**${Value2}**

**AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS**

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value7} | ${Value8} |  |  |
| Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| ${Value9} | ${Value10} |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: ${Value5} |  |
| Vigencia: ${Value6} |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Auditorías Internas y Externas. | | | |
| **OBJETIVO**: | | | |
| En este procedimiento se establecen los criterios y métodos para planificar, implementar y mantener un Programa de auditorías internas al Sistema de Administración de la Estación de Servicio. | | | |
| **ALCANCE:** | | | |
| Este documento afecta a todas las actividades relacionadas con la planificación, frecuencia, métodos, responsabilidades y el reporte de los resultados de las auditorías internas y externas del Sistema de Administración, efectuadas por personal propio o contratado. | | | |
| **REFERENCIAS:** | | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 5. ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. 6. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 7. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 8. NORMA Oficial Mexicana NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | **INDICADORES:** | **FRECUENCIA:** | |
| 1. Planear, coordinar, reportar resultados y dar el seguimiento a las auditorías internas realizadas. 2. Seleccionar y formar a los nuevos auditores internos. 3. Mantener actualizado al equipo auditor vigente. 4. Preparar el programa y plan de auditoría. 5. Clarificar cualquier asunto relacionado con la auditoría ante el dueño del proceso. 6. Llevar a cabo auditorías internas. 7. Actualizar el Calendario de auditorías. 8. Comunicar a los responsables de los diferentes departamentos el contenido y el alcance de los procesos a auditar. 9. Actuar de enlace entre la empresa y el equipo auditor. 10. Facilitar previamente la documentación pertinente a los auditores para su estudio preliminar. | 100% de Auditorías. | 1. Las auditorías internas se debe de realizar mínimo 2 veces al año (CADA 6 MESES). 2. Las auditorías externas se efectuaran de manera BIANUAL. | |
| **TERMINOS Y DEFINICIONES** | | | |
| 1. **Auditoria:** 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 la auditoría. 2. **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificada para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito determinado. 3. **Criterios de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. 4. **Evidencia de Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables. La evidencia de la auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa. 5. **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. 6. **Conclusión de Auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria. 7. **Auditado:** organización o proceso que es auditado. 8. **Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria. 9. **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnico. 10. **Plan de Auditoria:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria. Determina el objetivo y el alcance de la misma, los integrantes del equipo auditor, los auditados, las fechas y los procesos a auditar. 11. **Alcance de Auditoria:** Extensión y límites de una auditoría. 12. **Acción correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable, con el fin de corregir y modificar las actividades que la originaron. 13. **Observación:** Caso aislado de incumplimiento de requisitos requeridos por la norma, el Manual de Calidad, los procedimientos asociados y/o instrucciones de trabajo los cuales podrían razonablemente originar el fallo si no son corregidos. 14. **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito. Incumplimiento de los requisitos requeridos por la norma, el Manual de Calidad, los procedimientos asociados y/o instrucciones de trabajo, que implican una ausencia total o rotura del sistema, la falta de implementación de dicho sistema o la combinación de un número de incidentes similares. | | | |
|  | | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | | |
|  | | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | | |
| Principios y Directrices de la Auditoría.  * 1. Integridad; Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían: * Desempeñar la actividad con honestidad, diligencia y responsabilidad. * Observar y cumplir todos las Disposiciones Administrativas de Carácter General del Sistema de Administración. * Demostrar su competencia al desempeñar su trabajo. * Desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuánime y sin sesgo en todas sus acciones. * Ser sensible a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.   1. Presentación imparcial; la obligación de informar con veracidad y exactitud: * Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.   1. Debido cuidado profesional; la aplicación de diligencia y juicio al auditar: * Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su actividad con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.   1. Confidencialidad: seguridad de la información: * Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, o de modo que perjudique el interés legítimo del auditado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.   1. Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría: * Los auditores deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de los responsables operativos de la función que se audita. * Los auditores deberían mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría. Para las Estaciones de Servicio, puede que no sea posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad que se audita, pero deberían hacerse todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y fomentar la objetividad.   1. Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático: * La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debería aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.  Criterio para designar al equipo auditor.  * 1. Las auditorías internas pueden ser efectuadas por personal de la propia Estación de Servicio o se puede contratar una organización externa, especializada en el sector.   2. La Alta Dirección y/o el Responsable técnico deciden de mutuo acuerdo quién las hará y la decisión se refleja en el Calendario de auditorías.   3. En el caso de la auditoria Externa, la empresa encargada de esta actividad dará conocimiento a la Alta Gerencia o el RT referente al equipo integrante de Auditores.  La Alta Dirección y/o El Responsable Técnico o la persona que se designe calificará a los aspirantes a Auditores Internos, con apego a los siguientes lineamientos:Educación: El aspirante debe contar con una preparación académica que le permita desarrollar las actividades de Auditoria Interna en forma profesional.Si el aspirante cuenta con un nivel máximo de estudios de secundaria, se le otorgará un punto.Si el aspirante cuenta con un nivel medio superior se le otorgarán dos puntos.Si el grado es de licenciatura u otro grado superior, se le otorgarán tres puntos.El puntaje máximo a asignar es de tres puntos, considerando únicamente el mayor nivel académico del aspirante.Entrenamiento: El aspirante debe recibir entrenamiento sobre la normativa relativa al Sistema de Administración, así como de aspectos referentes a la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y la Protección al Medio Ambiente. El aspirante a Auditor Interno y/o Auditor Líder, debe participar como mínimo en 2 cursos durante el primer año, de los cuales al menos uno se relacione con formación de Auditores Internos. El cumplimiento del rubro de entrenamiento debe estar sustentado por el currículum vitae y en su caso por las constancias que le hayan sido expedidas. Para cada curso tomado se le asignará un punto. Hasta un total de 3 puntos.Experiencia laboral:2 puntos por los primeros 3 años de experiencia en procesos propios de la organización.2 puntos adicionales a partir del 4º año de experiencia laboral.1 punto por cada auditoria de primera o de segunda parte en el que haya participado como auditor, indicando en el registro de calificación de auditores la fecha en que la realizó.Habilidades: Relacionados con la matriz de competenciaSelección del Auditor Líder: El Auditor Líder será seleccionado y ratificado por la Alta Dirección, tomando en consideración su experiencia y conocimiento sobre la materia.Calificación de Auditores Internos: Una vez evaluados todos los puntos, el Auditor Interno debe cumplir con el 70% de la calificación de esta especificación y el Auditor Líder debe cumplir con el 80%.Constancia de Auditor Interno: Una vez calificado el Auditor Interno, si el resultado es satisfactorio se le dará una constancia, que lo acreditará como Auditor Interno y en su caso como Auditor Líder.La Constancia expedida estará firmada por la Alta Dirección.Requisitos del equipo auditor.En principio la persona designada por Dirección para llevar a cabo las auditorías internas es el Representante Técnico, aunque el equipo auditor puede ser cualquier otra persona, como se ha indicado anteriormente, siempre que cumpla los siguientes requisitos:  * Tener conocimientos acreditados y comprobables, sobre el contenido y el uso de la Norma de referencia: ISO 9001:2015 e ISO 19011:2011. * Conocer el Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente y sus Disposiciones Administrativas de Carácter General. * Ser validado por la Alta Dirección para realizar la auditoría.   1. El Jefe de Auditoria puede designar los ayudantes que considere convenientes siempre que éstos tengan la debida formación, pero en ningún caso, ni el equipo auditor ni estos ayudantes pueden tener responsabilidad directa en la ejecución de las actividades que auditan.   2. Los Auditores Externos deberán entregar una copia de sus reconocimientos nacionales o internacionales que los acrediten como tal.  Planificación y periodicidad de las auditorías.El Representante Técnico es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorías internas y se asegura de que, al menos 2 veces al año (cada 6 meses), se realice una auditoría a cada departamento de la estación de servicio que cubra todas las actividades que realizan, referentes al Sistema de Administración implantado.Para el caso de las Auditorías Externas; estas se deberán programar de manera BIANUAL, como lo solicitan las Disposiciones Administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Externas a la operación y el desempeño de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos.  * + 1. El auditor líder autorizado deberá establecer contacto inicial con la Estación de Servicio al menos 20 días naturales antes de la auditoria externa.  Para planificar la realización de las auditorías internas, el responsable técnico tiene en cuenta que la intensidad y frecuencia de las auditorias debe depender de las necesidades de los procesos, centrando los esfuerzos en los procesos más inestables o con peores resultados, con la finalidad de obtener información que permita realizar mejoras.El Representante Técnico debe mantener actualizado un plan general para la realización de las auditorías. Este programa deberá ser plasmado en el Formato Programa Anual de Auditorías (SASISOPA-PR-005). Este calendario se actualiza conforme se van fijando con precisión las fechas concretas de las auditorias por áreas o departamentos. En este Calendario también se registran las auditorías externas.A cada auditoria le corresponde un código: AI (Auditoría Interna) y AE (Auditoría Externa)/Fecha; DD-MM-AA y numero consecutivo de la actividad. (Ejemplo: AI-01-ENE-18-1). Este código identifica el expediente asociado a la auditoria que sirve para identificar o relacionar los documentos contenidos en el expediente.  * 1. La alta dirección deberá aprobar el calendario y programa de auditorías internas y externas.  Preparación de la auditoria.El auditor líder por parte del tercero autorizado debe realizar y compartir el Plan de Auditoria, basado en la documentación proporcionada por el Representante Técnico.El Representante Técnico, o la persona(s) designada(s), como coordinador de las actividades relacionadas con la auditoria, informa a los responsables de las áreas a auditar con la debida antelación, consultado con ellos las fechas y horas más indicadas.  * 1. En esta etapa se deberá desarrollar una reunión preliminar que sé que ejecutara después de la comunicación inicial con todos los involucrados de la auditoria. Esta actividad deberá ser previa a la actividad en campo. Antes de llevar a cabo la reunión preliminar se debe obtener tanta información como sea posible, entre la información, se incluyen: * Objetivos y alcance del trabajo de auditoría. * Determinar recursos a utilizar y oportunidad en que se realizará el trabajo de auditoría. * Conocer factores claves que afectan la actividad operativa (por ejemplo; cambios recientes en el entorno interno o externo, marco legal, nuevas disposiciones, etc.). * Identificar requerimientos de operación, materiales, recursos, etc. * Identificar contactos claves y su disponibilidad para el trabajo de auditoría. * Identificar documentos y registros requeridos para el trabajo de auditoría. * Determinar a qué instalaciones y localidades se requiere acceso para el trabajo de auditoría.  Si la auditoria la realiza una organización externa, el RT se encarga de fijar con esta organización el calendario de acuerdo con la disponibilidad de cada departamento y/o área y de coordinar el envío de la documentación que con antelación pueda requerir el equipo auditor.Una vez se ha acordado la fecha y el horario de la auditoria interna, el responsable de Calidad crea el expediente documental y digital de la auditoria donde archivar toda la documentación relacionada con la auditoria.Desarrollo de la Evaluación.La auditoría se iniciara con una reunión de apertura.Las Auditorías Externas se efectuaran conforme lo descrito en las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Externas a la operación y el desempeño de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos.Antes de realizar la actividad en campo se deberá establecer el objetivo de trabajo y el alcance, previamente definido.Aspectos Generales: Los procedimientos de auditoría corresponden a las técnicas y métodos que el auditor interno aplica como pruebas de auditoría en campo, para obtener la evidencia necesaria para alcanzar y obtener conclusiones referidas a los objetivos generales y específicos de auditoría establecidos previamente.Para obtener evidencia suficiente, competente, útil y relevante, se debe determinar la naturaleza, extensión y tiempo para los procedimientos de auditoría que se aplicarán (pruebas).La principal utilidad de los procedimientos en el proceso de auditoría se ve reflejada en:  * Lograr una comprensión cabal de la actividad operativa donde se realizará el trabajo, incluidos sus objetivos, riesgos y controles. * Probar la idoneidad del diseño, la implantación y el nivel de funcionamiento de los controles de acuerdo al diseño; es decir, la eficacia del sistema de control interno de la actividad operativa. * Analizar las posibles relaciones entre los distintos elementos de los datos. * Probar directamente la información financiera y no financiera registrada para detectar errores.   1. Naturaleza de los Procedimientos de Auditoría: Corresponde a los tipos de pruebas que realiza el auditor interno para satisfacer los objetivos del trabajo. De acuerdo a la naturaleza del trabajo el auditor interno puede decidir utilizar procedimientos de auditoría manual, técnicas de auditoría asistidas por computador o una combinación de ambas.   2. Extensión de los Procedimientos de Auditoría: Corresponde a la cantidad de evidencia que necesariamente debe obtener el auditor interno para satisfacer los objetivos del trabajo. El auditor interno debe reunir y evaluar evidencia suficiente para respaldar las conclusiones y las recomendaciones en forma fundada.   3. Tiempo de los Procedimientos de Auditoría: Corresponde a la definición de cuándo (momento) se realizarán las pruebas de auditoría y cuánto tiempo (periodo) durarán en su aplicación.   4. Durante la realización de la auditoria interna se tendrá que hacer registro de las actividades en el Formato de la Hoja de Campo (SASISOPA-F-022).   5. Las observaciones realizadas por los auditores externos, se darán a conocer en la reunión de cierre y de reporte de resultados, así mismo se deberán de realizar las recomendaciones pertinentes.  Resultados de la auditoría.Se deberá efectuar una reunión de cierre para dar a conocer los resultados de la auditoria con todos los involucrados de la Estación de Servicio, incluyendo la Alta Dirección.El informe de Resultados de la Auditoria Externa será entregado por el Auditor Líder a la Alta Gerencia o al Representante Técnico en un plazo no máximo a 5 días, después de haber realizado la actividadEl informe de auditoría (SASISOPA-F-021) es el resultado de las actividades ejecutadas y contiene las conclusiones y resultados del equipo auditor (Interno o externo).Con el informe de auditoría, el Representante Técnico inicia un proceso de corrección de todos los problemas identificados. Las correcciones se realizan con la máxima celeridad, participando en ello el RT coordinando y verificando los resultados obtenidos.Acciones Correctivas: Las correcciones aplicadas se documentan en un registro (SASISOPA-F-007; Revisión por la Dirección; apartado 2 Resultado de Auditorías Internas y Externas y cumplimiento a los Requisitos Legales). Cuando las correcciones implican ir a las causas, o realizar cambios estructurales o de gran alcance, entonces se inician procesos de acción correctiva o preventiva.  * Elaborar un plan de atención de hallazgos con base al reporte final. * Establecer un programa para la implementación y seguimiento de las acciones preventivas o correctivas. * Se deberán realizar y conservar los registros y formatos asociados a la realización de acciones correctivas. * Se deberán registrar los obstáculos, retrasos, si los hubiera, para la realización de accione de acuerdo al calendario. * Elaborar un reporte de seguimiento del plan de atención de hallazgos y en su caso de acciones correctivas identificadas en la auditoria interna.   1. El RT será responsable de dar informes a la Alta Dirección sobre los avances de los trabajos para subsanar los hallazgos realizados.      * 1. La Alta Dirección será responsable de designar los recursos necesarios para subsanar de manera pronta y conforme a las Disposiciones Administrativas, los hallazgos detectados.   **Nota:** Aunque lo más lógico es que de una desviación se actúe correctivamente, se mencionan las acciones preventivas para asegurar la trazabilidad de otras acciones que se puedan iniciar, no necesariamente correctivas, derivadas de la desviación.   * 1. La Alta Dirección aprobara el Reporte de Resultados de la Auditoria Interna.   2. El RT deberá entregar el informe de Auditoría y Plan de Atención de hallazgos a la Agencia (ASEA), de acuerdo a los lineamientos establecidos.   3. Los Resultados de la Auditoria Externa se efectuarán conforme a las DISPOSICIONES administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Externas a la operación y el desempeño de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos.  1. **Comunicación de Resultados.**     1. El Responsable Técnico deberá comunicar los resultados de las Auditorías internas y externas a todos los niveles de la organización, de acuerdo al grado de involucramiento, en los medios necesarios que se crean convenientes.    2. Los resultados deberán ser comunicados a las partes interesadas, contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores.    3. La comunicación de los resultados de la Auditoría Externa a la Agencia se efectuaran conforme lo establecido en las DISPOSICIONES administrativas de carácter general que establecen los Lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Externas a la operación y el desempeño de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. | | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **ANEXOS:** | | | |
| SASISOPA-PR-005; Programa Anual de Auditorías.  SASISOPA-F-022; Hoja de Campo.  SASISOPA-F-021; Informe de Auditorías Internas. | | | |