**ESTACIÓN DE SERVICIO EL CHACÓN S.A. DE C.V.**

**AUDITORÍA INTERNA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| CLAUDIA RAMÍREZ VÁZQUEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| FELIPE DE JESÚS PASQUEL NAJERA. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha de Publicación: JUNIO 2018. |  |  |
| Vigencia: JUNIO 2018- JUNIO 2020. |  |  |
| Revisión: 1 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Auditoría Interna | | |
| **OBJETIVO**: | | |
| Definir los lineamientos para planificar y realizar las Auditorías Internas, para determinar si el Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, es conforme con las Disposiciones Administrativas aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos (Emitidas por la Agencia de Seguridad, Energía y Ambiente) y de cómo se ha implementado y se mantiene de manera eficaz en la **ESTACIÓN DE SERVICIO.** | | |
| **ALCANCE:** | | |
| El presente procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente de la **ESTACIÓN DE SERVICIO.** | | |
| **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. Formato Documento (SASISOPA-F-037). 5. Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010). 6. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 7. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 8. ISO 19011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión 9. ISO 45001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. 10. NOM*-*005*-*ASEA*-*2016*,* Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | |
| **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. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1. Representante Técnico.   * Emisión, control y actualización del procedimiento. * Archivar toda documentación derivada de las Auditorías Internas que se lleven a cabo en la **ESTACIÓN DE SERVICIO.** * Registrar todo cambio en los documentos o creación de cualquier documento como resultado de la auditoría interna.   2. Auditor Líder y Auditor Interno.   * Realizar y coordinar las auditorías internas, así como evaluar y documentar los hallazgos encontrados. * Ejecutar la Auditoría Interna y dar seguimiento a las no conformidades detectadas. * El auditor interno verificará las evidencias del cierre de las acciones correctivas derivadas de los hallazgos o no conformidades detectadas. * Verificar las evidencias de los hallazgos o no conformidades que haya detectado en el proceso auditado.   3. Auditado.   * Proveer al auditor las evidencias solicitadas, cooperando en todo momento en el desarrollo de la auditoría, de manera que se permita alcanzar los objetivos de las actividades establecidos.   4. La Alta Dirección.   * Asegurar que se realizan las acciones de corrección y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora. * Asignar los recursos necesarios para la realización de la auditoría. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| 1. **AUDITORÍA INTERNA.**    1. **Establecer Objetivos del Programa de Auditoría.**   **El Representante Técnico** es el responsable de establecer los Objetivos y alcance del programa de auditoría. Estos puntos deberán ser planteados de manera anual, y quedarán como registro en el archivo SASISOPA-PR-005.   * 1. **Establecer Programa de Auditoría.**   **El Representante Técnico** establecerá la periodicidad de las auditorías internas de acuerdo a las necesidades de la estación y en función de la Auditoría Externa, tomando en cuenta un total de, por lo menos, 2 auditorías al año (Semestral). Esta cantidad de auditorías no son limitativas, ya que se deberá tomar en cuenta las modificaciones al Sistema de Administración o cualquier otro factor que pudiera exigir una auditoría de cumplimiento no programada.  **El Representante Técnico** deberá someter el Programa Anual de Auditoría; SASISOPA-PR-005 a aprobación por parte de la Alta Dirección. Si el programa es autorizado, se podrá proceder al punto 1.3 de este procedimiento, en caso contrario, se deberá regresar al punto 1.1 y realizar las modificaciones pertinentes.   * 1. **Difundir el Programa de Auditoría.**   **El Representante Técnico** será responsable de difundir el programa anual de auditoría con las áreas involucradas. Para esto, se podrá hacer uso del procedimiento para la Comunicación, Participación y Consulta; SASISOPA-P-007.   * 1. **Definir Plan de Auditoría.**   **El Representante Técnico** definirá en el Plan de Auditoría (SASISOPA-F-045), los Objetivos, Alcance y criterio para la Auditoría, al tiempo que deberá tener un registro de esta información.   * 1. **Seleccionar método de Auditoría.**   **El Representante Técnico** deberá seleccionar la metodología a utilizar por parte de los auditores para la realización de la auditoría esta puede ser:   * Realización de entrevistas. * Listas de Verificación. * Revisión de Documentos. * Cuestionarios. * Muestreo. * Observación. * Análisis de datos.   La selección de la metodología deberá ser registrada en el formato mencionado en el punto 1.4.   * 1. **Seleccionar a los miembros del equipo auditor.**   **El Representante Técnico** tendrá la responsabilidad de seleccionar el tipo de equipo auditor, es decir, si este estará conformado por empleados internos o en su defecto, se contratará una unidad de consultoría que pueda realizar la auditoría.  En caso de que la auditoría quede a cargo de un equipo interno, se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios para la selección de los auditores:   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **AUDITOR** | **Comportamiento personal** | **Conocimientos y habilidades** | **FORMACIÓN**  **Sistema de Gestión de Calidad** | **FORMACIÓN**  **Sistema de Gestión Ambiental** | **EXPERIENCIA LABORAL** | **EXPERIENCIA EN AUDITORIA** | | **AUDITOR INTERNO** | * Es Ético. * Es de mente abierta (No impositivo). * Es diplomático. * Es observador. * Es perceptivo. * Es tenaz. * Es versátil. * Es decidido. * Es seguro de sí mismo. * Es con Valor moral. * Abierto a la mejora. * Abierto a las diferencias culturales. * Es colaborador. | 1.- Aplicar principios, procedimientos y métodos de auditoria.  2.- Comprensión del alcance de auditoría y aplicación de criterios de auditoria.  3.- Comprensión de la estructura, actividades y prácticas del auditado.  4.- Conocimiento en los requisitos legales y contractuales de la organización. | 1.- 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.  2.- ISO 19011:2011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.    3.- Auditor Interno. | 1.-ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental.  2.- Legislación Ambiental.  3.- Auditor Interno. | 1 A 3 AÑOS | 1.- Auditoría como Auditor en entrenamiento. | | **AUDITOR LIDER** | 1.- Equilibrar las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor.  2.- Desarrollar una relación de trabajo cordial entre los miembros del equipo auditor.  3.- Gestionar el proceso de auditoría. Representar al equipo auditor.  4.- Liderar el equipo auditor.  5.- Preparar y completar el informe de auditoría. | 1.- 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.  2.- ISO 19011:2011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.    3.- Auditor líder. | 1.-ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental  2.- Legislación Ambiental.  3.- Auditor Interno. | 2 A 5 AÑOS | 2 AUDITORIAS COMPLETAS. |   Una vez que se tenga la selección de auditores, se deberá tener un Catálogo de los mismos (SASISOPA-F-046), con la finalidad de identificarlos dentro de la organización.   * 1. **Revisar documentación para la preparación y realización de la auditoría.**   **El Auditor Interno** es responsable de crear la documentación necesaria para la preparación de la auditoría y el ejercicio de la misma. Esta documentación estará basada en las Disposiciones Administrativas de Carácter General para el SASISOPA y será plasmada en la Lista de Verificación; SASISOPA-F-022, misma que será utilizada como Guía de revisión documental del Sistema de Administración.   * 1. **Elaborar Plan de Auditoría.**   **El Auditor Líder** es responsable de elaborar la planificación de la auditoría, utilizando para esto, el Plan de Auditoría; SASISOPA-F-045.  Esta planificación tomará en cuenta los horarios de ejecución de auditoría, los requisitos o áreas a evaluar, así como los responsables de la ejecución.   * 1. **Notificar Plan de Auditoría.**   **El Auditor Líder** notificará vía correo electrónico, por lo menos con 5 días de anticipación, el Plan de Auditoría a las partes involucradas, es decir, a los auditores responsables de la ejecución de la misma, así como a las áreas que serán auditadas; esto con la finalidad de fomentar la organización del ejercicio y la fluidez durante su ejecución.   * 1. **Preparar documentos de trabajo.**   **El Auditor Líder** revisará la lista de verificación mencionada en el punto 1.7 con la finalidad de asegurar que se mencionen todos los requisitos de las Disposiciones; posteriormente, preparará las listas necesarias para su distribución con el o los auditores internos para su entrega en la fecha de ejecución de la auditoría.   * 1. **Llevar a cabo reunión de apertura.**   **El Auditor Líder,** llegada la fecha programada para la ejecución de la auditoría, convocará a una reunión de apertura (Indicada en el Plan de Auditoría) en la cual mencionará los siguientes puntos:   * Presentación del Plan de Auditoría. * Presentación del Grupo Auditor. * Mencionar objetivos. * Mencionar el alcance de la auditoría. * Mencionar los criterios de la auditoría. * Confirmar el Plan de Auditoría. * Mencionar los criterios de evaluación. * Declarar la fecha de cierre y entrega de reporte de auditoría.   1. **Realizar Auditoría Interna.**   **El Auditor Interno** es el encargado de ejecutar el Plan de Auditoría, para esto, hará uso de las hojas de verificación asignadas por el Auditor Líder y respetará, en todo momento, la metodología establecida en el mismo plan.     * 1. **Evaluar al Auditor.**   **El Auditor Interno** facilitará al **Auditado** el formato de Evaluación del Auditor; SASISOPA-F-047, el cual tiene la finalidad de medir la capacidad del **Auditor Interno** durante la ejecución de la auditoría.  El llenado de este formato podrá ser realizado durante la auditoría o al finalizar la misma y deberá ser entregado al **Auditor Líder** durante la reunión de cierre.   * 1. **Llevar a cabo reunión para análisis de hallazgos.**   **El Auditor Líder,** al finalizar la auditoría y una vez que las hojas de verificación hayan sido evaluadas en su totalidad, se reunirá con el equipo de auditores (Si es que aplica) para recabar la evidencia y verificar los hallazgos encontrados, al tiempo que se evaluará el impacto de los mismos al sistema de administración   * 1. **Realizar Informe de Auditoría.**   **El Auditor Líder** deberá realizar un Informe de Auditoría; SASISOPA-F-021.   * 1. **Realizar conclusiones y cierre de auditoría.**   **El Auditor Líder,** una vez terminado el informe de auditoría, convocará a reunión a las partes involucradas en el proceso de auditoría, según lo establecido en el Plan, esto con la finalidad de dar las conclusiones del proceso llevado a cabo y dar cierre de las actividades. Se deberá considerar lo siguiente durante la reunión de cierre:   * Agradecimiento. * Objetivo y Alcance de la Auditoría. * Resumen Global de la Auditoría. * Aclaraciones. * Fecha de entrega de acciones correctivas y/o preventivas.   1. **Distribuir Informe de Auditoría.**   **El Auditor Líder** distribuiráel informe de Auditoría a las partes involucradas (Auditado y Auditor interno) como registro y evidencia de la ejecución de la misma.     * 1. **Analizar resultados del Programa de Auditoría.**   **El Representante Técnico** deberá realizar el análisis de los resultados obtenidos en la auditoría. Con apoyo de las áreas involucradas (áreas donde se encontraron mejoras), se deberá generar un plan de corrección de hallazgos con la finalidad de generar estrategias para subsanarlos.   * 1. **Aplicar procedimiento de acciones correctivas.**   **El Representante Técnico** deberá hacer uso del Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas; SASISOPA-P-028, en caso de que se detectaran hallazgos en la auditoría, con apoyo de las áreas y el personal involucrados.     * 1. **Dar seguimiento al programa de auditoría e informe de auditoría previo.**   **El Representante Técnico** no intervendrá directamente en la corrección de los hallazgos (Al menos que sean de su responsabilidad), pero tendrá la responsabilidad de darle seguimiento a las correcciones realizadas por las diferentes áreas hasta su cumplimiento total.   * 1. **Revisar y mejorar el programa de auditoría.**   **El Representante Técnico** es responsable de verificar los resultados anuales de los Programas de Auditorías, es decir, si las auditorías fueron llevadas a cabo durante los tiempos asignados, si se cumplió con los objetivos anunciados, así como si se respetaron los alcances de auditoría y si los recursos requeridos fueron asignados en su totalidad. Si el programa tuviera oportunidades de mejora, debido al incumplimiento de alguno de los puntos mencionados en el párrafo anterior, se deberá crear una estrategia que permita mejorar estos rubros.   1. **AUDITORÍA EXTERNA.**   Como parte de la evaluación y medición del Sistema de Administración, se deberá contratar a un Tercero Autorizado por la ASEA para la ejecución de auditorías. La selección del proveedor se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Selección de Contratistas, Subcontratista, Prestadores de Servicio y Proveedores; SASISOPA-P-022.   * 1. **Calendarización de Auditorías Externas.**   **El Representante Técnico** será encargado de consultar la fecha de ejecución de las Auditorías externas, tomando como referencia la fecha de autorización de implementación emitida por la ASEA. A partir de esta fecha deberá proyectar la primera auditoría externa dos años, es decir, si la fecha de implementación fue en ***Agosto de 2018*** la fecha de Auditoría externa será en ***Julio de 2020.***   * 1. **Contacto con el Auditor Externo.**   **El Auditor Externo** establecerá contacto con el Representante Técnico al menos con veinte días naturales antes de la Auditoría Externa, con la finalidad de proporcionar la siguiente información:   * Objetivos. * Alcance. * Métodos de auditoría. * Composición y funciones del equipo auditor.   De igual forma, el Auditor Externo solicitará a la estación información (documentos y registros) para la planificación de auditoría.   * 1. **El Representante Técnico** deberá facilitar la información (sin restricciones) al auditor externo, haciendo uso del Procedimiento para la Comunicación, Participación y Consulta; SASISOPA-P-007, al tiempo que deberá notificar los requisitos de acceso a las instalaciones, establecidos en el Procedimiento SASISOPA-P-033   2. **El Auditor Externo** realizará el Plan de Auditoría, mismo que notificará al Representante Técnico, por lo menos con diez días hábiles de anticipación previo a la ejecución de la auditoría externa.   3. **El Auditor Externo** llevará a cabo la auditoría. El proceso podrá ser similar a lo establecido en el apartado 1 de éste procedimiento.   4. **El Auditor Externo** entregará el resultado de la auditoría (Informe) | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS:** | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN:** | | |
| Éste procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8. | | |
| **ANEXOS:** | | |
| SASISOPA-F-021; Informe de Auditoría.  SASISOPA-F-022; Lista de Verificación.  SASISOPA-F-045; Plan de Auditoría.  SASISOPA-F-046; Catálogo de Auditorías.  SASISOPA-F-047; Evaluación del Auditor.  SASISOPA-PR-005; Programa Anual de Auditoría. | | |