

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la realización de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad de la organización.

2.0 ALCANCE:

Desde la conformación del equipo auditor hasta la elaboración del informe final y el seguimiento a las no conformidades encontradas.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas donde se llevan a cabo tareas que afecten la calidad de los servicios.

4.0 REFERENCIAS:

- Programa de auditorías
- Norma ISO 9001/2008: Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos
- Manual de Calidad

5.0 DEFINICIONES:

Auditorías de Calidad.- 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 auditoría.

No Conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Auditor.- Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

6.0 RESPONSABILIDAD:

- Es responsabilidad del Coordinador de ISO 9000 realizar la revisión, actualización, control y distribución del presente procedimiento, así como coordinar la organización de las auditorías internas hasta su conclusión, la capacitación de auditores internos y la conservación de los registros derivados de las auditorías.
- Es responsabilidad de los auditores internos participar cuando se requiera, en las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad, así como dar seguimiento y solución a las no conformidades detectadas en las auditorías internas en sus respectivas áreas.
- Es responsabilidad del Coordinador de ISO designar al auditor líder, así como a los auditores internos por cada auditoría que se realice.
- Es responsabilidad del auditor líder la coordinación de la auditoría interna así como la elaboración del reporte de auditoría y la presentación de resultados a la Dirección.

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

7.0 DESARROLLO:

7.1 CONFORMACION DEL GRUPO AUDITOR

- Es decisión del Coordinador de ISO 9000 si la auditoría será llevada a cabo solamente por él o si se integrará un equipo auditor. El Grupo lo integran un auditor líder y cuando mínimo un auditor.
- Si el Coordinador de ISO y la Dirección así lo deciden se puede contratar un organismo externo calificado para realizar auditorías a diversas áreas, el cual está autorizado para utilizar sus propios procedimientos.
 - Si se decide contratar a un organismo externo para realizar auditorías internas, este será evaluado en base al formato “Evaluación de Proveedor de Auditoria”.
- Para conformar el grupo auditor, se deben seleccionar a los auditores de acuerdo a los siguientes lineamientos:

7.1.1. PERFIL DEL AUDITOR LÍDER

La Selección del Auditor Líder se hará con base en los siguientes puntos:

- Escolaridad mínimo preparatoria.
- Antigüedad mínima de 1 año en la organización.
- Experiencia en auditorias internas a sistema de gestión de la calidad (Deseable)
- Ser auditor calificado interna o externamente

7.1.2. PERFIL DE AUDITORES INTERNOS

- Escolaridad a nivel secundaria mínimo.
- Antigüedad mínima de 1 año en la organización.
- Calificado como auditor interna o externamente.

7.2 PREPARACIÓN DE AUDITORÍA

7.2.1 PARA ELABORAR LAS LISTAS DE VERIFICACIÓN

El grupo auditor toma como base para elaborar sus listas de verificación¹, el manual de la calidad, los procedimientos, así como los registros generados por el sistema a la fecha y los requisitos de la norma.

¹DT/CAL ISO6

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

7.2.2 PLAN DE AUDITORÍA²

Al elaborar el programa, el grupo auditor debe vigilar que las áreas a auditar no sean evaluadas por auditores que realicen dichas tareas.

El plan de auditoría debe contemplar horario, día(s) por área para ser auditadas, así como auditores y debe darse a conocer a las áreas que serán auditadas, la notificación de la auditoria será por vía electrónica.

7.3 EJECUCIÓN

7.3.1 JUNTA INICIAL DE AUDITORÍA

La auditoría se inicia con una junta entre el grupo auditor y personal de las áreas a evaluar. Esta reunión será dirigida por el auditor líder cubriendo los siguientes aspectos:

- Registro de asistentes.
- Realizar la presentación del grupo auditor y dar lectura del plan de auditoría.
- Aclaraciones a dudas y preguntas relacionadas con la ejecución de la auditoría.

7.3.2 EJECUCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

La investigación que realizará el grupo auditor estará soportada con el plan de la auditoría y las listas de verificación³ previamente elaboradas, pero los auditores podrán solicitar la evidencia necesaria y hacer preguntas para contar con los elementos suficientes para formular y emitir un juicio.

Las áreas y/o departamentos y horario de visita de los mismos se realizará de acuerdo a lo estipulado en el plan de la auditoría, en la medida de lo posible.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad serán evaluados con base en las evidencias objetivas y las no conformidades.

7.4 JUNTA DE CIERRE

La junta de presentación de resultados de la auditoría se llevará a cabo al final de la misma, la cual será dirigida por el auditor líder y tendrá como finalidad:

² DT/CAL ISO7

³ DT/CAL ISO6

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

- a) Dar a conocer los hallazgos encontrados.
- b) Definir fecha máxima de ejecución de acciones correctivas.

NOTA: En caso que una o varias no conformidades no sean aceptadas por el auditado(s), dichas no conformidades se remitirán al comité de calidad para su análisis avisándole del resultado al auditado. Para conocer integrantes del comité de calidad ver el Manual de Calidad.

7.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y NO CONFORMIDADES

Los resultados de la auditoría serán concentrados en el Informe de auditoría incluyendo el concentrado de no conformidades. Este informe definitivo se entrega a los encargados de las áreas involucradas para que sea comunicado al resto del personal de la organización.

- 7.6 El coordinador de ISO 9000 integra un expediente de la auditoria realizada, incluyendo los puntos que se indican en el anexo 5.

7.7 SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Los requisitos de la implantación y cumplimiento de las acciones correctivas serán evaluados con base en evidencias objetivas documentándose la solución o no de las mismas utilizando el formato de no conformidades y acciones correctivas.

7.8 DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

Los resultados serán enviados a las juntas de revisión de la dirección para su análisis.

8.0 MEDICIÓN:

Se lleva una medición del número de no conformidades y observaciones por auditoría, así como del número de no conformidades y observaciones por puesto.

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

9.0 FORMATOS:

- Registro de no conformidades y acciones correctivas⁴
- Registro de Observaciones⁵
- Lista de Asistencia a Auditoria⁶
- Lista de verificación⁷

Control de No Conformidades

10.0 REGISTROS:

Los registros generados por este procedimiento son resguardados con el Coordinador de ISO 9000 por un período de 1 año. Se tienen en electrónico.

- Registro de no conformidades y acciones correctivas
- Registro de Observaciones
- Plan de auditoria
- Informe de Auditoria

Se tiene impreso:

- registro de Lista de verificación
- Lista de asistencia de apertura
- Lista de asistencia de cierre.

Nota: Cuando es auditor local externo solo se genera el informe.

11.0 ANEXOS:

Anexo 1: Diagrama de Flujo

Anexo 2: Lista de verificación de puntos para reunión de apertura

Anexo 3: Lista de verificación de puntos para reunión de cierre

Anexo 4: Lista de verificación de puntos para elaboración del informe final

Anexo 5: Lista de verificación para integrar expediente de una auditoria.

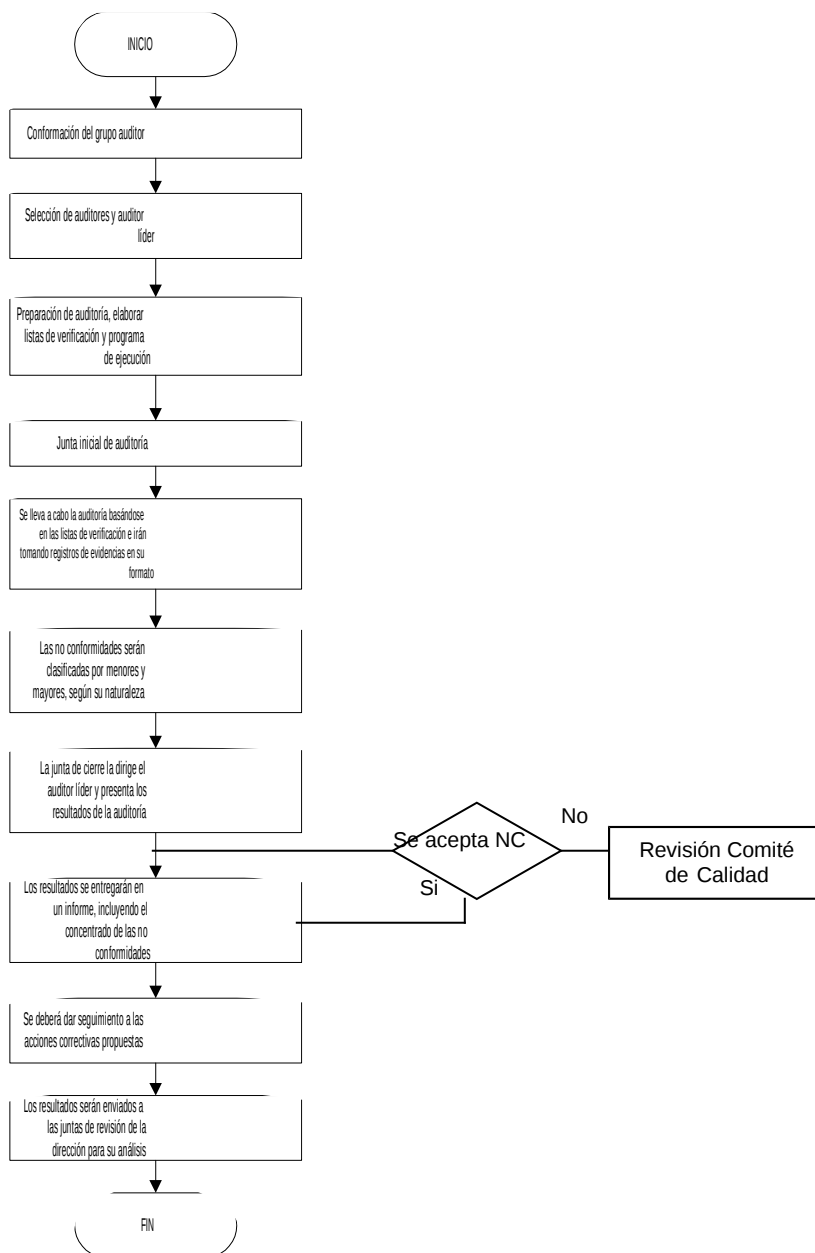
⁴ DT/CAL ISO1

⁵ DT/CAL ISO4

⁶ DT/CAL ISO5

⁷ DT/CAL ISO6

ANEXO 1



	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

ANEXO 2

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PUNTOS PARA REUNIÓN DE APERTURA

- ☐ Presentar equipo auditor
- ☐ Revisar alcance y objetivo de auditoría
- ☐ Resumen de métodos y procedimientos
- ☐ Establecer canales de comunicación
- ☐ Confirmar recursos y facilidades
- ☐ Confirmar fechas y horas
- ☐ Aclarar detalles

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

ANEXO 3

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PUNTOS PARA REUNIÓN DE CIERRE

- ☐ Repartir la hoja de asistencia
- ☐ Informar responsabilidades
- ☐ Decir norma contra la que se audito
- ☐ Resumir hallazgos por cada auditor
- ☐ Resumen general
- ☐ Preguntas y respuestas
- ☐ Acordar acciones correctivas si es necesario
- ☐ Definir actividades de seguimiento
- ☐ Firmar el reporte final

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

ANEXO 4

LISTA DE PUNTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL

- ☐ Alcance y objetivos de la auditoría
- ☐ Detalles del programa de auditoría interna
- ☐ Identificación de participantes
- ☐ Fecha de auditoría
- ☐ Identificación de documentos de referencia
- ☐ Observación de no conformidades
- ☐ Apreciaciones del equipo auditor
- ☐ Capacidad del sistema para el logro de objetivos

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

ANEXO 5

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA INTEGRAR EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE UNA AUDITORIA

- ☐ Plan de auditoria⁸
- ☐ Registros de no ~~conformidades~~conformidades
- ☐ Informe de la auditoria⁹
- ☐ Control de no conformidades
- ☐ Listas de verificaciones¹⁰ (impresas)
- ☐ Listas de asistencia¹¹ (impresas).

⁸ GFDTCAL ISO7

⁹ GFDTCAL ISO3

¹⁰ GFDTCAL ISO6

¹¹ GFDTCAL ISO5