	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Definir y establecer la metodología para la planificación, ejecución y seguimiento a las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que afectan la calidad, definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. POLITICAS


- El programa de auditoría debe ser generado y entregado a los responsables de cada departamento en un lapso mínimo de 5 días previos a la auditoría.
- Los responsables de área deberán informar a su personal a cargo que será auditado y asegurarse que esté presente en la fecha y hora programadas para recibir la auditoría; así mismo deberán tener disponible la documentación que respalde los puntos a auditar.
- La reunión de cierre se realizara en un tiempo máximo de 5 días después de concluir con la auditoría.
- Al término de cada auditoría, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, se entregará un informe correspondiente a los resultados alcanzados de cada uno de los procesos para que de manera posterior los responsables de área den contestación y seguimiento a las no conformidades y observaciones reportadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI	Manual de calidad, sección 8.2.2
FO-SC-CAL-AINT-03	Programación de auditorías, comité de calidad y revisión por la dirección.
FO-SC-CAL-AINT-04	Plan de auditoría.
FO-SC-CAL-AINT-06	Lista de verificación.
FO-SC-CAL-AINT-07	Acta de apertura y cierre de auditoría.
FO-SC-CAL-AINT-09-01	Concentrado de No conformidades y Observaciones.
FO-SC-CAL-AINT-09-02	Informe final de auditoría.
FO-SC-CAL-AINT-11	Evaluación de desempeño de auditor interno.
FO-SC-CAL-NOCO-02	Reporte de No conformidad.
FO-SC-CAL-ACCP-02	Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.

5. DEFINICIONES

- **Auditor:**
Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Audidores en Entrenamiento:**

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 2 de 12

- Persona en proceso de capacitación para ser auditor.
- **Equipo Auditor:**
Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Auditoría:**
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del funcionamiento del SGC y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con la norma.
- **Evidencia de la Auditoría:**
Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Evidencia Objetiva:**
Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **No Conformidad:**
Incumplimiento de un requisito.
- **Observación:**
No se viola ningún requisito, ni de la norma ni de la organización; es una oportunidad de mejora.
- **Programa de la Auditoría:**
Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

6. RESPONSABILIDADES

Director


- Aprobar este procedimiento para su implantación.
- Aprobar el programa de auditorías internas.
- Designar al Auditor Líder, junto con el Representante de la Dirección.
- Proporcionar las facilidades para el desarrollo de las auditorías internas.

Representante de la Dirección

- Aplicar este procedimiento en todos los procesos involucrados en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Designar al Auditor Líder, junto con el Director General.
- Elaborar o actualizar y distribuir el programa de auditorías internas.
- Dar seguimiento a las no conformidades detectadas, verificando las acciones tomadas.
- Mantener los registros de las auditorías.

Auditor Líder

- Participar en la selección del equipo auditor.
- Elaborar el plan de auditoría interna.
- Elaborar la minuta de la junta de apertura y la junta de cierre.
- Coordinar la ejecución de la auditoría.
- Elaborar el informe y presentar resultados de auditoría interna.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 3 de 12

Equipo Auditor:


- Elaborar las listas de verificación.
- Ejecutar la auditoría.

De los Responsables de Procesos:


- Dar las facilidades a los auditores para realizar las auditorías.
- Asegurarse que se toman acciones sin demora para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

7. DESARROLLO


RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
	No.	DESCRIPCIÓN
Representante de la dirección	1	Define al auditor líder. Nota: Cuando lo crea necesario se contratarán los servicios de un proveedor.
Auditor Líder/ Representante de la dirección	2	Definen, capacitan al equipo auditor. Se debe definir un perfil que deben cumplir los auditores internos de la organización (Ver Anexo del presente procedimiento, Perfil del auditor). El número de integrantes es determinado con base en el tamaño de la auditoría. El personal considerado para auditar debe: <ul style="list-style-type: none"> - No ser del proceso que se le asigne para auditar. - Estar calificado como auditor. Nota: Cuando se crea necesario se contratarán los servicios de un proveedor para impartir la capacitación.
Auditor Líder / Representante de la dirección / Calidad	3	Elabora programación de auditoria anual. Elaborar cada año la programación de auditorías, considerando mínimo dos auditorías por año a todo el SGC utilizando el formato FO-SC-CAL-AINT-03 Programación de auditorías internas y comité de calidad. Este programa anual se planifica considerando: <ul style="list-style-type: none"> a) El estado del sistema de gestión de la calidad.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 4 de 12


		<p>b) El estado e importancia de los procesos a auditar.</p> <p>c) Resultados de auditorías anteriores, tanto internas como externas.</p> <p>La frecuencia de las auditorías puede variar dependiendo de las no conformidades encontradas en cada proceso y derivado del informe.</p>
Representante de la dirección / Calidad	4	<p>Elaboran plan de auditoria interna.</p> <p>Durante la elaboración del plan de auditoría (FO-SC-CAL-AINT-04) el representante de la dirección y calidad deben de asegurarse que ningún auditor audite su propio proceso, área o lugar de trabajo.</p>
Auditor Líder	5	<p>Formaliza y difunde el plan de auditoria Interna.</p> <p>Una vez que se ha finalizado la elaboración del plan de auditoría (FO-SC-CAL-AINT-04), se formaliza y se difunde.</p> <p>El plan de auditoría (FO-SC-CAL-AINT-04), es enviado a todos los gerentes, jefaturas y auditores internos, en el mismo se establecen las fechas, horarios tentativos, objetivo y alcance de la auditoria.</p>
Equipo Auditor/ Representante de la dirección/ Auditor Líder	6	<p>Elaboración de listas de verificación.</p> <p>Al conocer los auditores el proceso a auditar proceden a revisar la estructura documental de la organización, y de esta forma elaboran las listas de verificación (FO-SC-CAL-AINT-06), con la finalidad que el auditor no se pierda o desvíe del objetivo y alcance de la auditoria.</p>
Equipo Auditor/ Representante de la dirección/ Auditor Líder	7	<p>Realizan reunión de apertura y ejecución de auditoria</p> <p>Una vez que los auditores internos han finalizado la elaboración de las listas de verificación (FO-SC-CAL-AINT-06), se realiza una reunión de apertura (FO-SC-CAL-AINT-07 Acta de apertura y cierre de auditoria) con el equipo de auditores para verificar dudas respecto a la misma.</p> <p>Posteriormente se procede a ejecutar la auditoria interna en las áreas asignadas.</p>
Equipo de auditores internos	8	<p>Recopila, verifica y registra la información generada de la auditoria Interna</p> <p>Toda la información recopilada durante la ejecución de la auditoría debe de ser plasmada en las listas de verificación (FO-SC-CAL-AINT-06), con la</p>

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 5 de 12

		<p>finalidad de contar con toda la evidencia objetiva de lo validado en la auditoria.</p> <p>Es importante que durante la ejecución los auditores se reúnan de manera constante para compartir hallazgos, homologar criterios e identificar áreas de oportunidad.</p> <p>Nota: Al finalizar entregan listas de verificación a Calidad.</p>
Equipo de auditores internos/Calidad/Jefes de departamento	9	<p>Documenta hallazgos, elabora informe de auditoria</p> <p>Una vez finalizada la ejecución de la auditoria, el equipo auditor procede a realizar una revisión de los hallazgos encontrados y verifica si procede como No conformidad u Observación.</p> <p>Se procede a documentar los hallazgos en el Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02).</p> <p>Posterior a esto, el equipo auditor se reúne con el equipo de trabajo para informar las razones por las que se levanta la No Conformidad u Observación, con la finalidad de determinar si proceden o se rechaza.</p> <p>Después de tomar la decisión, se entrega el Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) original a Calidad para su respaldo y una copia al responsable del proceso para que este le dé seguimiento.</p> <p>Posteriormente el área de calidad procede a llenar el Concentrado de No conformidades y observaciones (FO-SC-CAL-AINT-09-01), donde se plasma el detalle de las No conformidades u observaciones, así como la fecha compromiso de cierre.</p> <p>Al finalizar el llenado del concentrado de No conformidades y observaciones (FO-SC-CAL-AINT-09-01), se procede a realizar el Informe final de auditoria (FO-SC-CAL-AINT-09-02).</p>
Equipo de auditores internos	10	<p>Realiza reunión de cierre y Retroalimentación del equipo Auditor</p> <p>Al contar con el total de hallazgos detectados se realiza la reunión de cierre (FO-SC-CAL-AINT-07 Acta de apertura y cierre de auditoria), con los involucrados con la finalidad de dar a conocer los resultados de la auditoria.</p> <p>Al finalizar se proporciona una retroalimentación sobre los pormenores del ejercicio de auditoria, con la finalidad de conocer reacciones de los auditados (Ver Anexo, Parámetros de evaluación de auditoría).</p>


	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 6 de 12

Representante de la dirección	11	Se realiza la evaluación de desempeño del auditor interno. El representante de la dirección realiza la evaluación de desempeño utilizando el formato FO-SC-CAL-AINT-11.
Equipo de auditores internos/Auditor Líder/Calidad	12	Seguimiento a Cierre de No conformidades u Observaciones Posteriormente el equipo de auditores solicita a los auditados las acciones correctivas o preventivas mediante el Reporte de acciones correctivas y preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02). Es responsabilidad del auditor verificar que las acciones tomadas sean efectivas y que se haya eliminado la No Conformidad detectada, si esta es correcta se procede a realizar el cierre, si no es correcta se informa al auditado para que vuelva a realizar otra acción. Se siguen los lineamientos establecidos en PR-SC-CAL-ACCP.
Calidad	13	Archiva No Conformidades u Observaciones Una vez que el Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) ha sido entregado al departamento de Calidad, este se archiva para contar con el respaldo y seguimiento, anexando el Reporte de acciones correctivas y preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02), para validar la efectividad del cierre.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 7 de 12


8. TIEMPO DE RETENCION

Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-SC-CAL-AINT-03	Programación de auditorías, comité de calidad y revisión por la dirección.	1 año	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-04	Plan de auditoría	1 año	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-06	Lista de verificación	6 meses	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-07	Acta de apertura y cierre de auditoria	6 meses	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-09-01	Concentrado de No y Observaciones	6 meses	Electrónico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-09-02	Informe final de auditoría	1 año	Físico	Calidad
FO-SC-CAL-AINT-11	Evaluación de desempeño de auditor interno.	1 año	Físico	Calidad

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 8 de 12

9. CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	23 / Sep / 13	Todas	<p>Se modificó el desarrollo del procedimiento.</p> <p>Se agregó tabla de Parámetros de evaluación de Auditoría en los anexos.</p> <p>Se actualizó el código de los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FO-SC-CAL-AINT-04 Plan de auditoría. - FO-SC-CAL-AINT-09-02 Informe final de auditoría. <p>Se agregaron dos formatos nuevos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FO-SC-CAL-AINT-07 Acta de apertura y cierre de auditoría. - FO-SC-CAL-AINT-09-01 Concentrado de No Conformidades y Observaciones. <p>Se eliminaron los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FO-SC-CAL-AINT-04 Perfil del auditor. - FO-SC-CAL-AINT-08-01 Reporte de auditoría interna. - FO-SC-CAL-AINT-09 Seguimiento de no conformidades. <p>Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento.</p> <p>Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.</p>
2	16 / May / 14	Todas	Se agregó al Programa de auditorías y comité de calidad (FO-SC-CAL-AINT-03) la actividad de revisión por la dirección.
3	21 / May / 14	Todas	<p>Se agregó el formato de evaluación de desempeño de auditor interno FO-SC-CAL-AINT-11.</p> <p>Se agregó matriz de declaración de riesgos de auditoría a los anexos del procedimiento.</p>
4	24 / Jun / 14	Todas	<p>Se cambió el logo y diseño del encabezado.</p> <p>Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó.</p> <p>Se eliminó sección "9. Distribución".</p>
5	21 / May / 15	1, 5	<p>Se agregó una nueva política.</p> <p>Se modificó el punto 7.9.</p>
6	17 / Jun / 15	7	Se agregaron los apartados de "Medio" y "Recuperación" a la sección No. 8 Tiempo de Retención.
7	22 / Oct / 15	1, 5	<p>Se modificó una de las políticas.</p> <p>Se agregaron especificaciones al punto 7.9.</p>

 INARI INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 9 de 12

10. ANEXOS


PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE AUDITORÍA	
RANGO	SEMÁFORO
≤ 60 %	Rojo
60 al 80 %	Amarillo
≥ 80 %	Verde

PERFIL DEL AUDITOR		
NOMBRE DEL CARGO	Auditor interno ISO 9001:2000	
ACTIVIDADES CLAVE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de plan de auditoria. ✓ Análisis de procesos por medio de técnicas de MAPEO DE PROCESOS ✓ Realización de listas de verificación ✓ Desarrollo de reporte de auditoría ✓ Seguimiento de no conformidades hasta su cierre ✓ Evaluación de efectividad del SGC ✓ Generación de propuestas de gestión ✓ Evaluación de cumplimiento del SGC vs Norma ISO 9001:2008 	
CONOCIMIENTOS	Dominio total de no conformidades, acciones correctivas y preventivas Dominio de la norma ISO 9001:2008 Certificado de auditor interno por un ente externo Dominio total de auditorías de 1era parte Escolaridad mínima requerida: Bachillerato o carrera técnica. Diseño de procedimientos y estructura documental del SGC	
EXPERIENCIA	Tener conocimientos en auditorías internas, ya sea a través de cursos de auditor interno, o a través de la participación directa en auditorias	
ANTIGÜEDAD	A partir de 6 meses	
HABILIDADES	HABILIDADES DESEADAS	HABILIDADES NO DESEADAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud de servicio. ✓ Analítico ✓ Buen comunicador ✓ Buen receptor ✓ Carácter firme ✓ Objetivo ✓ Paciente ✓ Profesional ✓ Siempre cortés. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agresivo ✓ Autoritario ✓ Deshonesto ✓ Fácil de influenciar ✓ Indeciso ✓ Inmaduro ✓ Polémico ✓ Terco ✓ Poco razonable

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 10 de 12

MATRIZ DE RIESGOS DE PROGRAMA DE AUDITORIA

Criterio	Riesgo	Procedimiento
Planeación	Fecha de auditoría inadecuada.	Establecer fecha en cualquier día hábil excepto los días de elaboración y pago de nómina (viernes, días 15 y fin de mes).
	Plan de auditoría incompleto.	Elaborar el plan de auditoría con una semana de anticipación a la fecha de auditoría.
	Alcance y objetivos de auditoría no definidos.	Definir alcance, objetivos y criterios para cada auditoría individual con anticipación.
	Falta de lista de verificación.	Solicitar listas de verificación días antes de la auditoría.
Equipo auditor	Falta de competencia de los miembros del equipo para llevar a cabo una auditoría.	Preparación y capacitación de los miembros del equipo auditor previo a la auditoría.
	Falta auditor el día de la auditoría.	Contar con auditor suplente para la auditoría.
Recursos	Falta de recursos financieros para cubrir los costos de la auditoría.	Planeación junto con el área administrativa para la provisión de los recursos necesarios.
	Falta de tiempo para llevar a cabo la auditoría.	Calendarizar y comunicar la fecha de auditoría con anticipación para permitir a los auditados programar sus actividades y poder atender la auditoría.
	Disponibilidad de las personas a auditar.	Comunicar a los auditados la fecha de auditoría con anticipación para su preparación. En caso de que falte la persona a auditar, contar con suplente del mismo departamento o con el conocimiento necesario para recibir la auditoría.
	Disponibilidad de la información.	Asegurar que la información del SGC esté vigente, completa y a disposición de todo el personal. En caso de fallas eléctricas, se cuenta con respaldo del servidor con el proveedor en otra ubicación.
Implementación	Comunicación inefectiva del programa de auditoría.	Comunicar periódicamente a los involucrados la información pertinente acerca del programa de auditoría.
	No se respeta el tiempo programado para auditoría.	Asegurar que la auditoría se lleve a cabo de acuerdo al programa y plan de auditoría y dentro del tiempo establecido.
	Evento de emergencia.	Comunicar los procedimientos de evacuación.
Registros y su control	Falta de registros de las actividades de auditoría.	Asegurar que se elaboren y gestionen los registros necesarios para demostrar la implementación del

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 11 de 12

		programa de auditoría.
	Falta de evidencias que respalden el levantamiento de una no conformidad u observación.	Asegurarse de solicitar a los auditados la documentación necesaria para respaldar el hallazgo.
	Informe final de auditoría incompleto o incorrecto.	Realizar el informe final dentro del tiempo establecido con la información completa para posteriormente darla a conocer a la organización.
	Reportes de No Conformidad incompletos o incorrectos.	Asegurarse de que el reporte cuente con el número de reporte correspondiente, tipo de hallazgo, descripción de hallazgo, quien levanta y quien recibe la no conformidad u observación y fecha compromiso de cierre.
	Reportes de Acciones Correctivas y preventivas incompletos o incorrectos.	Verificar que el reporte cuente con el número de reporte correspondiente, tipo de hallazgo, descripción de hallazgo, análisis de causa raíz, acciones a tomar y fecha real de cierre.
Monitoreo y revisión	Falta de retroalimentación por parte de auditores, auditados y partes involucradas.	Analizar cumplimiento de objetivos y alcance de la auditoría, desempeño de los auditores y de los auditados, así como cualquier otro punto relevante de la auditoría.
Mejora continua	Falta de revisión y seguimiento a auditorías.	Revisar y analizar resultados de auditorías previas, tendencias, nivel de implementación del SGC, acciones tomadas, etc.
	Falta de comunicación a la dirección.	Reportar los resultados de la revisión del programa de auditorías a la dirección.


	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-AINT
	CALIDAD		
	AUDITORIAS INTERNAS		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 12 de 12

DIAGRAMA DE FLUJO

