|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Generalidades del programa** | | | | | | | | |
| Programa No. | 1 | Duración: | | SEPTIEMBRE 2018-AGOSTO 2019 | | No. de Auditorías | | 4 |
| Objetivos: | Vigilar, Mantener y Mejorar permanentemente el sistema de calidad y sus procesos.  Ejemplos de objetivos de un programa de auditoría:  — contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño;  — cumplir con requisitos externos, ej. Certificación de una norma de sistema de gestión;  --- Contribuir con la mejora y el desempeño del programa.  — verificar conformidad con requisitos contractuales;  — obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;  --- Verificar la efectividad del programa.  --- Cumplir con los requisitos solicitados por los dueños  — determinar la efectividad del sistema de gestión;  — evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la política del sistema de gestión y los objetivos generales de la organización. | | | | | | | |
| Alcance: | Se aplicara a las áreas relacionadas con el área de informática. | | | | | | | |
| Tipo de auditorías: | Según su forma | | | | Según su alcance | | | |
| Únicas: | | X | | Internas o de primera parte: | | X | |
| Combinadas: | |  | | Externas o de segunda parte: | |  | |
| Conjuntas: | |  | | Externas de certificación o de tercera parte: | |  | |

|  |
| --- |
| **Especificaciones del programa de auditorías** |
| Procedimiento del programa de auditoría:  Conforme al procedimiento documentado “EID-PRO-29 Procedimiento para realizar auditorías internas a los procesos, Revisión 0.0”  Conforme a los procedimientos documentados en la norma ISO 19011 que es directrices para la auditoria.    Criterios de auditoría:  Se especifican en el “Cronograma de auditorías internas” de este documento en la columna “Criterios”; para cada auditoría los detalles se especifican en el Anexo 2: Formato Plan de Auditoría.  Se evaluará lo siguiente conforme a las política 4 “El empleado se comprometerá a utilizar el programa adecuadamente ”   * No abrir páginas de internet que no estén autorizadas. * No insertar memorias en el equipo que se encuentra en caja. * El mesero no puede ingresar al apartado para cobrar notas. * No utilizar datos con fines personales.     Métodos de auditoría:  En fase de planificación  En sitio sin interacción humana  Revisión de la información documentada (ej. registros, análisis de datos). Observación del trabajo realizado.  Visita a espacios de trabajo.  Completar listas de verificación.  Muestreo (ej. Productos, servicios).    En fase de realización  En sitio con interacción humana  Entrevistas.  Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado. Revisión documental con participación del auditado.    El equipo auditor, auditado, observadores y expertos técnicos se sujetarán a los procesos |

Para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad definida por La cabaña de Licha

# Equipos de auditores internos

La selección, formación, evaluación y mejora de las competencias de los auditores internos de La cabaña de Licha se llevara a cabo tal y como lo específica el método documentado ISO 19011

Equipos de auditores disponibles para el presente programa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Equipo A** | **Equipo B** | **Equipo C** |
| Auditor Líder del equipo: | Auditor Líder del equipo: | Auditor Líder del equipo: |
| Auditor(es):  1. Daniela Rubiales Marquez 2.  3. | Auditor(es):  1.  Gabriela Curiel  Gracia  2.  3. | Auditor(es):  1. 2.  3. |
| Experto Técnico (s):  1. Gabriela Curiel García  2. | Experto Técnico (s):  1. Daniela Rubiales Márquez  2. | Experto Técnico (s):  1.  2. |
| Observador(es):  1. María del Carmen Islas López.  2. | Observador(es):  1. María del Carmen Islas López.  2. | Observador(es):  1.  2. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Equipo D** | **Equipo E** | **Equipo F** |
| Auditor Líder del equipo: | Auditor Líder del equipo: | Auditor Líder del equipo: |
| Auditor(es):  1. 2.  3. | Auditor(es):  1. 2.  3. | Auditor(es):  1. 2.  3. |
| Experto Técnico (s):  1.  2. | Experto Técnico (s):  1.  2. | Experto Técnico (s):  1.  2. |
| Observador(es):  1.  2. | Observador(es):  1.  2. | Observador(es):  1.  2. |

# Cronograma de auditorías internas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Requisitos/Proceso/Actividad** | **Criterios** | **Equipo auditor** |  |  |  |  |  | **Mes** | |  |  | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| 1 | Sistema de Gestión de Calidad | ISO 9001:2015 | Equipo A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Reclutamiento y Selección de Personal (prs) | ISO 9001:2015 (7.1.2) | Equipo B |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Entrenamiento y Competencia del Personal (pec) | ISO 9001:2015 (7.2,7.3) | Equipo C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Nómina y Servicios al Personal (pns) | ISO 9001:2015 (7.1.1,7.1.2) | Equipo D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Contabilidad (pct) | ISO 9001:2015 (7.1.1,7.1.2) | Equipo E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Cuentas por Pagar (pcp) | ISO 9001:2015 ((7.1.1,7.1.2) | Equipo F |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Demanda de Mercado (pdm) | ISO 9001:2015 (5.1.2,8.2) | Equipo G |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Compras y Proveedores (pco) | ISO 9001:2015 (8.4) | Equipo A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Recolección (pre) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo B |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Recepción y Almacén (pra) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Manufactura (pma) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Ensamble y Empaque (pee) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Distribución (pdi) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo F |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Ventas y Facturación (pve) | ISO 9001:2015 (5.1.2,8.2) | Equipo A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Mercadotecnia (pme) | ISO 9001:2015 (5.1.2) | Equipo B |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Mtto. C/P Transporte (pmt) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Acopio (pac) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Mtto. Correctivo y Preventivo de los Equipo (pmp) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Crédito, Cobranza e Ingresos (pcb) | ISO 9001:2015 (5.1.2,8.2) | Equipo F |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Almacén de Materias Primas e Insumos (pam) | ISO 9001:2015 (8.5) | Equipo A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Control de Equipo de Insp., Medición y Pba. (pce) | ISO 9001:2015 (7.1.5) | Equipo B |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Almacén de Producto Term. (pat) | ISO 9001:2015 (10) | Equipo C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Control de Calidad (pcc) | ISO 9001:2015 (9.1.1,9.1) | Equipo D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Mejora Continua y Costos de No Calidad (pmc) | ISO 9001:2015 (9.1.1,10) | Equipo E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Servicio a Clientes (psc) | ISO 9001:2015 (9.1) | Equipo F |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Riesgos del programa

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | | **Impacto** | | |  |
|  | **Probabilidad** | | **Alto** | | **Mediano** | | **Bajo** |
| **Alta** | | Extrema | | Alta | | Mediana |
| **Mediana** | | Alta | | Mediana | | Baja |
| **Baja** | | Mediana | | Baja | | Mínima |
| **Riesgos** | | **Probabilidad** | | **Impacto** | **Calificación del riesgo** | **Acción para mitigar riesgo** | | |
| **Riesgos de planeación** | | | | |  | | | |
| Falta de tiempo | | Mediana(Baja) | | Alto(Mediana) | Mediana(Baja) | Verificar el tiempo que falta para su entrega del programa y que lleva realizado. | | |
| Que no funcione en el servidor de la empresa | | Baja(Mediana) | | Alto(Alta) | Alto(Alta) | Realizar una prueba antes de entregar el programa para ver si funciona en el servidor. | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
| **Riesgos de recursos** | | | | |  | | | |
| Equipo de Cómputo que no entre en sus posibilidades de pago | | Mediana(Baja) | | Alto(Alta) | Mediana(Alta) | Realizar una cotización de equipos de cómputo y elegir el que más se adecue tanto a las características del programa como al presupuesto de los dueños | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
| **Riesgos de selección del equipo auditor** | | | | |  | | | |
| Que no cuente con la capacidad para llevar acabo la auditoria | | Baja(Mediana) | | Alto(Mediana) | Alto(Alta) | Verificar que el equipo auditor cuente con las habilidades que se requieren para hacer una auditoria y que se basen en la Norma ISO 19011 | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
| **Riesgos de implementación** | | | | |  | | | |
| Falta de comunicación durante la auditoria | | Baja(mínima) | | Mediana(Mediana) | Alto(Bajo) | Crear una comunicación efectiva del programa de auditoria | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
| **Riesgos de los registros y su control** | | | | |  | | | |
| Falla para proteger adecuadamente los registros de auditoría  que demuestren la efectividad del programa de auditoría | | Mediana(Mediana) | | Mediana(Mediana) | Alto(Mediana) | Establecer un sistema que proteja adecuadamente el programa de auditoria ante los posibles riesgos. | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
| **Riesgos del monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría** | | | | | | | | |
| Monitoreo inefectivo de los resultados del programa de auditoría | | Mediana(Mediana) | | Mediano(Mediana) | Mediana(Alto) | Establecer un sistema con el que se puedan monitorear y verificar los resultados del programa de auditoría. | | |
|  | |  | |  |  |  | | |
|  | |  | |  |  |  | | |

\* Ver norma ISO 19011:2011, 5.3.4 Identificar y evaluar los riesgos del programa de auditoría.

# Recursos del programa

El objetivo de determinar los recursos del programa anual de auditorías internas es clarificar qué recursos se necesitan y qué costos tendrá.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Recurso** | **Tipo** | **Con quién gestionarlo** | **Presupuesto** |
| 1 | Norma ISO 19011:2011 | Formativo | Líder de compras | $ 99 usd |
| 2 | Curso de capacitación auditor interno | Formativo | Líder de capacitación | $ 1667 usd |
| 3 | Curso de capacitación auditor líder | Formativo | Líder de capacitación | $ 790 usd |
| 4 | Auditorías externas de seguimiento | SGC | Líder de compras | $ 3400 usd |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Revisión y aprobación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| Daniela Rubiales Márquez  Gabriela Curiel García  Estudiantes  UTEC  06/08/2018 | María del Carmen Islas López.  Maestra  UTEC  06/08/2018 | María del Carmen Islas López.  Maestra  UTEC  06/08/2018 |