



PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi




Clave del documento:
CGSI-PC-01

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 2 de 11

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Itzi Saraí Mateo Lechuga	Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Raquel Torres Frausto
		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-01

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página **3** de **11**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso
1	25-08-2017	Se agregó una nota referente a los cambios que surgieran en el Programa de Anual de Auditorias CGSI-PC-01/01 en la página 11.



CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación
5. Descripción de actividades



1. Propósito del procedimiento

Conocer e identificar los lineamientos para realizar las auditorías internas requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), definiendo las responsabilidades y requisitos para su planificación, informe de los resultados y control de registros.

2. Alcance

Aplica únicamente para las auditorías internas al **Centro de Atención a Usuarios** y los procesos involucrados con la Gestión de la Calidad y al equipo auditor.

3. Documentos de referencia y normas de operación

Documentos de referencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. ISO 19011:2011/NMX-CC-19011-IMNC-2012.
- Manual de la calidad CGSI-MC-01
- Procedimiento de acciones correctivas CGSI-PC-03

Registros

- Programa de Anual de Auditorías CGSI-PC-01/01
- Plan de Auditoría CGSI-PC-01/02
- Reporte de Auditoría CGSI-PC-01/03
- Lista de verificación CGSI-PC-01/04
- Evaluación del auditor CGSI-PC-01/05
- Acción Correctiva CGSI-PC-03/01



4. Políticas de operación

4.1 Puntos a verificar en las auditorías internas

El Centro de Atención a Usuarios lleva a cabo las auditorías internas de acuerdo al programa establecido para determinar si el SGC:

- Es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos en el Manual de la Calidad, procesos, procedimientos, instructivos, etc.
- Se ha implantado y mantenido de manera eficaz.
- Se han detectado las desviaciones que puedan existir para tomar las acciones necesarias de forma oportuna, antes de que afecten el servicio.

La verificación se realiza en un período menor a los 6 meses cuando se presentan algunas de las siguientes situaciones:

- Existan cambios significativos en la organización o asignación de nuevas actividades.
- Se aprecie una disminución en la calidad de los servicios.
- Se considere necesario verificar la implantación de acciones correctivas requeridas.

4.2. Competencia de los Auditores

La competencia de los Auditores debe cumplir con los requisitos mínimos señalados en la tabla que a continuación se presenta:

Auditor	Educación	Habilidades para:	Experiencia	Capacitación
Líder	Nivel superior	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y aplicar los principios, procedimientos y técnicas.• Planear y organizar de manera efectiva su trabajo.• Priorizar y enfocarse en materias con importante significado.• Recolectar	Participación en 1 Auditoría de Calidad, fungiendo como Auditor líder o como miembro de grupo auditor en al menos 2 auditorías.	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015.• Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-01

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 7 de 11

		<p>información de manera efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicar efectivamente.		
Interno	Nivel superior / pasante	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar los principios, procedimientos y técnicas.• Planear y organizar de manera efectiva su trabajo.• Priorizar y enfocarse en materias con importante significado.• Recolectar información de manera efectiva.• Comunicar efectivamente.	Participación en una auditoria de Calidad, fungiendo como parte del equipo auditor o en entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015.• Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.
En entrenamiento	Nivel superior / pasante	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar los principios, procedimientos y técnicas.• Planear y organizar de manera efectiva su trabajo.• Priorizar y enfocarse en materias con importante significado.• Recolectar información de manera efectiva.• Comunicar efectivamente.	No necesaria.	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015.• Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.

Tabla 1 Competencia de los Auditores

Nota 1. Los auditores en entrenamiento pueden ser incluidos en el equipo de auditores, pero no deberán participar sin dirección o guía.

Nota 2. Para calificar al equipo de auditores en el primer ciclo de auditorías, la organización podrá auxiliarse de un Auditor Externo.



4.3 Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoria.

Los objetivos de auditoria son definidos por el Coordinador y el Supervisor del CAU, considerando los aspectos que se enuncian a continuación:

- Determinación de la extensión de los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad y/o la Norma ISO 9001:2015 o partes de éste.
- Evaluación de la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requerimientos contractuales, regulatorios y legales.
- Evaluación de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad para conseguir los objetivos establecidos.
- Identificación de las áreas de oportunidad de mejora del Sistema de Gestión.
- El alcance de la Auditoria que describe la extensión y los límites de la auditoria, tales como áreas físicas, unidades organizacionales, actividades y procesos a ser auditados, así como el periodo cubierto por la auditoria.

Los criterios de auditoria son usados como referencia, para determinar la conformidad y deben incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y regulaciones aplicables, requerimientos del Sistema de Gestión, requerimientos estatutarios, contractuales o códigos de conducta de acuerdo al objetivo de la auditoria, incluyendo la Norma ISO 9001:2015.

4.5 Clasificación de Hallazgos

Tipo	Criterio
No conformidad Mayor	Cuando el incumpliendo impacta directamente la calidad del producto o servicio. Cuando se incumple totalmente con un requisito de la norma ISO 9001:2015. Cuando el incumplimiento es recurrente en varias áreas o actividades.
No conformidad Menor	Cuando el incumplimiento no impacta en la calidad del producto o servicio. Cuando se incumple parcialmente alguna cláusula de la norma ISO 9001:2015. Cuando el incumplimiento es recurrente en varias áreas o actividades.
Observación	Cuando existen incumplimientos derivados de omisiones o pequeñas desviaciones en los procedimientos que no impactan en el sistema, ni al cumplimiento de los requisitos del cliente. Cuando no existe incumplimiento pero se puede mejorar la actividad.



5. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Programar una vez al año, las auditorías internas a realizar para verificar la adecuada implantación del SGC.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	Programa de Anual de Auditorias CGSI-PC-01/01
2. Autorizar el programa anual de auditorías.	El Coordinador de Gestión	Programa de Anual de Auditorias CGSI-PC-01/01
3. Designa al auditor líder y equipo auditor.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	Oficio de solicitud
4. Validar competencia del grupo auditor de acuerdo a la “tabla de competencias de auditores”.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	CV de los auditores
5. Definir en el plan de auditoría los objetivos, alcance y criterios de auditoria.	Coordinador y el Supervisor del CAU	Plan de Auditoria CGSI-PC-01/02
6. Proporcionar al auditor líder la documentación necesaria para ejecutar de manera efectiva la auditoria planeada.	Supervisor del CAU	Correo electrónico con la documentación requerida del SGC
7. Preparar el plan de auditoria, llenando los campos que se establecen en él.	Auditor Líder	Plan de Auditoria CGSI-PC-01/02



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-01

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página **10** de **11**

8. Asignar funciones, áreas o actividades específicas los miembros del grupo auditor. Para la asignación de tareas se toma en cuenta la necesidad de independencia y competencia de los auditores y el efectivo uso de los recursos, así como las diferentes responsabilidades de los auditores en entrenamiento. El Auditor Líder puede reasignar tareas en el transcurso de la auditoria con el único propósito de asegurar el logro de los objetivos de la auditoria.

Auditor Líder

Plan de Auditoria
CGSI-PC-01/02

9. Notificar al personal involucrado lo relacionado con la auditoría, con una semana de anticipación a través de un correo y/o memorando, con la agenda y el plan de auditoria.

Supervisor del CAU

Correo electrónico

10. La reunión de apertura tiene como propósito:

- Presentar a los miembros del equipo auditor.
- Revisar el alcance, criterios y objetivos de la auditoria.
- Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos utilizados en la auditoria.
- Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.
- Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.
- Confirmar las fechas y horas para las reuniones de cierre e intermedias entre el equipo auditor y el auditado.
- Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoria.
- Nota: Al inicio y al final de la auditoria se deberá elaborar una lista de asistencia.

Todos los involucrados

Lista de asistencia



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-01

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 11 de 11

11.Llevar a cabo la auditoria en sitio y coordinar las actividades de la misma.	Auditor Líder	Plan de Auditoria CGSI-PC-01/02
12.Elaboración de Listas de Verificación durante el desarrollo de la auditoria en sitio, serán resguardadas por el responsable de la documentación al finalizar la entrega del reporte de auditoria.	Equipo auditor	Lista de verificación CGSI-PC-01/04
13.Generar el reporte de auditoria evaluando los hallazgos de acuerdo a la tabla "Clasificación de Hallazgos"	Auditor Líder	Reporte de auditoria CGSI-PC-01/03
14.Reunión de Cierre y entrega del reporte de auditoria al coordinador del CAU.	Todos los involucrados	Reporte de auditoria CGSI-PC-01/03
15.Evaluación de auditores y entrega del mismo al supervisor del CAU.	Auditados	Evaluación de auditores CGSI-PC-01/05
16.Seguimiento de los hallazgos a través de lo descrito en el procedimiento de Acciones correctivas y sus respectivos registros.	Coordinador y el Supervisor del CAU	Procedimiento de acciones correctivas CGSI-PC-03
15. Cierre del Reporte de la Auditoría. Determinar el cierre del reporte de la auditoria cuando se declaren concluidas las acciones correctivas y las observaciones requeridas para corregir las desviaciones detectadas en la auditoría.	Todos los involucrados	Acciones correctivas CGSI-PC-03/01

Nota: Cuando exista algún cambio de fecha o reprogramación para alguna auditoria registrada en el formato de Programa de Anual de Auditorias CGSI-PC-01/01, indicar en el campo observaciones las nuevas fechas en que se realizará, así como el motivo o razón del cambio.