



### 1. Propósito.

Establecer la metodología y los lineamientos a seguir para llevar a cabo la planificación y ejecución de las Auditorías Internas del SGC.

### 2. Alcance.

Aplica a los Responsables de Proceso, Representante de la Dirección, Miembros del Comité de Calidad, el personal del Sistema de Gestión de la Calidad y Auditores Internos de Calidad.

### 3. Definiciones

3.1. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

*NOTA: Las auditorías internas, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.*

3.2. **Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

3.3. **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

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

*NOTA La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.*

3.5. **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

*NOTA Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.*

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

CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



3.7. **Cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría; puede ser la alta dirección, el comité de calidad o el responsable de cualquier proceso que forme parte del SGC.

3.8. **Auditado:** organización o procedimiento que es auditado.

3.9. **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría y seleccionado para ese fin por parte del RD.

3.10. **Equipo auditor:** Equipo conformado por uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría y que es seleccionado y conformado por el RD.

*NOTA 1 El Secretario del Comité de Calidad fungirá como auditor jefe del equipo.*

*NOTA 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos*

*NOTA 3 Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.*

3.11. **Líder de auditoría:** Persona encargada de dar seguimiento y controlar los planes de auditoría.

3.12. **Experto técnico:** Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

*NOTA 1 La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.*

*NOTA 2 Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.*

#### 4. Documentos de Referencia.

4.1 Manual de calidad

4.2 Norma ISO 9001:2000

4.3 Norma ISO 9000:2000

4.4 Norma ISO 19011:2002

4.5 Perfiles de puestos

4.6 Procedimiento de acción correctiva (AI-PR-03).

4.7 Procedimiento de acción preventiva (AI-PR-02).

CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



## 5. Políticas de Operación.

5.1 El representante de la Dirección es responsable de asegurarse que se da el seguimiento a las no conformidades de auditorías pasadas.

5.2 El cierre de la auditoría se considera hasta que se solventan todas las no conformidades derivadas de la misma.

5.3 Toda auditoría se realiza con la finalidad de mejorar el sistema de gestión de la calidad y de detectar las fortalezas y debilidades del mismo.

5.4 Las listas de verificación pueden ser formatos libres que permitan al auditor contar con un apoyo documental para el establecimiento de los hallazgos de auditoría y las conclusiones de la misma.

5.5 Antes de llevar a cabo una auditoría se revisan los documentos del SGC y en caso de que se identifiquen hallazgos estos son notificados de inmediato al Líder de Equipo.

5.6 Todas las no conformidades se presentan al auditado en los formatos de **No conformidad** (AI-FO- 01) de los procedimientos de acción correctiva y preventiva (Ref 4.6 y 4.7).

5.7 En la entrevista de cierre de auditoría, se debe de presentar individualmente cada uno de los hallazgos al auditado, estos hallazgos deben ser aceptados por el auditado para poder presentar el siguiente y así sucesivamente.

5.8 El Gestor de programa de auditoría es responsable de asegurar la competencia de todos los miembros del equipo auditor.

5.9 El Gestor deberá informar trimestralmente el estado que guarda el SGC a la alta dirección.

5.10 Todas las **no conformidades** aceptadas por el auditado deberán ser tratadas como acciones correctivas y/o preventivas y ajustarse a dichos procedimientos.

5.11 Las acciones de seguimiento y el informe de los resultados de la verificación, se realizan conforme lo establecido en los procedimientos de acciones correctivas y/o preventivas.

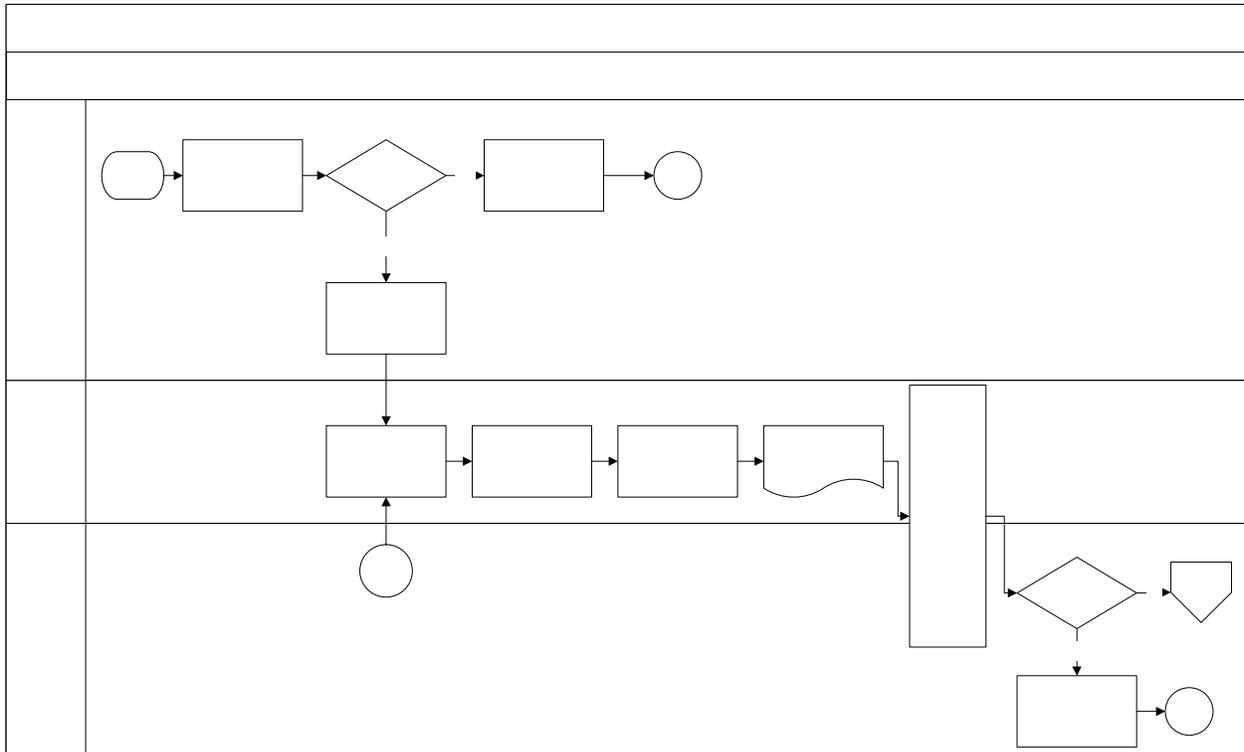
CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	<i>Miroslava Moyano Zepeda</i> J. D. Organización y Métodos	<i>Anatolio Lugo Félix</i> Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



5.12 Los Responsables de Proceso deben tomar acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas durante la auditoría y sus causas.

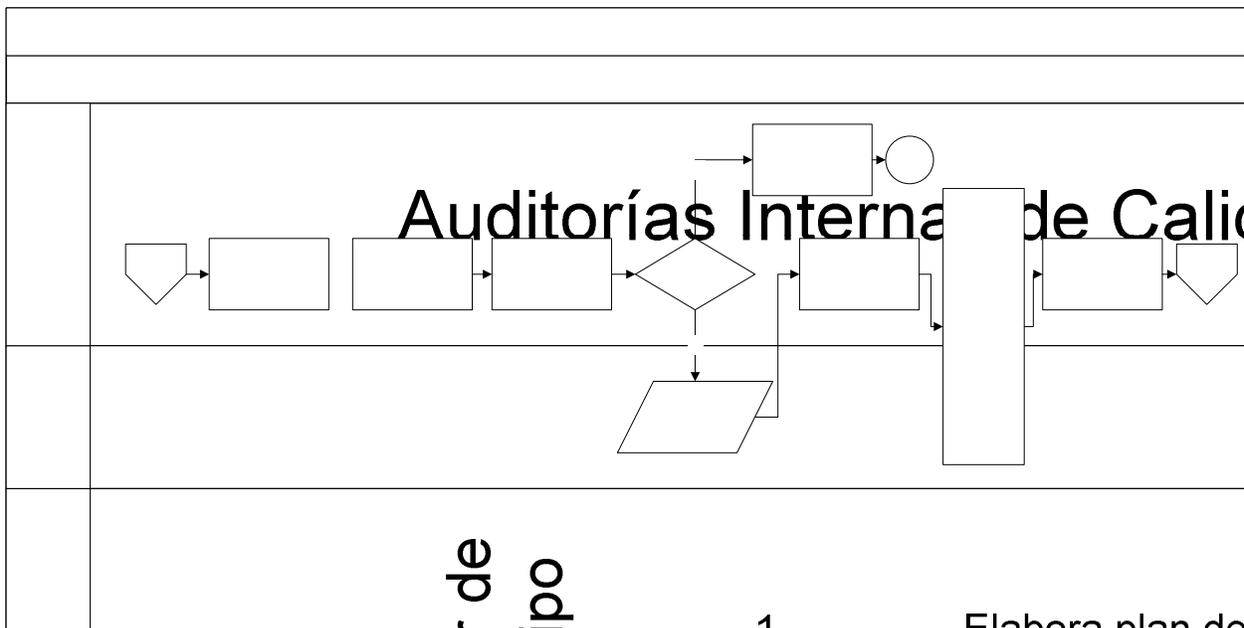
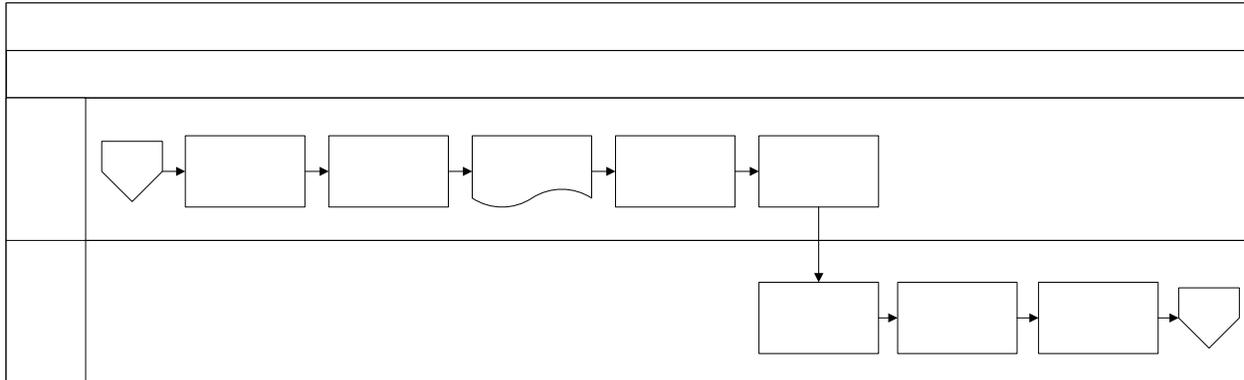
5.13 El plan de auditoría debe de ser firmado por el auditado para confirmar su aprobación.

**6. Diagrama del Documento.**



# Auditorías Internas de Calidad

Elaboró:		Revisó y Autorizó:	
<b>Nombre y puesto.</b>	<i>Miroslava Moyano Zepeda</i> J. D. Organización y Métodos	<i>Anatolio Lugo Félix</i> Representante de la Dirección	
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004	



# Auditorías Internas de Calidad

Líder de  
equipo

1

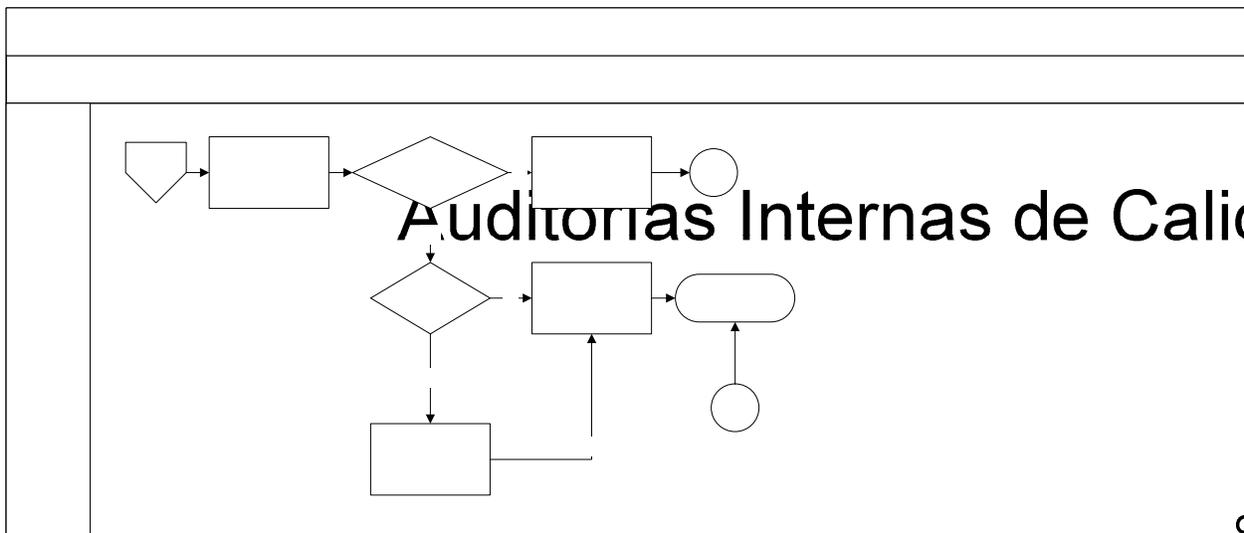
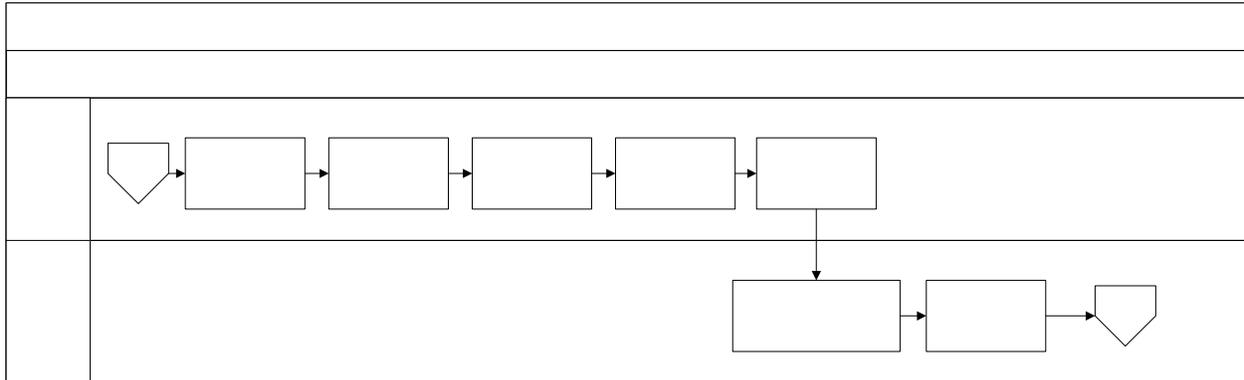
Elabora plan de  
auditoría

5.1

Des

Equipo Auditor

CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



# Auditorías Internas de Calidad

9.4

## 1. Descripción del Documento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicita la elaboración de un programa de auditorías.	1.1 Recibe la solicitud verbal de auditoría de cualquier miembro de la organización (Cliente de la auditoría, definición 3.7). 1.2 Analiza la conveniencia de la elaboración de un programa de auditorías (Política 5.3). 1.3 SI PROCEDA	Representante de la Dirección

### CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró:		Revisó y Autorizó:	
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Nombre y puesto.	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		Firma	
Fecha	18 de mayo de 2004	Fecha	18 de mayo de 2004



	<p>Se designa al gestor del programa y pasa al inciso 2.</p> <p>1.4 NO PROCEDE Informa verbalmente al solicitante las causas del rechazo. Termina proceso.</p>	
2. Elabora y presenta programa de auditoría	<p>2.1 Elabora la Propuesta del Programa de Auditorías (Anexo 1), tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.</p> <p>2.2 Presenta la propuesta del Programa al <b>cliente de la auditoría</b>, para su aprobación.</p>	Gestor del programa de auditorías.
3. Selecciona Líder de Equipo y notifica.	<p>3.1 Selecciona al Líder de Equipo con base en el programa y en concordancia con el perfil establecido para el mismo.</p> <p>3.2 Notifica mediante oficio la designación como Líder de Equipo</p>	Gestor del programa de auditorías.
4. Establecen objetivos, criterios de auditoría y alcance	<p>4.1 Establecen los objetivos, criterios, alcances (incluyendo el muestreo: personas, áreas y documentos) y estrategia de la auditoría.</p> <p>4.2 El Líder de Equipo determina la viabilidad de la auditoría</p> <p>4.2.1 SI ES VIABLE Pasa al inciso 5</p> <p>4.2.2 NO ES VIABLE Informa verbalmente al Gestor las causas y termina el proceso</p>	Gestor y Líder de Equipo.
5. Elabora Plan, asigna tareas y notifica.	<p>5.1 Elabora plan de auditoría (Anexo 2) considerando objetivos, criterios de auditoría, documentos de referencia, alcance y procesos a auditar, fechas y lugares donde se realizará la auditoría <i>in situ</i>, hora y</p>	Líder de Equipo

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



	<p>duración.</p> <p>5.2 Designa al equipo auditor con base al plan de auditoría y del perfil establecido para auditores (Ref 4.5).</p> <p>5.3 Notifica al personal designado como auditor mediante oficio.</p> <p>5.4 Asigna tareas al equipo auditor.</p> <p>5.5 Establece contactos iniciales con el auditado.</p>	
6. Prepara documentos, revisa y notifica.	<p>6.1 Prepara documentos de trabajo para auditoría (formatos y listas de verificación (Política 5.4))</p> <p>6.2 Revisa la documentación previa a la auditoría.</p> <p>6.3 Notifica al Líder de Equipo del estado de la revisión (Política 5.5).</p> <p>6.4 El líder elabora agenda de reuniones de apertura (Anexo 3)</p>	Equipo Auditor
7. Convoca a Reunión, revisa Plan y aclara dudas.	<p>7.1 Convoca al auditado a reunión de apertura, mediante oficio y anexando el plan de auditoría y agenda de la reunión. Esto se realiza con mínimo una semana de anticipación a la misma (Política 5.13).</p> <p>7.2 Se realiza la reunión de acuerdo a la agenda.</p> <p>7.3 ¿La auditoría procede?</p> <p>7.3.1 SI PROCEDE Pasa al inciso 8</p> <p>7.3.2 NO PROCEDE Notifica al Gestor y termina el procedimiento.</p>	Líder de Equipo
8. Recopila información.	<p>8.1 Recopila la evidencia de auditoría de acuerdo al plan aprobado por el auditado (información de los Procesos Auditados)</p> <p><b>Nota: Los métodos para recopilar la información incluyen entrevistas, observación de actividades y revisión de documentos.</b></p>	Equipo Auditor
9. Convoca a Reunión.	<p>9.1 Realiza reuniones de análisis de evidencia con el equipo auditor.</p>	Líder de equipo

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	Miroslava Moyano Zepeda J. D. Organización y Métodos	Anatolio Lugo Félix Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



	<p>9.2 Define con los auditores los hallazgos de auditoría.</p> <p>9.3 Elabora conclusiones e informe de la auditoría.</p> <p>9.4 Elabora agenda de reunión de cierre (Anexo 4).</p> <p>9.5 Notifica verbalmente al auditado la realización de la reunión de cierre (agendada desde la reunión de apertura).</p> <p>9.6 Elabora informe de desempeño del proceso de auditoría, así como de los auditores en forma individual.</p>	
10.	<p>10.1 Realiza la reunión de cierre conforme a la agenda (Políticas 5.6 y 5.7).</p> <p>10.2 Entrega los formatos de no conformidades al RD (Referencias 5.5 y 5.6)</p>	Líder de equipo
11. Recibe informe, presenta y distribuye.	<p>11.1 Recibe el Informe Final de la Auditoría junto con el informe de desempeño del proceso y de los auditores.</p> <p>11.2 Evalúa la eficacia del programa de auditoría.</p> <p>11.3 Realiza seguimiento al programa de auditorías</p> <p>11.4 ¿Se requiere modificar el programa de auditorías?</p> <p>11.4.1 SI SE REQUIERE Elabora solicitud de acción correctiva y/o preventiva y pasa al inciso 2</p> <p>11.4.2 NO SE REQUIERE</p> <p>11.4.2.1 ¿Se concluyó el programa?</p> <p>11.4.2.1.1 SI SE CONCLUYÓ Elabora y presenta el Informe Final del programa al cliente de la auditoría (Política</p> <p>11.4.2.1.2 NO SE CONCLUYÓ Espera a que concluya y pasa al inciso 11.4.3.</p>	Gestor

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
<b>Nombre y puesto.</b>	<i>Miroslava Moyano Zepeda</i> J. D. Organización y Métodos	<i>Anatolio Lugo Félix</i> Representante de la Dirección
<b>Firma</b>		
<b>Fecha</b>	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



## 8. Responsable.

El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de verificar el cumplimiento de las acciones descritas en este documento y evaluar el desempeño de este procedimiento.

Los responsables de proceso son los encargados de ejercer el control y hacer cumplir las disposiciones sobre los planes de acción asociados a estos.

## 9. Registros.

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de ret. Y disposición
Informe	Sistema Electrónico de Gestión de Calidad, módulo de auditorías.	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	1 año después del cierre de la Auditoría
Listas de verificación	Cada auditor tendrá su lista.	Auditor	NA	Hasta la elaboración del informe.
Programa de auditoría	Archivo de la Dirección de Planeación y Evaluación	Gestor de la auditoría.	NA	Hasta la elaboración del informe final
Plan de auditoría	Archivo de la Dirección de Planeación y Evaluación	Representante de la Dirección	NA	Hasta la elaboración del informe final

## 10. Documentos de origen externo.

### Control de documentos de origen externos

CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	<i>Miroslava Moyano Zepeda</i> J. D. Organización y Métodos	<i>Anatolio Lugo Félix</i> Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004



Nombre y/o identificación del documento.	Responsable de control y distribución.	Personal con acceso al documento.
PUDE (SGC-DE-04)	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad
Manual de calidad (SGC-MN-01)	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad
Norma ISO 9001:2000 (SGC-DE-02)	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad
Norma ISO 9000:2000 (SGC-DE-03)	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad
Proyecto ISO/TR 10013:2001 (SGC-DE-05)	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad
Guías de apoyo para auditorías ISO 9001	Secretario del Comité de Calidad	Responsables de Procesos, miembros del Comité de Calidad y Auditores de Calidad

## 11. Anexos.

1. Formato de Programa de Auditoría AI-FO-01
2. Formato de Plan de Auditoría AI-FO-02
3. Agenda de reunión de apertura AI-ES-01
4. Agenda de reunión de cierre AI-ES-02

CONTROL DE EMISIÓN		
	Elaboró:	Revisó y Autorizó:
Nombre y puesto.	<i>Miroslava Moyano Zepeda</i> J. D. Organización y Métodos	<i>Anatolio Lugo Félix</i> Representante de la Dirección
Firma		
Fecha	18 de mayo de 2004	18 de mayo de 2004