Copia No Controlada

Procedimiento Auditoría Interna

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
L.E. José Manuel López López Líder de Implantación	Ing. Eduardo Contreras Rojano Representante de la Dirección	C.P. América Aguilar Bozada Dirección General de Administración

CONTENIDO

	Página
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. REFERENCIAS	3
5. DEFINICIONES	3
6. DIAGRAMA DE FLUJO	5
7. DESCRIPCIÓN	7
8. FORMATO Y REGISTROS DE CALIDAD	10
9. ANEXO	11

Copia No Controlada

1. Nombre del Procedimiento: Auditoria Interna

2. Objetivo: Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorias internas a través de la elaboración y aplicación de programas y planes de auditoria de calidad, la elaboración de reportes de auditoria y la identificación de áreas de oportunidad, con el fin de asegurar la aplicación y mejora del sistema de gestión de calidad.

3. Alcance: Aplicable para el sistema de gestión de la calidad, y los procesos involucrados en el alcance del sistema, así como para los procesos gobernadores y de soporte relacionados en punto de contacto, para el personal perteneciente a la organización.

4. Referencias
Manual de Calidad.
Procesos Operativos.
Procedimientos, Instructivos, Guías y Formatos.
Estructura documental del sistema de gestión de la calidad.
Lista Maestra de Registros de Calidad.
Lista Maestra de Documentos.
NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000– Requisitos..
Norma ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
Formato de Evaluación Auditor interno.
Formato de Programa de Auditoria Interna.
Formato de Plan de Auditoria Interna.
Formato de Lista de Verificación.
Formato de Informe de Auditoria Interna.

5. Definiciones:

Auditoria Interna: Denominada como de primera parte, es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Programa de auditoria: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Copia No Controlada

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la Auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

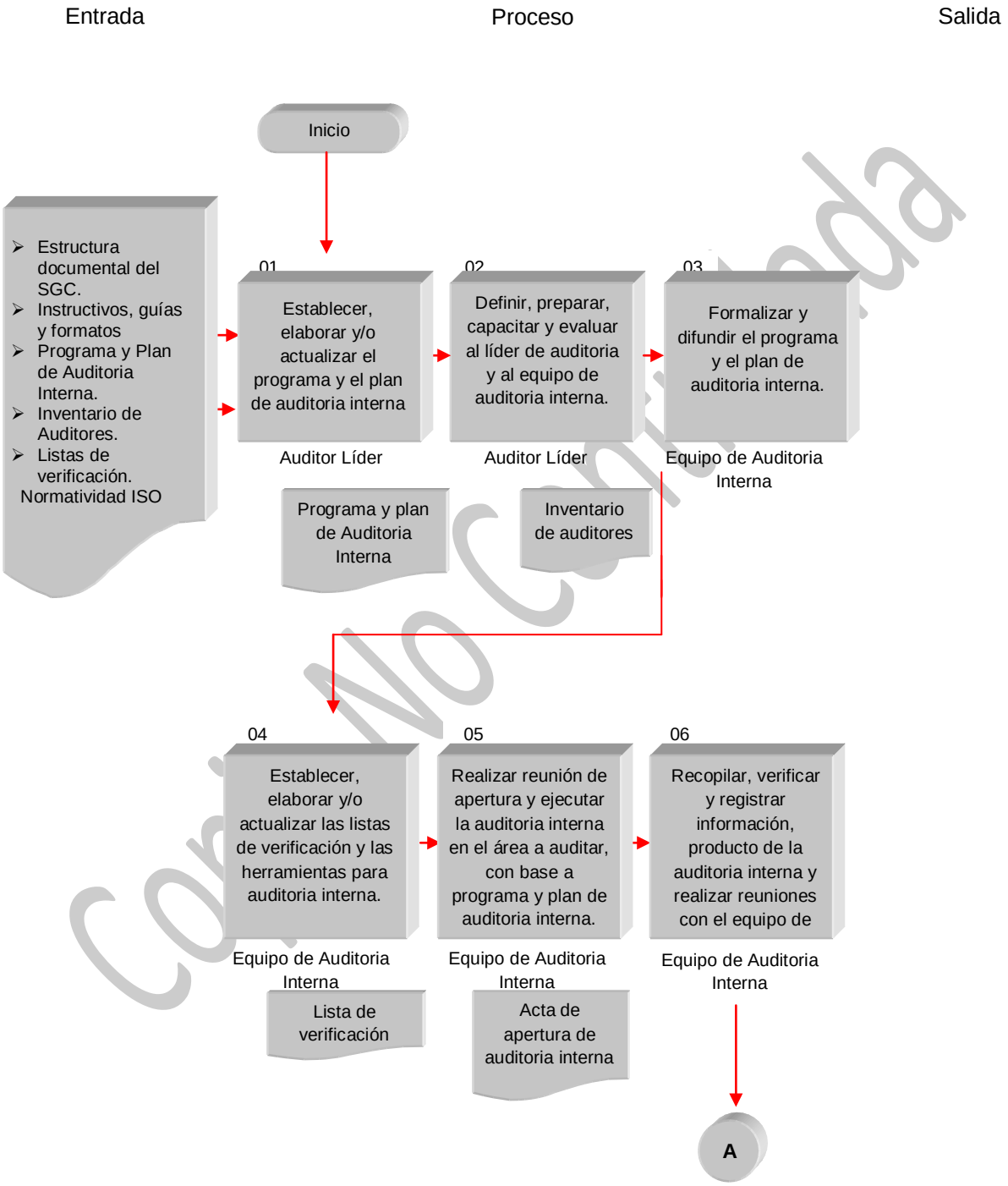
Hallazgo de la auditoria: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

Conclusiones de la auditoria: resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos e la auditoria y todos los hallazgos de la auditoría.

Fuente: ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

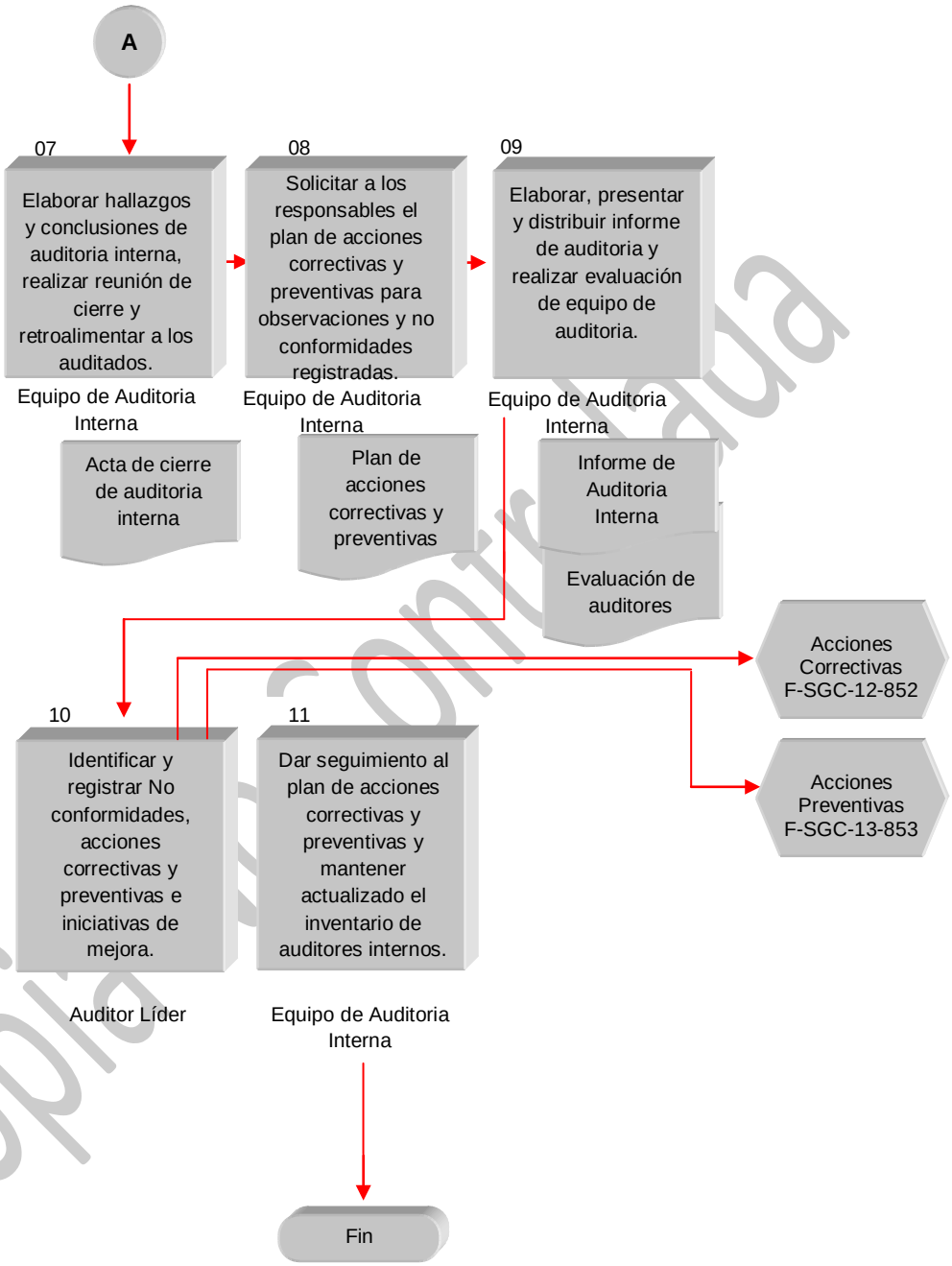
Copia No Controlada

6. Diagrama de Flujo



Copia No Controlada

Procedimiento Auditoría Interna	Código:	P-SGC-12-822
	Versión:	4
	Vigencia:	Noviembre 2009
	Página:	6 de 13



Copia Controlada

7. Descripción

Inicio:

1. Establecer, elaborar y/o actualizar el programa y el plan de auditoria interna. El Auditor Líder establece, elabora y/o actualiza los programas y planes de auditoria interna, en función de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Programas y Planes de Auditoria Interna e informes de auditorias realizadas.

2. Definir, preparar, capacitar y evaluar al líder de auditoria y al equipo de auditoria interna. El Auditor Líder define, prepara, capacita y evalúa al equipo de auditoría interna, que incluye el Auditor Líder y a los auditores internos. Los criterios de selección para Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes: el equipo de auditores fue capacitado para llevar a cabo la auditoría interna con base en la Norma NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002 / ISO 19011:2002, así como en la interpretación de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2000. Los auditores son seleccionados en cada Subdirección de acuerdo al desempeño mostrado en sus actividades y además por mostrar las siguientes características: habilidad para resolver problemas, es responsable, ético, de mentalidad abierta, observador, perceptivo, tenaz y decidido. Además están calificados y autorizados para llevar a cabo el proceso de auditoría sin ninguna responsabilidad directa sobre el trabajo que auditan.

Los Auditores Internos mantendrán su calificación realizando al menos una Auditoria anual. En el caso de los nuevos Auditores Internos, estos se consideraran aptos, luego de participar y aprobar un curso de Auditorías Internas de Calidad. La evaluación a los auditores se debe realizar al menos una vez al año, procurando que esta evaluación sea revisada en alguna Revisión por la Dirección y que se hayan ejecutado auditorias para que los auditados puedan evaluar de forma correcta.

Los criterios de evaluación para Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Administración son los siguientes:

- Cualidades Personales
- Conocimientos
- Habilidades

En casos en que el auditado reciba una nota de calificación promedio igual o inferior a 2 en una escala de 1 a 4, el Grupo Operativo de Calidad deberá analizar

Copia No Controlada

el caso en forma particular para decidir si se deben tomar medidas especiales o si el auditor continúa o no en el equipo.

3. Formalizar y difundir el programa y el plan de auditoria interna. El Equipo de Auditoria Interna formaliza y difunde a todos los involucrados (auditores y auditados), los programas y planes de auditoria a ejecutar.

4. Establecer, elaborar y/o actualizar las listas de verificación y las herramientas para auditoria interna. El Equipo de Auditoria Interna, coordinados por el Líder de Auditoria, revisan, establecen, actualizan, preparan y/o elaboran las listas de verificación, herramientas y documentación de auditoria interna y asigna responsabilidades a cada miembro del equipo auditor.

5. Realizar reunión de apertura y ejecutar la auditoria interna en el área a auditar, con base a programa y plan de auditoria interna. El Equipo de Auditoria Interna, como parte del proceso de ejecución de auditorias internas, realizan la reunión de apertura con el área a ser auditada, en estricto apego al los programas y planes de auditoria establecidos. Realizan la auditoria con el apoyo de sus herramientas de auditoria y en base a lo establecido en el plan de auditoria interna, apegándose a los requisitos y mejores prácticas de la Norma Internacional ISO 19011:2002 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

6. Recopilar, verificar y registrar información, producto de la auditoria interna y realizar reuniones con el equipo de auditoria. El equipo de auditoria interna es responsable de recopilar, verificar y registrar toda la información, evidencia objetiva y registros de calidad que demuestren el apego y cumplimiento de los requisitos de calidad, así como del uso y mantenimiento de la estructura documental.

El equipo de auditoria se reúne de manera constante para compartir hallazgos, homologar criterios, identificar áreas de oportunidad y no conformidades encontradas y retroalimentar al equipo de auditores internos y al propio Auditor Líder.

7. Elaborar hallazgos y conclusiones de auditoria interna, realizar reunión de cierre y retroalimentar a los auditados. El Equipo de Auditoria Interna registra y redacta los hallazgos encontrados durante la ejecución de las auditorias internas. Realizan la reunión de cierre con las áreas auditadas y retroalimentan de manera general a los auditados y los responsables de las áreas o procesos auditados.

Copia No Controlada

8. Solicitar a los responsables el plan de acciones correctivas y preventivas para observaciones y no conformidades registradas. El Auditor Líder solicita de manera formal a cada coordinador y responsable sujeto de auditoria, que presente conforme un plan de trabajo, las acciones preventivas y correctivas que darán solución a las desviaciones detectadas durante la auditoria interna, ya seas acciones preventivas o acciones correctivas.

9. Elaborar, presentar y distribuir informe de auditoria y realizar evaluación de equipo de auditoria interna. El Auditor Líder, con apoyo de su equipo de auditoria, elaboran presentan y distribuyen el informe final de auditoria, incluyendo a la Dirección General y al Grupo Operativo de Calidad. El Auditor Líder realiza la evaluación del equipo de auditoria (Auditores Internos), así como del propio proceso de auditoria, con el fin de encontrar áreas de oportunidad y retroalimentar al equipo de auditoria interna.

10. Identificar y registrar No conformidades, acciones correctivas y preventivas e iniciativas de mejora. El Auditor Líder, identifica y registra las observaciones y las No conformidades Mayores o Menores detectadas durante el proceso de auditoria, apoyándose en los procedimientos Acciones correctivas y Acciones preventivas.

11. Dar seguimiento al plan de acciones correctivas y preventivas y mantener actualizado el inventario de auditores internos. El Líder de Auditoria, lleva a cabo el seguimiento al plan de acciones correctivas y acciones preventivas, y se responsabiliza de mantener actualizado el inventario de auditores para la próxima auditoria interna programada.

Fin de procedimiento

Copia No Controlada

8. Formato y Registros de Calidad

Nombre del Registro de Calidad	Código de Formato
Programa de Auditoria Interna	F-SGC-01-822
Plan de Auditoria Interna	F-SGC-02-822
Informe de Auditoria Interna	F-SGC-03-822
Lista de verificación (norma ISO 9001:2000)	F-SGC-04-822
Lista de verificación (procesos)	F-SGC-05-822
Acta de Apertura de Auditoria Interna	F-SGC-06-822
Acta de Cierre de Auditoria Interna	F-SGC-07-822
Inventario de Auditores.	F-SGC-08-822
Evaluación de Auditor interno	F-SGC-09-822
Evaluación de Auditor líder	F-SGC-10-822
Reporte de producto no conforme	F-SGC-11-83
Reporte de acción correctiva	F-SGC-12-852
Reporte de acción preventiva	F-SGC-13-853

Copia No Controlada

9. Anexo

Criterios para la selección de auditores:

Los Auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaria de Finanzas y Plantación, en la Dirección General de Administración deben cumplir con determinadas cualidades; entre las que se encuentran las personales, conocimientos y habilidades, de manera que las auditorias realizadas por éstos sean lo más confiable. Estas cualidades se describen a continuación:

Atributos Personales: ética, diplomacia, observador, perceptivo, versatilidad, tenacidad, decisión y seguridad.
Conocimientos y habilidades: estos deberán estar relacionados con:

Principios, procedimientos, técnicas de auditoria, documentos de Sistemas de Gestión de Calidad y de referencia, situaciones de la Secretaria, normas legales y reglamentos.
Conocimiento de la terminología, los principios de la gestión de la calidad y su aplicación.
Conocimiento de herramientas de la gestión de la calidad y su aplicación.
Técnicas para recopilar información y establecer la variedad y suficiencia de la misma.
Conocimiento de la terminología, características técnicas de los procesos, productos y practicas especificas de la Dirección General de Administración
Entrenamiento y experiencia en la realización de auditorias.

El auditor líder debe tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoria, además debe ser capaz de planificar la auditoria y hacer uso eficaz de los recursos durante la auditoria, representar al equipo auditor en las comunicaciones con el auditado, organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor, proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación; conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoria; prevenir y resolver conflictos, preparar y completar el informe de la auditoria

Los Auditores deberán reunir los siguientes requisitos:

Auditor Líder:

Requisitos Generales:
Formar parte de la plantilla del personal de la Secretaria de Finanzas y Plantación

Copia No Controlada

Formar parte de la plantilla del personal de la Dirección General de Administración.

Requisitos Académicos:
Escolaridad: Licenciatura.

Formación como auditor líder:
Participar y acreditar un curso de interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con una calificación mínima de 9.0.
Participar y acreditar un curso de formación de Auditores y obtener una calificación mínima de 9.0.
En caso de ocurrir modificaciones a las normas aplicables, asistir y en caso de ser necesario aprobar el curso de actualización y obtener una calificación de 9.0.
Participar en un curso de recalificación de Auditores Internos y obtener una calificación aprobatoria mínima de 9.0. En caso de ser necesario deberá tomarse la capacitación que se requiera para aprobar dicho examen.

Experiencia:
Haber participado como mínimo en una certificación de procesos.
Haber participado como auditor calificado cuando menos en una auditoria interna bajo la dirección y orientación de un Auditor líder.
Conocer como mínimo de manera general los procesos de la Dirección General de Administración.

Auditor interno:

Requisitos Generales:
Formar parte de la plantilla del personal de la Secretaria de Finanzas y Plantación
Formar parte de la plantilla del personal de la Dirección General de Administración.

Requisitos Académicos:
Escolaridad:
1. Licenciatura o
2. Carrera Técnica/Conocimientos Técnicos

Formación como auditor:
Participar y acreditar un curso de interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con una calificación mínima de 8.0.
Participar y acreditar un curso de formación de Auditores Internos y obtener una calificación mínima de 8.0.

Copia No Controlada

En caso de ocurrir modificaciones a las normas aplicables, asistir y en caso de ser necesario aprobar el curso de actualización y obtener una calificación de 8.0.
Participar en un curso de recalificación de Auditores Internos y obtener una calificación aprobatoria mínima de 8.0. En caso de ser necesario deberá tomarse la capacitación que se requiera para aprobar dicho examen.

Experiencia:
Haber participado como observador cuando menos en una auditoria interna bajo la dirección y orientación de un Auditor calificado.

Responsabilidades:

Responsabilidades del Auditor Líder:

Elaborar el programa de auditorias.
Seleccionar el Auditor o Equipo Auditor para efectuar las auditorias.
Coordinar la capacitación de Auditores Internos de Calidad dentro de la Dirección General de Administración.
Elaborar Semestralmente los informes consolidados de las Auditorias Internas.
Elaborar Semestralmente los informes de las acciones preventivas y correctivas.

Responsabilidades de los Auditores Internos:

Elaborar el plan de auditorias
Revisar previamente la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.
Preparar los documentos necesarios para la realización de la auditoria.
Efectuar las reuniones de apertura y cierre de la auditoria.
Elaborar las conclusiones de la auditoria.

Copia No Controlada