

1. Objetivo:

Establecer y mantener el flujo documentado para planear, realizar, registrar e informar los resultados de auditorías internas al sistema de gestión de la calidad y auditorías internas de proceso con el fin de determinar si las actividades y los resultados relacionados con el sistema de gestión de la calidad son conformes con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los establecidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. y se han implementado y se mantienen de una manera eficaz.

2. Alcance:

Este documento aplica a todos los procesos y a las actividades relacionadas con las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad y auditorías internas de proceso en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

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

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

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

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

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

C: Conformidad, cumplimiento de un requisito.

NC: No conformidad, incumplimiento a un requisito.

No Conformidad Menor: Incumplimiento parcial a un requisito de la norma ISO 9001:2015, requisito interno y cuando aplique a un requisito legal o gubernamental.

No conformidad Mayor: Incumplimiento total a un requisito de la norma ISO 9001:2015, requisito interno y cuando aplique a un requisito legal o gubernamental.

OP: Oportunidad de mejora, Actividad para mejorar el desempeño.

Observación: Debilidad detectada en el requisito auditado

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor.

Primera parte: Se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección) y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Auditoria de proceso: Se confirma que el proceso de ejecución del servicio cumpla con los controles establecidos en el SGC a través de la confirmación visual y evidencia objetiva.

Auditoria de sistema: Es la confirmación de todos los procesos dentro del SGC contra los estándares internos de la organización y la normatividad vigente.

4. Responsabilidades

CEO:

- Asegurar que el proceso de auditorías internas se esté llevando a cabo bajo los lineamientos y controles definidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. en este procedimiento.
- Proveer los recursos para la capacitación y competencia de los auditores internos y líderes, brindar recursos necesarios para el cierre de las acciones preventivas / correctivas.

Dirección de administración:

- Seleccionar al auditor líder.
- Aprobar el programa anual y plan anual de auditorías internas.

Auditor Líder:

- Coordinar y llevar a cabo la auditoría desde la reunión de apertura hasta la elaboración y entrega del reporte final de auditoría.
- Seleccionar a los auditores internos.

Auditores internos (SGC y de proceso):

- Llevar a cabo las auditorías internas para determinar el nivel de cumplimiento con la Norma ISO9001:2015, los requisitos del SGC establecido por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V., los requisitos de los clientes, así como verificar la eficacia de las acciones tomadas para solucionar las no conformidades detectadas.

Jefe de Gestión de la calidad:

- Elaborar y coordinar el programa anual y plan de auditorías internas.

Procedimiento

Auditorías Internas

- Resguardar la información de las auditorías internas.
- Dar a conocer por medio electrónico el plan de auditorías a los auditores y personal involucrado.
- Evaluar la mejora de la competencia del personal que haya actuado como auditor líder.
- Informar a la Alta dirección los resultados de las auditorías internas.

Auditado:

- Contestar de manera objetiva y abierta las preguntas realizadas durante la auditoría interna, presentando evidencias objetivas que le sean requeridas al momento de la auditoría.

5. Documentos de referencia:

- 5.1** No conformidad y acciones correctivas general QB-PR-A-14

6. Procedimiento:

6.1 Gestión de las auditorías.

Jefe de Gestión de la calidad:

- Elaborar el programa anual de auditoría interna QB-FR-A-07-01 considerando el monitoreo de la adecuada implementación del sistema de gestión de la calidad, la importancia de los procesos, estado de los procesos y cambios que afecten a la organización, no conformidades de auditorías previas y el desempeño de los KPI'S.

Se considerarán las siguientes ponderaciones para la evaluación de los procesos con el fin de determinar la frecuencia en que deben ser auditados:

Aspectos / puntos	4	3	2	1
Importancia del proceso	Ejecución del servicio Planeación del servicio Control y mejora del servicio Comercialización y ventas	Gestión de capital humano Gestión de la infraestructura	Administración y finanzas Planeación y dirección estratégica Sistema de Gestión de la Calidad	

Procedimiento

Auditorías Internas

Estado del proceso y cambios que afecten a la organización	Movimientos continuos de personal y de procedimientos o instrucciones	Solo movimientos continuos de personas	Solo procedimientos o instrucciones modificadas	Sin cambios de personal, ni cambios de procedimientos o instrucciones
No conformidades de auditorías previas	Más de 10	De 7 a 10	De 4 a 6	De 0 a 3
Desempeño de KPI'S	Cumplimiento al 70% de los KPI'S	Cumplimiento al 80% de los KPI'S	Cumplimiento al 90% de los KPI'S	Cumplimiento al 100% de los KPI'S
Frecuencia planificada				
	De 0 a 4 puntos Anual	De 5 a 8 puntos cada 9 meses	De 9 a 12 puntos cada 6 meses	A partir de 13 puntos cada 3 meses

Ejemplo: Si tenemos el proceso de Sistema de Gestión de la Calidad (2 puntos) + con cambios de procedimientos (2 puntos) + 1 NC (1 punto) + cumplimiento al 100% de sus KPI'S (1 punto) = 6 puntos en total, por lo que se tendría una auditoria cada 9 meses.

Dentro de este programa se consideran las auditorias de primera parte incluyendo y considerando lo siguiente:

SISTEMA:

Audita todos los procesos del SGC con una frecuencia planificada (ver programa anual de auditoría interna QB-FR-A-07-01 y el plan de auditorías internas QB-FR-A-07-07 utilizando el enfoque a procesos para verificar la conformidad con la Norma ISO 9001:2015.

PROCESO:

Audita todos los servicios fijos y servicios activos con una frecuencia planificada (ver plan de auditorías internas QB-FR-A-07-07 al proceso para determinar su eficacia y eficiencia utilizando el enfoque específico del cliente que sea requerido para las auditorías al proceso.

Como parte de estas auditorías, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. hace un muestreo para verificar la implementación eficaz de los requisitos específicos de los clientes para el sistema de gestión de la calidad.

Jefe de Gestión de la calidad:

Elaborar el plan de auditorías internas QB-FR-A-07-07 al proceso considerando las siguientes ponderaciones para la evaluación de los servicios con el fin de determinar la región a auditar:

Procedimiento

Auditorías Internas

Aspectos / puntos	4	3	2	1
Importancia de la región	80% o más de los servicios con clientes claves	70% o más de los servicios son con clientes claves	60% o más de los servicios son con clientes claves	50% o más de los servicios son con clientes claves
Desempeño de KPI'S	Cumplimiento al 70% de los KPI'S	Cumplimiento al 80% de los KPI'S	Cumplimiento al 90% de los KPI'S	Cumplimiento al 100% de los KPI'S
No conformidades de auditorías previas	Más de 10	De 7 a 10	De 4 a 6	De 0 a 3
Complejidad del servicio	Inspección con instrumentos y con re trabajo	Inspección con instrumentos sin re trabajo	Inspección visual con re trabajo	Inspección visual sin re trabajo
Frecuencia planificada				
	De 0 a 4 puntos Anual	De 5 a 8 puntos cada 9 meses	De 9 a 12 puntos cada 6 meses	A partir de 13 puntos cada 3 meses

Ejemplo para auditorías internas de proceso: Si tenemos la región de Saltillo con 80% o más de los servicios con clientes claves (4 puntos) + Cumplimiento al 90% de los KPI'S (2 puntos) + 1 NC (1 punto) + Inspección visual con re trabajo (2 puntos) = 9 puntos en total, por lo que se tendría una auditoria cada 6 meses.

Para el plan de auditorías internas QB-FR-A-07-07 al SGC se considerará la frecuencia de planificación de acuerdo al programa anual de auditoría interna QB-FR-A-07-01.

Adicional se define en el programa anual de auditoría interna el objetivo, el alcance, métodos y riesgos generales de auditoría y para el plan de auditorías internas se define los criterios, el alcance, auditor líder, objetivo, recursos, métodos de auditoría a utilizar y riesgos identificados.

Todo esto queda documentado en el Programa anual de auditorías internas y en el plan de auditorías internas, es revisado/autorizado a principio de año y se difunde a las áreas competentes.

La eficacia del programa de auditoría se revisar como parte de la revisión por la dirección.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa anual de auditoría interna y de los resultados de las auditorías internas.

6.2 Administración del programa de auditorias

Preparación

Dirección de administración:

- Asignar al auditor líder quien revisa los objetivos, alcance, métodos y riesgos generales de auditoría en base a la información contenida del programa y selecciona al equipo auditor.

Auditor líder:

- Llevar el control de las auditorías cuidando que los auditores no auditen su propio trabajo o posean alguna responsabilidad directa sobre las actividades a auditar para asegurarse de la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Para auditorías al SGC el Auditor Líder revisa:

- Los procedimientos, flujos, instrucciones, registros etc.
- El enfoque a procesos de lo que será auditado.

Para auditorías de proceso el Auditor Líder revisa el servicio a auditar y se informa del desempeño de este.

Determina la adecuación de estos quedando registrado en el alcance de auditoría del programa con respecto a los criterios de auditoría comentándolo con los responsables de las áreas auditadas.

Documentos de trabajo

El auditor líder:

Proporcionar al auditor interno los documentos necesarios para el desarrollo efectivo de las auditorías, por ejemplo:

- Antecedentes de otras auditorías internas del SGC o del proceso (en caso de ser necesario).
- Listas de verificación para auditoría interna QB-FR-A-07-03 o del proceso Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08 y documentos externos relacionados con el proceso a auditar (en caso de ser necesario).

La lista de verificación para auditoría interna QB-FR-A-07-03 y la Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08 sirven como guía, pero de ninguna manera limitan el alcance establecido para cada actividad, pudiendo ser modificadas de acuerdo a la manera como se vaya desarrollando la auditoría, llevando a investigaciones más profundas.

Los auditores internos registran los resultados finales de las auditorías en las listas de verificación, indicando el resultado en base a las siglas que se especifican en el apartado # 3 de las definiciones de este procedimiento (C / No conformidad / OP / Observación).

Nota: No usamos los términos No conformidad Menor / No conformidad Mayor en Quality Bolca.

Los auditores deben de preparar su material de trabajo (las listas de verificación para auditorías internas del SGC QB-FR-A-07-03 y del proceso Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08 utilizando los criterios de auditoría aplicables al sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. en conformidad de los requisitos solicitados por la Norma ISO 9001:2015.

Procedimiento

Auditorías Internas

El material de trabajo que preparen los auditores internos debe ser revisado y aprobado por el jefe de gestión de la calidad por lo menos 3 días antes de la auditoría programada.

Notificación

Auditores internos (SGC y de proceso):

- Enviar por medio electrónico a todos los involucrados el Memorándum para notificar auditoría QB-FR-A-07-04 firmado por el jefe de Gestión de calidad, esto se informa una semana antes de la fecha programada de cada una de las auditorías internas.

Reunión de apertura

Para las auditorías al SGC y del proceso el auditor interno convoca a la reunión de apertura de auditoría a los representantes de las áreas auditadas con el fin de dar a conocer los siguientes objetivos:

- Presentar a los miembros del equipo auditor.
- Dar a conocer y aclarar cualquier detalle acerca del plan anual de auditoría.
- Reforzar el objetivo y alcance de la auditoría interna.
- Establecer los canales de comunicación entre el equipo auditor y el auditado.
- Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.

A través de la minuta de reunión de apertura y cierre QB-FR-A-07-05 se deja evidencia de los asistentes a la reunión.

Ejecución de la auditoría

El auditor líder:

- Participar activamente en la realización de la auditoría coordinando, supervisando las actividades y asesorando al auditor interno durante el desarrollo de la misma.

El auditor interno (SGC y de proceso):

- Revisar y examinar evidencias objetivas que demuestren la correcta implementación del SGC y cumplimiento de los requisitos, esto durante la realización de la auditoría.

Nota: En caso de detectar una probable no conformidad se debe investigar y confirmar a fondo si se incumple parcial o totalmente un requisito.

Las auditorías internas solo podrán ser canceladas si se presenta una causa de fuerza mayor que impida la realización de la misma tomando a consideración los siguientes criterios:

- Cumplir con los criterios, objetivos y alcance de la auditoría.
- Falta de conocimiento de una nueva norma para los auditores internos.
- El no obtener la norma actual.

Los hallazgos se redactan en las listas de verificación para auditorías internas del SGC QB-FR-A-07-03 o del proceso Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08 de tal manera que describan de manera clara y precisa el estatus actual de los procesos auditados.

6.3 Revisión de resultados de auditoría.

Reunión de Cierre

Al término de la auditoría el auditor interno se reúne con los responsables del área auditada, con el propósito de presentar los resultados de la auditoría, tomando en cuenta los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Nota: Toda no conformidad oficial será notificada en esta reunión.

En esta reunión los participantes firmarán en la columna de cierre de la minuta de reunión de apertura y cierre QB-FR-A-07-05.

Reporte de auditoría

El auditor interno (SGC y de proceso):

- Al concluir la auditoría enviar al auditor líder vía correo electrónico o en físico la lista de verificación para auditorías internas del SGC QB-FR-A-07-03 o del proceso Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08 y el reporte final de auditorías QB-FR-A-07-06 para su revisión y validación de resultados.

El auditor interno (SGC y de proceso):

- Una vez validado el reporte final de auditoría QB-FR-A-07-06 enviarlo vía correo electrónico a los representantes del área auditada y al equipo auditor notificando los resultados de la auditoría.

6.4 Evaluación de auditores.

Jefe de Gestión de la calidad:

- Verificar que los auditores internos son competentes, tomando como base la Norma ISO 19011:2018 para obtener orientación adicional relativa a la competencia de los auditores internos en la Lista de auditores internos calificados al SGC y del proceso QB-FR-A-07-09.

Auditor Líder

Las habilidades mínimas a considerar, como auditor líder de equipo son:

- Planificar la auditoría y hacer uso eficaz de los recursos durante la auditoría.
- Representar al equipo auditor en la comunicación con alta dirección.
- Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor.
- Liderar al equipo auditor para alcanzar conclusiones de la auditoría.
- Prevenir y resolver conflictos.
- Revisar la redacción de informes de auditoría, que realizan los auditores.

Procedimiento

Auditorías Internas

Los conocimientos mínimos esperados para los auditores internos son:

- Auditor Interno ISO 19011:2018;
- Interpretación ISO 9001:2015;
- Auditor Interno ISO 9001:2015;
- Práctica de auditoría de sistemas de gestión de calidad ISO 9001;
- Curso Auditor Líder.

Auditores internos del SGC

Los conocimientos mínimos esperados para los auditores internos son:

- Interpretación ISO 9001:2015;
- Auditor Interno ISO 9001:2015;
- Práctica de auditoría de sistemas de gestión de calidad ISO 9001.

La evidencia de competencia del equipo auditor debe quedar debidamente documentada en sus expedientes personales. El mantenimiento y la mejora de la competencia del auditor interno debe demostrarse mediante:

- La realización de mínimo una auditoría por año.
- Contar con bachillerato para auditor interno o en su defecto un año de experiencia laboral.
- Práctica de auditoría de sistemas de gestión de calidad ISO 9001.

Si el CEO lo considera pertinente, las auditorías internas pueden ser efectuadas en conjunto por auditores externos a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Auditores internos de proceso

Los requisitos de educación y formación esperados para los auditores internos son:

- Contar con bachillerato para auditor interno o en su defecto un año de experiencia laboral;
- Curso teórico-práctico de calificación de auditores de proceso de sorteo.

La evidencia de competencia del equipo auditor debe quedar debidamente documentada en sus expedientes personales. El mantenimiento y la mejora de la competencia del auditor interno de proceso debe demostrarse mediante:

- Curso teórico-práctico de análisis y solución de problemas básicos.
- Curso teórico-práctico conocimiento e interpretación de ISO 9001:2015, enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos.
- Curso teórico práctico Ishikawa y 5 por qué.

Si el CEO lo considera pertinente, las auditorías internas pueden ser efectuadas en conjunto por auditores externos a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

6.5 Cierre de auditoría.

Si existiera una no conformidad el auditor interno dará seguimiento y confirmará la implementación y efectividad de las acciones de acuerdo al procedimiento de no conformidad y acción correctiva general QB-PR-A-14 hasta el cierre de la misma. Los auditados deberán realizar las correcciones sin demora injustificada.

Auditor líder:

- Evaluar el cierre efectivo de las no conformidades.

Jefe de Gestión de la calidad

- Resguardar la información de las auditorías internas e informar a la alta dirección el avance de las acciones en el informe de resultados de las auditorías.

Jefe de Gestión de la calidad:

- Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de auditoría interna QB-FR-A-07-01 identificando las necesidades y de ser necesario hacer cambios en la programación documentándolos en el espacio "cambios al programa" del mismo.

7. Registros asociados:

Programa anual de Auditorías Internas	QB-FR-A-07-01
Listas de verificación para auditorías internas	QB-FR-A-07-03
Lista de verificación para auditoría interna de proceso	QB-FR-A-07-08
Memorándum para notificar auditoría	QB-FR-A-07-04
Minuta de Reunión de Apertura y Cierre	QB-FR-A-07-05
Reporte final de auditoría	QB-FR-A-07-06
Plan anual de Auditoría Interna	QB-FR-A-07-07
Lista de auditores internos calificados al SGC y del proceso	QB-FR-A-07-09

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Originador
01	14-08-2013	Eliminación de Programa Individual de Auditoria, ya que es la misma información del Memorándum.	Omar Lujan

Procedimiento

Auditorías Internas

Código: QB-PR-A-07
Rev:08
Fecha de emisión: 27-08-2011
Fecha de Rev.: 28-02-2023

02	15-04-2015	Modificación en responsabilidades y en la frecuencia de capacitación del auditor en el anexo 1	Omar Lujan
03	01-09-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.	Omar Lujan
04	14-12-2017	Ajuste completo del procedimiento para dar cumplimiento con la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015	Álvaro Noriega Gallegos
05	10-04-2019	Cambio de nombre de puestos del personal y procedimientos para dar cumplimiento con lo establecido en el procedimiento de Control de la Información Documentada.	Álvaro Noriega Gallegos
06	18-02-2020	Se agrega plan anual de auditoría interna	Ivonne Tenorio
07	17-01-2023	Se revisa y actualiza el documento.	Nancy Reyes
08	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes

*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->