambiental. Vocabulario.
- NC 18000. Seguridad y salud en el trabajo. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Vocabulario.
- VIM (Vocabulario Internacional de Unidades).

Y se definen además los términos siguientes:

**3.1. Auditoría de Seguimiento:** Auditoría independiente y posterior a una auditoría para verificar el cumplimiento del Plan de Acción generado y la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

**3.2. Auditoría finalizada:** Cuando ha terminado el acto del ejercicio de la auditoría y el informe de la auditoría aprobado ha sido distribuido.

**3.3. Auditor en formación:** Cuando ha cumplido la formación como auditor interno/líder y requiere, como parte del completamiento de su competencia, adquirir experiencia en la actividad de auditoría.

**3.4. Competencia del auditor:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos. La capacidad implica la aplicación apropiada del comportamiento personal durante el proceso de auditoría.

**3.5. Guía:** Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor y actuar cuando lo solicite el líder del equipo. Incluye:

- a) Confirmar los horarios de las personas que participarán en las entrevistas y el acceso a las ubicaciones específicas del auditado.
- b) Asegurarse del conocimiento y respeto de las regulaciones sobre la protección y la seguridad de las ubicaciones por los miembros del equipo auditor.
- c) Ser testigos de la auditoría en nombre del auditado.
- d) Proporcionar aclaraciones o ayudar en la recopilación de la información.

**3.6. Objetivo de una auditoría:** Define lo que se va a lograr con la auditoría. Puede incluir:

- Determinación del grado de conformidad del sistema de gestión que se va a auditar, o de parte de él, con los criterios de auditoría.
- Determinación del grado de conformidad de las actividades, los procesos y los productos con los requisitos y los procedimientos del sistema de gestión.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2904**

**Rev.: 04**

**Página 3 de 15**

- Evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales y de otros requisitos con los que la organización está comprometida.
- Evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr sus objetivos especificados.
- Identificación de áreas de mejora potenciales del sistema de gestión.

**3.7. Riesgos relacionados con la gestión del programa de auditoría:** Riesgos asociados con el establecimiento, la implementación, el seguimiento, la revisión y la mejora de un programa de auditoría que pueden afectar al logro de sus objetivos.

#### **4. Referencias:**

Se aplica la versión vigente de las siguientes referencias:

- 4.1. Resolución 102/2012 del Director General UNE. Reglamento sobre la Seguridad Informática para las entidades de la Unión Eléctrica
- 4.2. NC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 4.3. NC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 4.4. NC-ISO 9004. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad
- 4.5. NC ISO/IEC 10012. Sistema de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.
- 4.6. NC-ISO 14050 Gestión ambiental. Vocabulario
- 4.7. NC-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- 4.8. NC ISO 19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión
- 4.9. NC ISO/IEC 17025. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración [ISO/IEC 17025:2005 + Corrigendum técnico 1:2006 (Traducción certificada), IDT]
- 4.10. NC-18000 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo. Vocabulario.
- 4.11. NC-18001 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo. Requisitos.
- 4.12. UD-PG 0015. Procedimiento General para Auditorías Internas.
- 4.13. OA-PG 2902. Control de los documentos y los registros
- 4.14. OA-PG 2905. Control de las salidas no conformes y de las no conformidades.
- 4.15. OA-PG 2906. Acciones preventivas y correctivas.

#### **5. Anexos:**

- 5.1. OA-PG 2904.A1. Programa Anual de Auditorias del SG.
- 5.2. OA-PG 2904.A2. Plan de auditorías.
- 5.3. OA-PG 2904.A3. Lista de chequeo.
- 5.4. OA-PG 2904.A4. Informe de auditoría.
- 5.6. OA-PG 2904.A5. Asistencia a reuniones de apertura y cierre de auditoria.
- 5.7. OA-PG 2904.A6. Evaluación del desempeño de auditores.

#### **6. Responsabilidades:**

- 6.1 El Director General es responsable de aprobar el procedimiento y el Programa Anual de Auditorias.
- 6.2 Los directores funcionales y de UEB son responsables de implementar este procedimiento, orientar y controlar su cumplimiento.
- 6.3 Los especialistas de Calidad en la Empresa y UEB son responsables de orientar a los jefes de procesos y demás responsables a los diferentes niveles, la implantación del presente procedimiento, así como controlar y verificar mediante acciones de seguimiento su cumplimiento.
- 6.4 Los auditores internos son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.
- 6.5 Los jefes de procesos y demás trabajadores comprendidos dentro del Sistema de

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b>  <b>UNIÓN ELÉCTRICA</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b>  <b>Rev.: 04</b>  <b>Página 4 de 15</b>
---	---	---

Gestión, son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

### **7. Desarrollo:**

7.1. Planificación del Programa de Auditorías Internas de la Empresa.

7.1.1. Las auditorías internas se planificarán y realizarán centralmente desde la Dirección General.

7.1.2. El Especialista Principal de Calidad de la Empresa, elabora en el mes de Diciembre el Programa de Auditorías (OA-PG 2904.A1) para el próximo año en base a las necesidades y considerando:

- Las prioridades de la Dirección.
- Los objetivos de la entidad.
- El organigrama.
- Las características claves de procesos, productos/servicios, y cualquier cambio en ellos.
- Los requisitos del sistema de gestión implementado.
- Los requisitos de las partes interesadas.
- Los requisitos normativos, legales, reglamentarios y contractuales aplicables vigentes.
- El nivel de desempeño del auditado.
- Los riesgos relacionados con la gestión del programa de auditoría.
- El riesgo potencial de la auditoría para interferir con las actividades y procesos del auditado.
- Los peligros y evaluaciones de riesgos relativos a la SST.
- Los aspectos ambientales significativos y su control.
- Importancia ambiental de los procesos seleccionados
- Necesidad de evaluación de proveedor
- El nivel de madurez del sistema de gestión a auditar.
- Los resultados de auditorías previas.
- Los resultados de revisiones del sistema de gestión por la dirección.

7.1.2. Para el establecimiento del Programa de Auditoría se deben:

- a) Determinar su alcance
- b) Identificar y evaluar los riesgos asociados a la gestión del Programa de Auditoría
- c) Identificar los recursos
- d) Designar al auditor líder, los auditores y expertos necesario

7.1.3. El Programa propuesto se presenta a la alta dirección de la organización para su aprobación y comunicación a los Direcciones Funcionales y de las UEB y al resto de los interesados.

7.1.4. El Director General le dará seguimiento al programa de auditoría a intervalos planificados, registrándolo en las actas de revisión de la dirección (Res 1775. Acta), basándose en la información que suministre la DOPIC.

7.1.5. La programación no impide que se realicen auditorías adicionales cuando el caso lo requiera o que el programa sea ajustado por necesidad de la Dirección; en estos casos se informará a las partes interesadas y se actualizará el Programa anual de auditorías.

7.1.6. En el caso de los laboratorios de ensayo, calibración y químicos deben efectuar periódicamente, de acuerdo con un calendario y un procedimiento predeterminados, auditorías internas de sus actividades para verificar que sus operaciones continúan cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión y de la norma internacional. El programa de auditoría interna debe considerar todos los elementos del sistema de gestión, incluidas las actividades de ensayo y calibración. Es el responsable de la calidad quien debe planificar y organizar las auditorías según lo establecido en el calendario y lo solicitado por la dirección. Tales auditorías deben ser efectuadas por personal formado y calificado, quien será, siempre que los recursos lo permitan, independiente de la actividad a ser auditada.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2904**  
**Rev.: 04**  
**Página 5 de 15**

7.1.7. El laboratorio debe completar su ciclo de auditorías internas en el período de un año (un ciclo completo de auditoría comprende todos los puntos de la norma) y en el transcurso de los cuatro años auditarse todos los ensayos o calibraciones

7.2. Sobre el personal participante.

7.2.1. La Empresa Eléctrica Ciego de Avila identificará y mantendrá registro del personal que puede desempeñarse como auditor interno. Se hará constar, cuando proceda, su capacidad para actuar como Auditor Líder.

7.2.2. Los miembros del equipo de auditoría se escogen de los registrados por la organización, tomando en cuenta el apartado 5.4.4 Selección de los miembros del equipo auditor y 5.4.5 Asignación de responsabilidad de una auditoría individual al líder del equipo auditor de la NC ISO 19011:2012.

7.2.3. Para seleccionar a los Auditores Internos se tomarán en cuenta las cualidades y los conocimientos y habilidades recomendados en 7.2 NC ISO 19011: 2012, así como el Anexo A (informativo) Guía y ejemplos ilustrativos de conocimiento y habilidades de auditores específicas a una disciplina

7.2.4. El equipo de una auditoría puede estar formado por otros integrantes en calidad de observador o de experto técnico, actuando siempre bajo la dirección del Auditor Líder, pero no actuando como tales.

7.2.5. La organización puede considerar incorporar a sus equipos de auditoría a observadores o expertos técnicos externos o contratar la auditoría interna como servicio a un suministrador externo, según sea conveniente.

7.2.6. El Director de la DOPIC debe asegurar el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la competencia de los auditores y los líderes a través de su participación regular en auditorías del Sistema de Gestión y en actividades de desarrollo profesional pertinentes.

7.2.7. Al decidir sobre el tamaño y composición del equipo auditor para la auditoría específica, se debería prestar atención a lo siguiente:

- a) la competencia general del equipo auditor requerida para alcanzar los objetivos de la auditoría, teniendo en cuenta el alcance y criterios de la misma;
- b) la complejidad de la auditoría y si la auditoría es una auditoría combinada o conjunta;
- c) los métodos de auditoría que han sido seleccionados;
- d) requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización esté suscrita;
- e) la necesidad de asegurar la independencia de los miembros del equipo auditor de las actividades a ser auditadas y de evitar conflicto de intereses;
- f) la habilidad de los miembros del equipo auditor para interactuar efectivamente con los representantes del auditado y de trabajar juntos;
- g) las necesidades de formación y entrenamiento de auditores

7.3. Preparación de las actividades de auditorías.

7.3.1. El Auditor Líder designado elabora el Plan de Auditoría (OA-PG 2904.A2) para su revisión por el Especialista Principal de Calidad y aprobación por el Director de la DOPIC y posteriormente lo envía al auditado con 7 días de antelación al inicio de la auditoría. Debe confirmar con el auditado su aceptación.

7.3.2. A continuación solicita del auditado la documentación requerida y aplicable al alcance de la auditoría y gestiona los recursos para la auditoría (transporte y otros insumos necesarios).

7.3.3. El Especialista Principal de conjunto con el Auditor Líder deciden sobre la integración del equipo auditor.

*Nota: Se pueden requerir ajustes al tamaño y composición del equipo auditor durante la auditoría, en caso de presentarse un conflicto de intereses o un tema de competencia. Si tales situaciones se presentan, estas deberían ser discutidas con las partes apropiadas (ej. líder del equipo auditor, la persona que gestiona el programa de auditoría, el cliente de auditoría o el auditado) antes de realizar cualquier ajuste.*

7.3.4. El auditor líder se reúne con el equipo auditor en la preparación de la auditoría con el



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2904**

**Rev.: 04**

**Página 6 de 15**

objetivo de establecer comunicación sobre:

- Informar del objetivo, alcance y los criterios de auditoría;
- entregar la documentación requerida y aplicable para su revisión;
- asignar las funciones y responsabilidades del equipo auditor y
- elaborar las listas de chequeo (OA-PG 2904.A3), planes de muestreo y formularios para registrar información según proceda.
- informar de las fechas, hora y duración, incluyendo reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor
- Considerar los riesgos identificados.

7.2.1. Realización de las actividades de auditorías.

7.2.2. El auditor líder debe realizar la reunión de apertura y recoger la asistencia en el registro OA-PG 2904.A5. Además es responsable de dirigir todas las actividades de la auditoría hasta su cierre.

7.2.2.1. La reunión de apertura tiene como objetivo:

7.2.2.1.1. Confirmar la autoridad para su ejecución.

7.2.2.1.2. Proporcionar información sobre los objetivos de la auditoría, alcance, criterios de auditoría, métodos y composición del equipo auditor, incluyendo expertos técnicos (si aplica).

7.2.2.1.3. Identificar los guías.

7.2.2.1.4. Solicitar acceso a la documentación y registros pertinentes y aplicables al objetivo y alcance de la auditoría.

7.2.2.1.5. Coordinar preparativos logísticos y de comunicaciones, programación de fechas

7.2.2.1.6. Determinar los requisitos específicos de la ubicación en cuanto al acceso seguro, salud y protección u otros requisitos especiales que apliquen.

7.2.2.1.7. Determinar cualquier área de interés o preocupación para el auditado sobre la auditoría.

7.2.2.1.8. Determinar la viabilidad de la auditoría en cuanto a la disponibilidad de la información, cooperación del auditado, tiempo y recursos adecuados para llevar a cabo la auditoría.

7.2.2.1.9. Acordar fecha y hora de reunión de clausura y personas que deben asistir.

7.2.2.1.10. Informar sobre los métodos/procedimientos de auditoría y el riesgo asociado al muestreo

7.2.2.1.11. Abordar métodos para gestionar los riesgos potenciales de la auditoría para interferir con las actividades y procesos del auditado, por ejemplo presencia de los miembros del equipo auditor, no cumplimiento de los procedimientos relativos a la seguridad y salud, y protección por el equipo auditor, situaciones de emergencia...

7.2.2.2. De no ser viable la auditoría debe comunicarlo al Especialista Principal de Calidad o proponerle una alternativa previo acuerdo con el auditado.

7.2.3. El auditor líder debe garantizar que se ejecute la auditoría mediante el cumplimiento del criterio de auditoría con ayuda de listas de chequeo, que pueden ser ampliadas si es necesario y tome nota de cada indagación. Se recomienda trabajar en dúos de manera que permita que uno pregunte y otro tome notas.

Se pueden utilizar además las siguientes herramientas y métodos:

- a) entrevistas con jefes, especialistas, técnicos y demás trabajadores;
- b) revisión de registros que evidencian la realización de los procesos;
- c) recorrido por las áreas de trabajo para verificar que se trabaja según la documentación establecida y aprobada;
- d) observación del desarrollo del proceso y de la calidad del producto y/o servicio según requisitos establecidos.

7.2.4. El equipo de auditoría debería reunirse periódicamente durante la ejecución de la auditoría para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y re-asignar trabajo entre los miembros del equipo auditor, según resulte necesario.

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b>  <b>UNIÓN ELÉCTRICA</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b>  <b>Rev.: 04</b>  <b>Página 7 de 15</b>
---	---	---

#### **7.4. Generación de hallazgos.**

7.4.1. El equipo auditor:

7.6.1.1 Evalúa la evidencia de la auditoría frente a los criterios de auditoría y determine los hallazgos (conformidad o no conformidad). Los hallazgos pueden incluir buenas prácticas con la evidencia que las apoya, oportunidades de mejora, recomendaciones para el auditado.

7.6.1.2 Revisa las no conformidades con el auditado para asegurar su reconocimiento y comprensión.

7.6.1.3 Documenta y registra las no conformidades en el modelo OA-PG 2905 A1.

7.6.1.4 Comunique al correspondiente nivel dirección las no conformidades que a juicio del equipo auditor requieran de una acción inmediata.

7.4.2. De existir no conformidades que impliquen a otras áreas, el auditor líder las acordará con sus jefes o representantes.

#### **7.5. Preparación de las conclusiones.**

7.5.1. El Auditor líder, con el equipo auditor, al preparar las conclusiones antes del cierre de la auditoría debe:

7.5.1.1. Revisar las evidencias y hallazgos encontrados frente a los criterios de auditoría y sus objetivos.

7.5.1.2. Revisar y accionar ante cualquier opinión divergente por parte del auditado.

7.5.1.3. Acordar las conclusiones de la auditoría antes de la reunión de cierre.

7.5.1.4. Preparar las recomendaciones (si aplica).

7.5.1.5. Discutir el seguimiento a la auditoría, según sea aplicable.

Preparar el Informe de la Auditoría, según OA-PG 2904.A4, que incluye adjuntos los reportes de no conformidad, según OA-PG 2905.A1

#### **7.6. Reunión de cierre**

7.6.1. El auditor líder debe presidir la reunión de cierre a efectuar con la dirección del auditado y registrar los asistentes según Anexo OA-PG 2904.A5.

7.6.2. El auditor líder debe abordar en esta reunión los siguientes puntos:

7.6.2.1. Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría (especificar cualquier área no cubierta dentro del alcance)

7.6.2.2. Presentación de los hallazgos, conclusiones de la auditoría y aclaración de dudas

7.6.2.3. Opiniones divergentes equipo auditor/auditado (cualquier divergencia sin resolver debe incluirse por el auditor líder en el Informe de Auditoría).

7.6.2.4. Buenas prácticas identificadas, oportunidades de mejora y recomendaciones (si aplican)

7.6.2.5. Recordar que las evidencias recopiladas se basaron en una muestra de la información disponible.

7.6.2.6. Compromiso sobre la confidencialidad.

7.6.2.7. Aprobación formal por la Dirección del auditado del Informe de Auditoría, distribución y proceso de apelación. El informe de auditoría puede elaborarse, aprobarse y distribuirse posterior a la reunión de cierre.

7.6.2.8. Plan de Acción a elaborar por el auditado.

7.7. El auditor líder finaliza el ejercicio de auditoría cuando todas las actividades del plan de auditoría se hayan realizado y se haya distribuido el informe de la auditoría aprobado.

7.8. El informe de auditoría debe quedar firmado en un plazo no mayor a cinco días hábiles después que se da por terminado el ejercicio de la auditoría.

7.9. Se confeccionarán 2 ejemplares del informe: Original al área auditada, y la copia restante al Especialista de Calidad de la Empresa.

7.10. El informe de la auditoría es propiedad del cliente de la auditoría (Director General, Representante del Sistema de Gestión o Director UEB según corresponda). Los miembros del equipo auditor y todos los receptores del informe deben mantener la debida confidencialidad sobre el informe.

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b> <b>UNIÓN ELÉCTRICA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b> <b>Rev.: 04</b> <b>Página 8 de 15</b>
---	---	---

### 7.11. Seguimiento y cierre de la auditoría

7.12.1 Es responsabilidad del auditado, después del ejercicio de la auditoría, analizar las causas de las No Conformidades, planificar las acciones correctivas y entregar en 15 días hábiles, el plan de acciones al Director de la DOPIC, y mantenerlo informado del desarrollo del cumplimiento del mismo.

7.12.2 El Director de la UEB o Dirección funcional es responsable de:

a) Informar al Especialista Principal de Calidad y al Director de la DOPIC del avance del Plan de Acciones.

b) Verificar que existe evidencia objetiva demostrativa de que la acción correctiva descrita se ha implementado completamente y es eficaz para prevenir la recurrencia de la No Conformidad y cerrar la misma.

7.12.3 Los Especialistas de Calidad de las UEB y Direcciones Funcionales son los responsables del seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas para eliminar las No Conformidades y de las medidas tomadas para eliminar las observaciones. Deberán mantener actualizada la base de datos y reportes de No Conformidades.

7.12.4 El Director de la DOPIC tiene la autoridad y responsabilidad de informar al Director General, los resultados del cumplimiento del programa de auditorías, las acciones ejecutadas con el cierre de las no conformidades de auditorías. Esa comunicación sobre gestión de las auditorías se realiza, al menos, en los consejos de dirección en la empresa de manera semestral (ver agenda de revisiones de la dirección: OA-PG 2909. A1), registrándose en las correspondientes actas.

### 7.12. Evaluación del desempeño de los auditores de Sistemas de Gestión.

7.12.1. Los criterios de evaluación se establecen y documentan en el registro OA-PG 2904 A6. Estos criterios documentados estarán asociados al conocimiento y habilidades requeridas para lograr los resultados previstos. Se determinan para cada tipo de norma de sistema de gestión y rol del individuo en el proceso de auditoría.

7.12.2. El Especialista Principal de Calidad evaluará, al cierre de cada año, el desempeño de los Auditores de la organización, para ello utilizará los recursos siguientes, según sea apropiado:

a) Revisión de registros de los antecedentes del auditor.

b) Retroalimentación sobre cómo se percibe su desempeño. Considerar las opiniones del Auditor Líder de las auditorías en las que participó el auditor.

c) Entrevistas personales para evaluar atributos personales y habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos y obtener información adicional.

d) Observación para evaluar su comportamiento y aptitud en la aplicación de conocimientos y habilidades.

e) Revisión después de la auditoría para obtener información sobre el desempeño durante las actividades de auditoría, identificando fortalezas y debilidades.

*NOTA. Para complementar la selección del método de evaluación a aplicar ver las orientaciones proporcionadas en el apartado 7.4 de la norma cubana NC-ISO 19011:2012*

7.14.2.1. Cuando el Especialista Principal de Calidad de la Empresa actúe como auditor líder su evaluación la efectuará el Representante del Sistema.

7.14.2.2. El resultado de la evaluación será registrado en el Anexo OA-PG 2904. A6.

7.14.2.3. El Especialista Principal de Calidad conservará los registros correspondientes a las evaluaciones.

## 8. Registros.

8.1. Constituyen registros de este procedimiento a conservar por cinco años si no existe un requisito legal u otro que estipule lo contrario los siguientes:

8.1.1. OA-PG 2904.A1. Programa Anual de Auditorías del SG.

8.1.2. OA-PG 2904.A2. Plan de auditorías.

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b> <b>UNIÓN ELÉCTRICA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b> <b>Rev.: 04</b> <b>Página 9 de 15</b>
---	---	---

- 8.1.3. OA-PG 2904.A3. Lista de chequeo.
- 8.1.4. OA-PG 2904.A4. Informe de auditoría.
- 8.1.5. OA-PG 2904.A5. Asistencia a reuniones de apertura y cierre de auditoría.
- 8.1.6. OA-PG 2904.A6. Evaluación del desempeño de auditores.
- 8.1.7. En el caso de los laboratorios los registros deben ser conservados durante el periodo de vigencia de la acreditación otorgada.
- 9. **Disposiciones finales.**
- 9.1. El responsable de la dirección funcional, UEB, proceso o área funcional auditada; dispondrá de 5 días después de recibido el para apelar ante el Director de la DOPIC de la DEMOSTRANDO si considera que los criterios de auditoría no han sido aplicados adecuadamente.
- 9.2. Este directivo tiene 10 días hábiles para ~~responder~~ la apelación; de no estar conforme el auditado tiene 10 días hábiles para apelar al Director General de la Empresa, fallo éste último inapelable.
- 9.3. Cuando las condiciones específicas de cada dirección funcional de la Empresa y UEB lo permitan, todos los registros del presente procedimiento pueden estar en soporte digital según lo establece la Resolución 102/2012 del Director General UNE. Reglamento sobre la Seguridad Informática para las entidades de la Unión Eléctrica.

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b>
	<b>UNIÓN ELÉCTRICA</b>	<b>Rev.: 04</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Página 10 de 15</b>

OA-PG 2904.A1

**Programa Anual de Auditorías**

		<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS.</b>				<b>OA-PG 2904.A1</b>	
<b>Sistema de Gestión: (1)</b>						<b>Año:</b>	
Código de la auditoría (2)	UEB o Dirección a auditar (3)	Procesos / áreas / actividades (4)	Objetivo de la Auditoría (5)	Fecha de ejecución (6)		Recursos necesarios (7)	
				Día	Mes		
Código de auditoría (2)	Auditor Líder (8)	Audidores Internos (9)	Auditor en formación (opcional) (10)	Experto técnico (opcional)(11)			
		Nombre y apellidos				Firma	Fecha
Elaborado por							
Revisado por							
Aprobado por Director General o de UEB.							

**Instrucción de llenado:**

- Sistema de gestión que se auditará, que puede ser por ejemplo Sistema de Gestión, sistemas de Gestión de la Calidad, del Medio Ambiente (MA), de la Seguridad y Salud del Trabajo (SST), Capital Humano y Sistemas de Gestión de las Mediciones
- Código de la auditoría que estará formado por las letras AI (Auditoría Interna), el consecutivo de auditorías y el año. Ejemplo AI-01/14 auditoría interna número uno de 2014.
- UEB o Dirección que se pretende auditar.
- Procesos, área o actividades que se pretenden auditar guiado por el mapa de procesos y/o el organigrama funcional de la Empresa.
- Propósito que se persigue con la auditoría.
- Día y mes en que se pretende realizar la auditoría interna.
- Recursos imprescindibles para ejecutar la auditoría interna
- Auditor jefe del equipo de auditores que ejecutará la auditoría interna.
- Audidores con experiencia demostrada en auditorías que forman parte del equipo auditor
- Auditor que ha cumplido la formación como auditor interno/líder y requiere, como parte del completamiento de su competencia, adquirir experiencia en la actividad de auditoría.
- Persona que aporta conocimientos técnicos específicos al equipo auditor pero que no actúa como auditor.

	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b>
	<b>UNIÓN ELÉCTRICA</b>	<b>Rev.: 04</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Página 11 de 15</b>

OA-PG 2904.A2

**Plan de Auditoria**

	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>			<b>OA-PG 2904.A2.</b>	
				<b>Página X de Y</b>	
Procesos a auditar: (1)		UEB o Dirección a auditar (2)		Código de auditoría:(3)	
Objetivo:(4)					
Alcance (5):					
Criterios de auditoría: (6)					
Plan de la auditoria.(7)					
Fecha	Hora	Actividad a auditar	Recursos necesarios		
Participantes en la auditoria (8)					
Representantes del auditado			Equipo auditor		
		Nombre y apellidos	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por (Auditor líder):					
Revisado por (Esp. de calidad)					
Aprobado por (Director):					

**Instrucciones para el llenado:**

- (1) Denominación del proceso a auditar (ver en MGE del SG mapa de procesos de la Empresa.
- (2) Direcciones funcionales o UEB objetos de la auditoria.
- (3) Código de la auditoría según el programa de auditorías.
- (4) Definición del objetivo de la auditoria según el programa de auditorías.
- (5) Definición de las áreas / actividades específicas que serán auditadas.
- (6) Referencias documentales frente a las cuales se compara la evidencia de la auditoria (Código y denominación de procedimientos, instrucciones, requisitos legales y/o reglamentarios).
- (7) Fecha y hora de inicio de cada una de las actividades de auditoria.
- (8) Nombre y apellidos de los participantes en la auditoria.
- (9) Nombre, apellidos, fecha y firma del auditor líder.
- (10) Nombre, apellidos, fecha y firma del Director o del Representante del Sistema de Gestión.



	<b>MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS</b> <b>UNIÓN ELÉCTRICA</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>	<b>Cód.: OA-PG 2904</b> <b>Rev.: 04</b> <b>Página 13 de 15</b>
---	---	--

OA-PG 2904.A4

Informe de Auditoría

	<b>OA-PG 2904.A4. INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código de la auditoría: (1)</b>
<b>Tipo de auditoría: (2)</b> <b>A</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN:</b> <b>AP</b> <b>AC</b> <b>AE</b>		
<b>Entidad: (3)</b>	<b>Procesos/Área/ Actividades: (4)</b>	<b>Fecha: (5)</b>
<b>Equipo auditor (6)</b>		
<b>Relación de:</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
<b>Auditor Líder:</b>		
<b>Director DOPIC:</b>		
<b>Auditor:</b>		
<b>Auditor:</b>		
<b>Criterios de auditoría: (7)</b>		
<b>No Conformidades detectadas: (8)</b>		
<b>Observaciones para la mejora: (9)</b>		
<b>Conclusiones: (10)</b>		

**Instrucciones para el llenado:**

- (1) Código de la auditoría: AI-xx/yy, Ej: AI-02/13, Auditoría Interna número 2 del año 2013.
- (2) Marcar con una X el tipo de auditoría ejecutada según epígrafe 3.
- (3) Direcciones funcionales o UEB auditados.
- (4) Procesos, áreas y actividades auditados.
- (5) Fecha de emisión del informe de auditoría.
- (6) Nombre, apellidos, cargo, fecha y firma del auditor líder, demás auditores y Dtor. DOPIC.
- (7) Referencias frente a las cuales se compara la evidencia de la auditoría (Código y denominación de procedimientos, instrucciones, requisitos legales y/o reglamentarios).
- (8) Descripción precisa, completa y clara de la no conformidad, basada en evidencias objetivas.
- (9) Identificación de oportunidades de mejora.
- (10) Conclusiones sobre capacidad del proceso de cumplir con sus objetivos (eficacia) y con los criterios de la auditoría.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2904**  
**Rev.: 04**  
**Página 14 de 15**

OA-PG 2904.A5

**Asistencia a reuniones de apertura y cierre de auditoría**

		<b>Asistencia a reuniones de apertura y cierre de auditoría.</b>		<b>OA-PG 2904.A5.</b> <b>Código de la auditoría:</b>		
<b>Dirección funcional o UEB auditada:</b>			<b>Sistema de gestión:</b>		<b>Fecha de la reunión de:</b>	
					<b>Apertura</b>	<b>Clausura</b>
<b>Nº</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>		<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**  
**UNIÓN ELÉCTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2904**  
**Rev.: 04**  
**Página 15 de 15**

OA-PG 2904.A6

Evaluación del auditor

 <b>UNE</b> <small>EMPRESA ELÉCTRICA CIEGO DE ÁVILA</small>	<b>EVALUACIÓN DEL AUDITOR</b>	<b>OA-PG 2904. A6</b>
Nombre y Apellidos del Auditor:		UEB o Dirección a la que pertenece:
Código de la Auditoría:		
Participo como Auditor Líder/Auditor/Auditor en Formación (AL, A, AF)		
Comportamiento personal (100)		
Actitud para aplicar conocimientos y habilidades	Genéricos	Aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría (100 pts)
		Comprensión del alcance de la auditoría y aplicación de los criterios de auditoría (100 pts)
		Comprensión del contexto de la organización: Estructura, actividades y prácticas de gestión (100)
		Aplicación de los requisitos legales, contractuales y otros aplicables y vigentes al auditado (100 pts)
		Gestión y dirección del equipo auditor (adicional para el auditor líder) (100 pts)
	Específicos SISTEMA DE GESTIÓN auditado	SISTEMA DE GESTIÓN Calidad
		SISTEMA DE GESTIÓN M Ambiente
		SISTEMA DE GESTIÓN SST
		SIG
		Otros SISTEMA DE GESTIÓN (Especificar):
EVALUACIÓN TOTAL	Quantitativa (promedio)	
	Cualitativa (MB/B/R/D)	
Evaluado Por:	Nombre y Apellidos	
	Firma	
	Fecha	
Firma del evaluado		

Escala para la evaluación cualitativa

(De 0 - 59 puntos) Deficiente;

(De 60 - 79 puntos) Regular;

(De 80 - 90 puntos) Bien;

(De 90 - 100 puntos) Muy bien