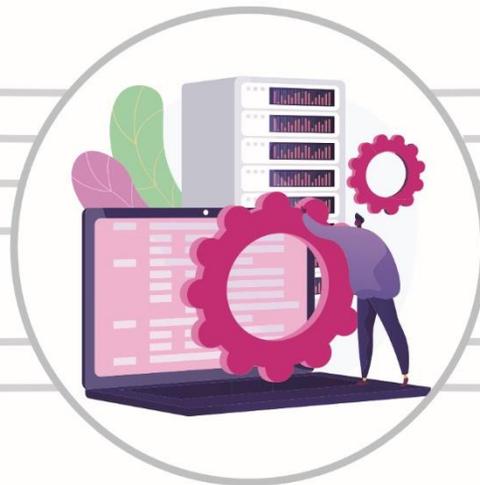


# PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS



**Sistema de Gestión de la Calidad 2024**

## 1. OBJETIVO

Describir los lineamientos necesarios para llevar a cabo la planeación, realización y seguimiento de las auditorías internas, así como dar seguimiento a los resultados de auditorías de tercera parte por el Organismo Certificador, entre otros; con la finalidad de determinar si las actividades y los resultados cumplen e impactan con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, determinar el tipo y grado de competencia de los Auditores con la finalidad de mejorar continuamente su formación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos declarados en el **Manual de Gestión de la Calidad** vigente, así como al personal involucrado en la planeación, realización y seguimiento de las auditorías.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ✓ ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

## 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

No.	Rol	Responsabilidades
4.1	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar a los Auditores Líderes e Internos para la ejecución de las auditorías internas en la Dirección, <b>Ver Integración del Comité de la Calidad.</b></li> <li>• Evaluar las competencias de los Auditores Líderes.</li> <li>• Revisar y aprobar el Programa y Plan de Auditorías, de acuerdo con la evaluación de los criterios identificados y conforme a las necesidades de la Dirección.</li> <li>• Proporcionar y facilitar los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías internas.</li> </ul>
4.2	Coordinador del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar en conjunto con el Auditor Líder, el Programa de Auditorías de forma anual.</li> <li>• Dar seguimiento a las correcciones y acciones correctivas de una No conformidad u Oportunidad de Mejora, identificada en cualquier auditoría (interna/externa) en tiempo y forma.</li> <li>• Difundir el Programa y Plan de Auditorías a todo el personal de la Dirección.</li> </ul>
4.3	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la objetividad y efectividad del Programa de Auditorías.</li> <li>• Elaborar y entregar el Plan de Auditorías Internas a la Alta Dirección para su revisión y aprobación.</li> <li>• Generar el reporte e informe de auditorías internas para difundirlo en toda la Dirección.</li> <li>• Revisar y validar la clasificación de los hallazgos detectados en la auditoría interna.</li> <li>• Asignar a los Auditores Internos para el seguimiento a las correcciones y acciones correctivas, vigilando que el cierre se de al verificar la eliminación de la no conformidad.</li> </ul>

No.	Rol	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a las cédulas de no conformidad implementadas producto de las No Conformidades detectadas en las auditorías internas hasta el cierre y eliminación de estas.</li> <li>• Evalúa las competencias del Equipo Auditor para asegurar la efectividad de las auditorías internas.</li> </ul>
4.4	Auditores Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el Plan y Programa de Auditorías Internas de acuerdo con los lineamientos aprobados por la Alta Dirección.</li> <li>• Desarrollar la auditoría interna de acuerdo con la asignación establecida, evaluando de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Proporcionar toda la información necesaria que justifique la documentación de hallazgos (Evidencia).</li> <li>• Dar seguimiento hasta el cierre de todas las acciones correctivas identificadas durante la auditoría interna.</li> <li>• Evaluar las competencias de los Auditores Líderes.</li> <li>• Colaborar para la elaboración del informe de las auditorías internas de la Dirección.</li> </ul>
4.5	Auditor en Entrenamiento/Observadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente en el curso de capacitación de Formación de Auditores Internos.</li> <li>• Participar como Observador en las auditorías internas planificadas o en las actividades designadas por el Auditor Líder.</li> <li>• Participar en la ejecución de la auditoría bajo la supervisión de los Auditores Líderes.</li> <li>• Coadyuvar en la concentración de la documentación recabada para la elaboración del informe de auditoría.</li> <li>• Auxiliar al Equipo Auditor a las necesidades administrativas que se generen durante la entrevista con los auditados.</li> </ul>
4.5	Personal auditado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir la ejecución de las auditorías internas/externas.</li> <li>• Colaborar en la auditoría aportando evidencia objetiva.</li> <li>• Realizar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para eliminar hallazgos reales y potenciales que pudieran presentarse.</li> </ul>
4.7	Guías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Dirección cuya participación se basa en apoyar al Equipo Auditor en las actividades de logística.</li> </ul>

**5. Términos y Definiciones**

<b>Auditado</b>	Área o proceso que es auditada.
<b>Auditor Líder</b>	Persona con la competencia designada para realizar la supervisión del equipo auditor y la auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
<b>Equipo Auditor</b>	Conjunto de personas con las competencias designadas para realizar una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
<b>Auditor</b>	Persona con la competencia designada para realizar una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
<b>Auditoría</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y permite evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
<b>Alcance de Auditoría</b>	Extensión y límites de la auditoría.
<b>Criterios de Auditoría</b>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
<b>Competencia</b>	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
<b>Conformidad</b>	Evidencia que da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
<b>No Conformidad</b>	Evidencia que no da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
<b>Evidencia de Auditoría</b>	Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
<b>Evidencia Objetiva</b>	Son documentos o declaraciones de las funciones, reportes o actividades que respaldan la existencia o veracidad de algo.
<b>Hallazgos de la Auditoría</b>	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
<b>Informe de Auditoría</b>	Documento que concentra los resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los hallazgos de la auditoría.
<b>Observación</b>	Es el hallazgo de auditoría que se refiere a aquellas actividades auditadas que no muestran incumplimiento a un requisito especificado. Es una oportunidad de mejora de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>Requisitos</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada en los Sistemas de Calidad.
<b>Plan de Auditoría</b>	Descripción de actividades y detalles acordados de una auditoría.
<b>Programa de Auditoría</b>	Calendarización de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.
<b>Periodos de Auditoría</b>	Intervalo de tiempo propuesto para realizar la auditoría, sin que interfieran con las fechas establecidas con el calendario electoral establecido.
<b>Acción Correctiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
<b>Corrección</b>	Acción para eliminar una no conformidad detectada.

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, el personal necesario para llevar a cabo la auditoría y la disponibilidad de actividades operativas en la Dirección.
2. Las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad serán programadas con base en los criterios establecidos en el **Plan de Auditoría y Programa de Auditoría** de la Dirección.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividades
<b>7.1 Planeación de la Auditoría Interna</b>		
7.1.1	Auditor Líder / Coordinador del SGC	<p>Elabora el <b>Programa de Auditorías</b>, en donde se establecen las auditorías internas/externas que serán realizadas, para proporcionar información que permita determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos propios de la Dirección, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y si éste se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz.</p> <p>Para la elaboración del programa, se consideran los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de auditoría.</li> <li>• Métodos de auditoría.</li> <li>• Criterios de la auditoría.</li> <li>• Recursos.</li> <li>• Riesgos y oportunidades</li> <li>• Calendario de auditorías internas/externas.</li> <li>• Criterios para la selección del Equipó Auditor.</li> </ul>
7.1.2		Envía a la Alta Dirección de la Dirección el <b>Programa de Auditoría</b> para su aprobación. En caso de solicitar cambios, realiza los ajustes que correspondan.
7.1.3	Alta Dirección	<p>Revisa y aprueba el <b>Programa de Auditorías</b> si no existe algún cambio.</p> <p><b>Nota:</b> Si existieran cambios al <b>Programa de Auditorías</b> solicitar los cambios al Auditor Líder/Coordinador del SGC <b>ver actividad 7.1.1</b></p>
<b>7.2 Preparación de la Auditoría Interna</b>		
7.2.1	Auditor Líder	<p>Elabora el <b>Plan de Auditoría</b>, en donde se determina la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de la auditoría.</li> <li>• Alcance.</li> <li>• Lineamientos de auditoría.</li> <li>• Equipo de Auditores asignados, en donde se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso que van a auditar, es decir se asegura que los Auditores no auditen su propio proceso.</li> </ul>

No.	Responsable	Actividades
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos para auditar.</li> <li>• Programación de entrevistas (horarios).</li> <li>• Reunión de apertura y cierre.</li> </ul>
7.2.2		Envía a la Alta Dirección de la Dirección el <b>Plan de Auditoría</b> para su aprobación. En caso de solicitar cambios, se realizan los ajustes que correspondan.
7.2.3	Alta Dirección	<p>Revisa y aprueba el <b>Plan de Auditoría</b> si no existe algún cambio.</p> <p><b>Nota:</b> Si existieran cambios al <b>Plan de Auditoría</b> solicitar los cambios al Auditor Líder <b>ver actividad 7.2.1</b></p>
7.2.2	Auditor Líder / Coordinador del SGC	Reciben el <b>Plan de Auditoría</b> aprobado por la Alta Dirección y se difunde a todos los responsables para su conocimiento por lo menos con 15 días naturales antes del inicio de la auditoría, para asegurar la disponibilidad del personal en las fechas programadas.
7.2.3	Auditor Líder / Auditor Interno / Coordinador del SGC	Elabora las <b>Listas de Verificación</b> con base en los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad y considerando los criterios del <b>Plan de Auditoría</b> .
7.2.4	Auditor Líder	Entrega las <b>Listas de Verificación</b> a los Auditores Internos asignados para su ejecución eficaz.
<b>7.3 Ejecución de la Auditoría Interna</b>		
7.3.1	Auditor Líder	<p>Realizan <b>reunión de apertura</b>, a la que asisten los responsables involucrados en los procesos que serán auditados y la Alta Dirección, en donde se presenta el <b>Plan de Auditoría</b> a todos los responsables para su conocimiento y para asegurar la disponibilidad, así mismo se aclara cualquier duda relativa a la auditoría interna.</p> <p>Los participantes en la reunión se registran en la <b>Lista de Asistencia</b>.</p>
7.3.2	Auditor Líder / Auditor Interno	Asisten a las entrevistas para realizar la auditoría interna, solicitan evidencia de cumplimiento sobre los requisitos que se auditan y registra toda la información necesaria que soporte los hallazgos encontrados en la <b>Lista de Verificación</b> .
7.3.3		Comunican al auditado al concluir la auditoría, el resultado obtenido y en el caso de haber identificado hallazgos notifica la posibilidad sobre el establecimiento de no conformidades.
7.3.4	Auditor Líder	Realiza reunión con el Equipo Auditor para establecer los resultados previos e informar los hallazgos identificados al final de cada proceso auditado.

No.	Responsable	Actividades
7.3.5	Auditor Interno	Notifica al Auditor Líder a través de la <b>Lista de Verificación</b> o los documentos de trabajo así determinados, los hallazgos encontrados y en coordinación con este determinan las no conformidades encontradas. <b>Ver punto 7.4.1</b>
7.3.6	Auditor Líder	Realiza <b>reunión de cierre</b> en la que comunica de manera global los resultados encontrados durante la auditoría, comunicando la fecha compromiso para la entrega del <b>Informe de Auditoría</b> .  Los participantes en la reunión se registran en la <b>Lista de Asistencia</b> .
<b>7.4 Elaboración del Informe de Auditoría</b>		
7.4.1	Auditor Líder / Auditor Interno	Elaboran el <b>Informe de Auditoría</b> , en coordinación con el Equipo Auditor, determinan la presencia de no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones. Considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No Conformidad Mayor:</b> Es el incumplimiento, ausencia o la no aplicación total en toda la Dirección de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad aplicable.</li> <li>• <b>No Conformidad Menor:</b> Es el incumplimiento o la aplicación parcial en algunas áreas de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, norma, código o procedimiento de la Dirección.</li> <li>• <b>Observación:</b> Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, sin embargo, constituye un riesgo potencial de no conformidad.</li> <li>• <b>Oportunidad de Mejora:</b> Recomendación (es) específica (s), que puede identificar actividades para mejorar el desempeño de procesos y del servicio.</li> </ul>
7.4.2	Auditor Líder / Coordinador del SGC	Envían el <b>Informe de Auditoría</b> a la Alta Dirección, al Comité de la Calidad y responsables involucrados de los Procesos auditados del Sistema de Gestión de la Calidad, solicitando la atención de éste y la entrega de las correcciones y acciones correctivas que correspondan. <b>Ver Procedimiento de Acciones Correctivas</b> .
<b>7.5 Seguimiento a los Hallazgos Identificados en la Auditoría</b>		
7.5.1	Responsables de Proceso	Generan las correcciones y/o acciones correctivas que correspondan de acuerdo con las no conformidades comunicadas a través del <b>Informe de Auditoría</b> y con base en lo establecido en el <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b> .

No.	Responsable	Actividades
7.5.2	Auditor Líder	Asigna las <b>Acciones Correctivas</b> para su seguimiento a los Auditores Internos.
7.5.2	Auditor Líder / Auditor Interno	<p>Da seguimiento al cierre de la(s) No Conformidad(es), Oportunidades de Mejora u Observaciones que detectaron durante el evento de la auditoría interna conforme a lo que establece el <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b>, verificando el seguimiento en el <b>Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras</b>.</p> <p>El cierre de las acciones se hará cuando el Auditor Líder determine la eficacia de la acción a través de los siguientes criterios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se haya concluido el plan de trabajo de la acción a través de la evidencia objetiva correspondiente. Aplicable para No conformidades, mejoras u observaciones.</li> <li>b) Que el Auditor Interno realice por lo menos un seguimiento, a fin de asegurar que la No Conformidad ha sido eliminada. Aplicable para No Conformidades.</li> <li>c) La evidencia objetiva demuestre consistentemente la atención y eliminación de la No Conformidad y su posible reincidencia. Aplicable para No Conformidades.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Para el caso de las observaciones a la acción tomada, si aplica, se registra en la <b>Cédula de No Conformidad</b>.</p>
7.5.3	Coordinador del SGC	Da seguimiento mensual al <b>Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras</b> y entrega a la Alta Dirección para su conocimiento.
<b>7.6 Evaluación de Auditores</b>		
7.6.1	Auditores, auditados, Auditor Líder	<p>Realizar la <b>Evaluación de auditores</b> de acuerdo con lo estipulado en el formato de <b>Evaluación de auditores</b> según corresponda.</p> <p>Dichas evaluaciones deben realizarse durante la auditoría.</p>
7.6.2	Coordinador del SGC	Registrar en la <b>Evaluación de Auditores</b> , los puntajes obtenidos de dichas evaluaciones, de cada auditoría realizada.
7.6.3	Auditor Líder	Realizar un análisis de los comentarios y calificaciones en conjunto con los responsables involucrados para generar las acciones pertinentes.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
0	Julio 2024	Creación de documento

<b>ELABORO</b>
María Eugenia Guerrero Corona Ricardo González González Joaquín Ruíz Arias
<b>REVISÓ</b>
Lic. Pablo David Trejo Piñón Ing. Alberto Rojas Carbajal
<b>APROBÓ</b>
Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo

