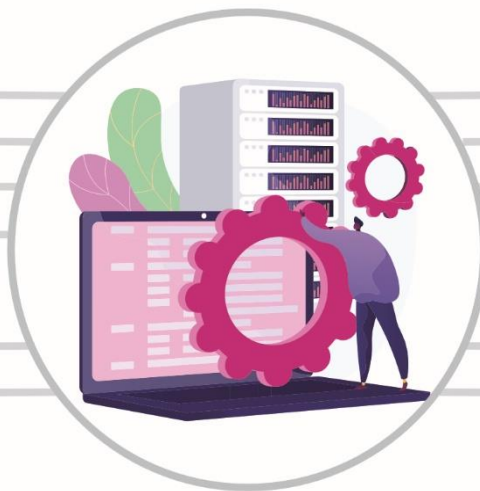


PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS



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	- Asignar a los Auditores Líderes e Internos para la ejecución de las auditorías internas en la Coordinación de Operación en Campo, Ver Integración del Comité de la Calidad. - Evaluar las competencias de los Auditores Líderes. - 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 Coordinación. - Proporcionar y facilitar los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías internas.
4.2	Coordinador del SGC.	- Elaborar en conjunto con los Auditores Líderes, el Programa de Auditorías de forma anual. - 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. - Difundir el Programa y Plan de Auditorías a todo el personal de la Coordinación.
4.3	Auditores Líderes	- Asegurar la objetividad y efectividad del Programa de Auditorías. - Elaborar y entregar el Plan de Auditorías Internas a la Alta Dirección para su revisión y aprobación. - Generar el reporte e informe de auditorías internas para difundirlo en toda la Coordinación. - Revisar y validar la clasificación de los hallazgos detectados en la auditoría interna. - Asignar a los Auditores Internos para el seguimiento a las correcciones y acciones correctivas, vigilando que el cierre se dé al verificar la eliminación de la No Conformidad.

No.	Rol	Responsabilidades
		• 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. • Evalúa las competencias del Equipo Auditor para asegurar la efectividad de las auditorías internas.
4.4	Audidores Internos	• Ejecutar el Plan y Programa de Auditorías Internas de acuerdo con los lineamientos aprobados por la Alta Dirección. • Desarrollar la auditoría interna de acuerdo con la asignación establecida, evaluando de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad. • Proporcionar toda la información necesaria que justifique la documentación de hallazgos (Evidencia). • Dar seguimiento hasta el cierre de todas las acciones correctivas identificadas durante la auditoría interna. • Evaluar las competencias de los Auditores Líderes. • Colaborar para la elaboración del informe de las auditorías internas de la Coordinación.
4.5	Auditor en Entrenamiento/Observadores	• Participar activamente en el curso de capacitación de Formación de Auditores Internos. • Participar como Observador en las auditorías internas planificadas o en las actividades designadas por los Auditores Líderes. • Participar en la ejecución de la auditoría bajo la supervisión de los Auditores Líderes. • Coadyuvar en la concentración de la documentación recabada para la elaboración del informe de auditoría. • Auxiliar al Equipo Auditor en las necesidades administrativas que se generen durante la entrevista con los auditados.
4.5	Personal auditado	• Permitir la ejecución de las auditorías internas/externas. • Colaborar en la auditoría aportando evidencia objetiva. • Realizar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para eliminar hallazgos reales y potenciales que pudieran presentarse.
4.7	Guías	• Personal de la Coordinación cuya participación se basa en apoyar al Equipo Auditor en las actividades de logística.

5. Términos y Definiciones

Auditado	Área o proceso que es auditada.
Auditor Líder	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.
Equipo Auditor	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.
Auditor	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.
Auditoría	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.
Alcance de Auditoría	Extensión y límites de la auditoría.
Criterios de Auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Conformidad	Evidencia que da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
No Conformidad	Evidencia que no da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
Evidencia de Auditoría	Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Evidencia Objetiva	Son documentos o declaraciones de las funciones, reportes o actividades que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Hallazgos de la Auditoría	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
Informe de Auditoría	Documento que concentra los resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los hallazgos de la auditoría.
Observación	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.
Requisitos	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada en los Sistemas de Calidad.
Plan de Auditoría	Descripción de actividades y detalles acordados de una auditoría.
Programa de Auditoría	Calendarización de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.
Periodos de Auditoría	Intervalo de tiempo propuesto para realizar la auditoría, sin que interfieran con las fechas establecidas con el calendario electoral establecido.
Acción Correctiva	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Corrección	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 Coordinación.
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 Coordinación.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividades
7.1 Planeación de la Auditoría Interna		
7.1.1	Auditores Líderes / Coordinador del SGC	Elabora el Programa de Auditorías, 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 Coordinación, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y si éste se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz. Para la elaboración del programa, se consideran los siguientes criterios: • Tipos de auditoría. • Métodos de auditoría. • Criterios de la auditoría. • Recursos. • Riesgos y oportunidades • Calendario de auditorías internas/externas. • Criterios para la selección del Equipo Auditor.
7.1.2		Envía a la Alta Dirección de la Coordinación el Programa de Auditoría para su aprobación. En caso de solicitar cambios, realiza los ajustes que correspondan.
7.1.3	Alta Dirección	Revisa y aprueba el Programa de Auditorías si no existe algún cambio. Nota: Si existieran cambios al Programa de Auditorías solicitar los cambios a los Auditores Líderes/Coordinador del SGC ver actividad 7.1.1
7.2 Preparación de la Auditoría Interna		
7.2.1	Auditores Líderes	Elaboran el Plan de Auditoría, en donde se determina la siguiente información: • Objetivo de la auditoría. • Alcance. • Lineamientos de auditoría. • Equipo de Auditores asignados, en donde se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso que van a

No.	Responsable	Actividades
		auditar, es decir, se asegura que los Auditores no auditen su propio proceso. • Procesos para auditar. • Programación de entrevistas (horarios). • Reunión de apertura y cierre.
7.2.2		Envía a la Alta Dirección de la Coordinación el Plan de Auditoría para su aprobación. En caso de solicitar cambios, se realizan los ajustes que correspondan.
7.2.3	Alta Dirección	Revisa y aprueba el Plan de Auditoría si no existe algún cambio. Nota: Si existieran cambios al Plan de Auditoría solicitar los cambios a los Auditores Líderes ver actividad 7.2.1
7.2.2	Auditores Líderes / Coordinador del SGC	Reciben el Plan de Auditoría aprobado por la Alta Dirección y se difunde a todos los responsables para su conocimiento por lo menos con 7 días naturales antes del inicio de la auditoría, para asegurar la disponibilidad del personal en las fechas programadas.
7.2.3	Auditores Líderes / Auditores Internos / Coordinador del SGC	Elaboran las Listas de Verificación con base en los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como en los criterios del Plan de Auditoría .
7.2.4	Auditores Líderes	Entregan las Listas de Verificación a los Auditores Internos asignados, a fin de lograr una ejecución eficaz.
7.3 Ejecución de la Auditoría Interna		
7.3.1	Auditores Líderes	Realizan reunión de apertura, a la que asisten los responsables involucrados en los procesos que serán auditados y la Alta Dirección, en donde se presenta el Plan de Auditoría a todos los responsables para su conocimiento y para asegurar la disponibilidad, así mismo se aclara cualquier duda relativa a la auditoría interna. Los participantes en la reunión se registran en la Lista de Asistencia.
7.3.2	Auditores Líderes / Auditores Internos	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 Lista de Verificación .
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.

No.	Responsable	Actividades
7.3.4	Auditores Líderes	Realizan una reunión con el Equipo Auditor para establecer los resultados previos e informar los hallazgos identificados al final de cada proceso auditado.
7.3.5	Auditores Internos	Notifican a los Auditores Líderes a través de la Lista de Verificación o los documentos de trabajo así determinados, los hallazgos identificados y en coordinación con estos, determinan las No Conformidades encontradas. Ver punto 7.4.1
7.3.6	Auditores Líderes	Realizan una reunión de cierre en la que comunican de manera global los resultados encontrados durante la auditoría, comunicando la fecha compromiso para la entrega del Informe de Auditoría . Los participantes en la reunión se registran en la Lista de Asistencia .
7.4 Elaboración del Informe de Auditoría		
7.4.1	Auditores Líderes / Auditores Internos	Elaboran el Informe de Auditoría , en coordinación con el Equipo Auditor, determinan la presencia de No Conformidades, Oportunidades de Mejora u Observaciones. Considerando lo siguiente: • No Conformidad Mayor: Es el incumplimiento, ausencia o la no aplicación total en toda la Coordinación de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad aplicable. • No Conformidad Menor: 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 Coordinación. • Observación: Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, sin embargo, constituye un riesgo potencial de No Conformidad. • Oportunidad de Mejora: Recomendación (es) específica (s), que puede identificar actividades para mejorar el desempeño de procesos y del servicio.
7.4.2	Auditores Líderes / Coordinador del SGC	Envían el Informe de Auditoría 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. Ver Procedimiento de Acciones Correctivas .

No.	Responsable	Actividades
7.5 Seguimiento a los Hallazgos Identificados en la Auditoría		
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 Informe de Auditoría y con base en lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas .
7.5.2	Audidores Líderes	Asignan las Acciones Correctivas para su seguimiento a los Audidores Internos.
7.5.2	Audidores Líderes / Audidores Internos	Dan 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 Procedimiento de Acciones Correctivas, verificando el seguimiento en el Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras. El cierre de las acciones se hará cuando los Audidores Líderes determinen la eficacia de la acción a través de los siguientes criterios. 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. b) Que los Audidores Internos realicen por lo menos un seguimiento, a fin de asegurar que la No Conformidad ha sido eliminada. Aplicable para No Conformidades. c) La evidencia objetiva demuestre consistentemente la atención y eliminación de la No Conformidad y su posible reincidencia. Aplicable para No Conformidades. Nota: Para el caso de las observaciones a la acción tomada, si aplica, se registra en la Cédula de No Conformidad.
7.5.3	Coordinador del SGC	Da seguimiento mensual al Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras y entrega a la Alta Dirección para su conocimiento.
7.6 Evaluación de Auditores		
7.6.1	Auditores, auditados, Audidores Líderes	Realizan la Evaluación de auditores de acuerdo con lo estipulado en el formato de Evaluación de auditores según corresponda. Dichas evaluaciones deben realizarse durante la auditoría.
7.6.2	Coordinador del SGC	Registra en la Evaluación de Auditores , los puntajes obtenidos de dichas evaluaciones, de cada auditoría realizada.
7.6.3	Audidores Líderes	Realizan 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	Septiembre 2024	Creación de documento

ELABORÓ
Lic. Blanca Estela Aguirre Tapia
REVISÓ
Lic. Ana Gabriela Romero Faustinos C. Pavel Eduardo Sánchez González
APROBÓ
Ing. Jesús Ojeda Luna

