

<b>Código</b> PR-GI-03	<b>Requerimiento</b> 8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	<b>Fecha de Emisión</b> 10.12.07	<b>No. Rev.</b> 06	<b>Fecha de Rev.</b> 08.03.11	<b>No. Hoja</b> 1 de 6
---------------------------	---	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------------	---------------------------

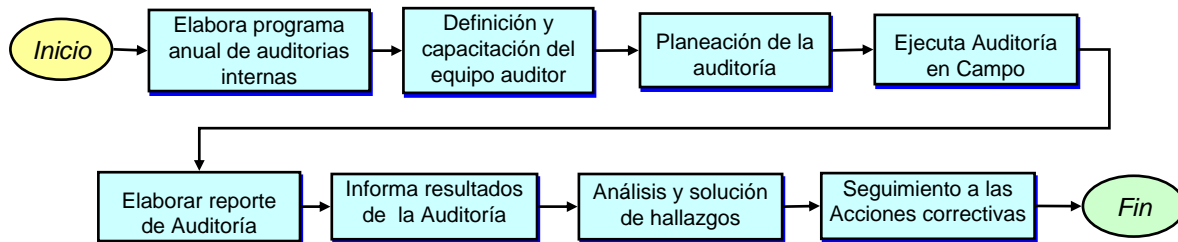
## 1.0 OBJETIVO.

Establecer un procedimiento para la planeación, ejecución, control de registros y revisión de las auditorías internas en el ITSCe, para verificar si las actividades del Sistema de Gestión Integral y los resultados obtenidos cumplen con las expectativas planeadas y para determinar la efectividad del Sistema de Gestión Integral.

## 2.0 ALCANCE DE LA APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todas las auditorías internas ordinarias y extraordinarias, en el sistema de gestión integral del ITSCe.

## 3.0 DIAGRAMA DE PROCESO



## 4.0 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- 4.1 El Coordinador del SGI es el responsable de mantener los registros que se generan del proceso de las auditorías internas del SGI.
- 4.2 Los auditores internos deben ser competentes y estar calificados para efectuar el proceso de auditoría interna. Los criterios para definir los Auditores Internos son:
  - ✓ No pertenecer al área a auditar.
  - ✓ Preparación comprobable como Auditor Interno del Sistema de Gestión de la Integral.
 Se debe respetar la independencia e integridad del equipo auditor.
- 4.3 Los registros que se generan del proceso de auditoría interna deben ser tomados en consideración en la revisión al Sistema de Gestión de la Integral respectivamente.
- 4.4 Las auditorías internas del Sistema de Gestión Integral del ITSCe se realizarán por proceso.

## 5.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A continuación se describe la autoridad y responsabilidad para los participantes en el proceso de auditorías:

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Puesto</b>	Coordinador del SGI	Representante de la Dirección	Dirección
<b>Fecha</b>	08.03.11	08.03.11	11.03.11
<b>Nombre y Firma</b>	T.S.U. Yimer Magaña Arias	Lic. Juan David Ramón Cruz	M.A. Julia Isabel Figueroa Rosado

*"Toda copia en PAPEL es un Documento No Controlado, excepto el original"*

Código	Requerimiento	Fecha de Emisión	No. Rev.	Fecha de Rev.	No. Hoja
PR-GI-03	8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	10.12.07	06	08.03.11	2 de 6

**Representante de la Dirección y Coordinador del SGI**

- Elaborar un programa anual de auditoria
- Planear las auditorias por proceso
- Seleccionar a los miembros del equipo auditor
- Coordinación de las actividades del proceso de auditoria
- Presentar el informe de la auditoria a la dirección.

**Equipo auditor:**

- Cumplir con eficiencia las responsabilidades asignadas.
- Elaborar planes de auditoria
- Elaborar guías de verificación
- Ejecutar la auditoria conforme a lo planeado.
- Emitir reporte de auditoria
- Verificar la efectividad de las acciones tomadas

**Responsable del proceso auditado:**

- Informar a su personal el objetivo y finalidad de la auditoria.
- Poner a disposición del equipo auditor todos los medios que requiera.
- Cooperar con el equipo auditor para alcanzar los objetivos de la auditoria.
- Establecer las acciones correctivas y fechas para cumplir compromisos.
- Implantar las acciones correctivas derivadas del informe de auditoria.

El Coordinador del SGI en conjunto con el Departamento Recursos Humanos analizan los resultados de la evaluación del desempeño auditor y los exámenes del curso de acreditación de auditores para tomar decisiones e implementar acciones de mejoras.

## 6.0 TERMINOS Y DEFINICIONES.

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

**Plan de auditoria:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados para una auditoria.

**Programa de auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

**Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria

**Sistema de Gestión Integral:** Sistema compuesto por los sistemas de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional y responsabilidad social.

**RESMAS:** Siglas de Responsabilidad Social, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

## 7.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

### 7.1 Programa anual de las auditorias

*“Toda copia en PAPEL es un Documento No Controlado, excepto el original”*

Código	Requerimiento	Fecha de Emisión	No. Rev.	Fecha de Rev.	No. Hoja
PR-GI-03	8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	10.12.07	06	08.03.11	3 de 6

El Representante de la Dirección y el Coordinador del SGI programan las fechas para la realización de las auditorias internas y externas al sistema de gestión integral. El programa se documenta en conjunto con las Revisiones al Sistema de Gestión Integral, en el Programa anual de auditorias y revisión del SGI (PR-DI-01-F1). Dicho plan es posteriormente autorizado por el Equipo Directivo y el comité RESMAS, y comunicado a los líderes de los procesos y a los responsables de los mismos. Dichos programa debe considerar lo siguiente:

- Cubrir un ciclo anual de auditorias.
- Cubre todos los procesos definidos en el modelo de procesos
- Verifica todos los requerimientos aplicables de las normativas ISO 9001, 14001, 18001 y 26000, y de los Manuales de gestión del sistema.
- Toma en consideración las fechas de las auditorias por la casa certificadora (auditoria de terceras partes)
- Cuando por necesidades internas de la Institución sean requeridas auditorias extraordinarias, estas se integran al programa anual de auditorias.

Cuando se requiera a realización de auditorias extraordinarias, estas serán programadas siempre que se den una o varias de las siguientes:

- Cuando los procesos son incapaces, inestables o sus resultados no son los esperados
- Reclamaciones recurrentes de los clientes y partes interesadas
- Incumplimiento a requerimientos legales
- Por problemas de calidad del producto o del servicio
- Cambios significativos al sistema o sus procesos
- Acciones correctivas recurrentes, accidentes.
- Resultados de la revisión de la dirección.

## 7.2 Planeación de la auditoria

### 7.2.1 Designación del equipo auditor

El Coordinador del SGI en conjunto el Departamento de Recursos Humanos son los responsable de seleccionar y asignar la lista de auditores internos calificados (PR-GI-03-F5) al equipo de auditores de acuerdo a su experiencia y evitando el conflicto de intereses, considerando que estén capacitados y calificados, de acuerdo al Manual de Auditores Internos (MDC-AIN-01), y tener evidencia de dicha capacitación.

**Los criterios para la selección de auditores son los que se mencionan a continuación:**

- Tener medio año como mínimo en la organización
- Acreditación del curso a las normas ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, ISO 26000.
- Acreditación del curso Formación y el Examen para la formación de auditores internos (PR-GI-03-F6).
- Conocer el Sistema de Gestión Integral.
- Los auditores deberán ser independientes de las áreas a auditar.
- Tener como mínimo el grado de nivel Técnico ó Licenciatura.
- Tener las siguientes habilidades:
  - Dinamismo
  - Amplitud de criterio
  - Tolerancia
  - Trabajo en equipo
  - Capacidad de análisis y síntesis
  - Facilidad para comunicarse y relacionarse
  - Adaptabilidad a cambios

Código	Requerimiento	Fecha de Emisión	No. Rev.	Fecha de Rev.	No. Hoja
PR-GI-03	8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	10.12.07	06	08.03.11	4 de 6

### 7.2.2 Elaboración del Plan de auditoria y Guías de Auditoria

Se realiza un proceso de planeación de auditorías de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Auditores Internos (MDC-AIN-01), el cual consiste en cuatro actividades específicas:

1. Delimitar y estudiar el proceso a auditar;
2. Recopilar y entender la información relevante del proceso;
3. Realizar el Plan de auditorías por proceso; y
4. Realizar o actualizar las guías de verificación.

Los equipos auditores son responsable de la preparación y definición del Plan de auditorias por proceso (PR-GI-03-F2), el cual contiene la siguiente información:

- Objetivo y alcance de la auditoria
- Fecha de inicio y terminación
- Equipo auditor designado
- Identificación de los procesos / subprocesos y responsables a auditar y los requerimientos de la Matriz de Requerimientos aplicables por proceso (PR-GI-03-F8) para calidad y (PR-GI-03-F2 A) para ambiental y
- Requerimientos de las normas ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, 26000.
- Horarios exactos para la auditoria

Cada uno de los equipos de auditores revisa y adecua la Guía de auditoria definida en el formato (PR-GI-03-F3, PR-GI-03-F1 A, PR-GI-03-F1 SS y PR-GI-03-F1 RS, según aplique), según sistema a auditarse, para enfocarla a cada uno de los procesos que se van a auditar.

Para las auditorias es necesario que se consideren los siguientes criterios como mínimo:

#### **CALIDAD**

- Manual del Sistema de Gestión Integral del ITSCe
- Políticas y objetivos del ITSCe
- Procedimientos internos aplicables
- Requisitos definidos en la norma ISO 9001
- Normas, leyes y reglamentos aplicables al sistema de gestión de la calidad

#### **AMBIENTAL**

- Manual del Sistema de Gestión Ambiental del ITSCe
- Política, Objetivos, Metas y programas ambientales del ITSCe
- Procedimientos internos aplicables
- Requisitos definidos en la norma ISO 14001,
- Normas, leyes y reglamentos aplicables al sistema de gestión ambiental

### 7.2.3 Notificación del Plan de Auditoria

El plan de auditoria es enviado por el equipo auditor, a los responsables de los procesos a ser auditados al menos con una semana de anticipación al evento de auditoria, de existir observaciones y/o cambios al plan estas son aclaradas en los días previos al evento.

## 7.3 Ejecución de la auditoria

### 7.3.1 Junta de apertura

La junta de apertura es presidida por el Coordinador del SGI, teniendo como agenda las siguientes actividades:

- Llenar la lista de asistencia a junta de apertura y cierre (PR-GI-03-F7).

***“ Toda copia en PAPEL es un Documento No Controlado, excepto el original ”***

Código	Requerimiento	Fecha de Emisión	No. Rev.	Fecha de Rev.	No. Hoja
PR-GI-03	8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	10.12.07	06	08.03.11	5 de 6

- Confirmar el objetivo de la auditoria
- Confirmar el alcance de la auditoria
- Presentar al equipo auditor
- Presentar el Plan de Auditoria
- Explicar como se desarrollará la auditoria

### 7.3.2 Conducción de la auditoria

Cada proceso del sistema de gestión de la integral es revisado en la auditoria basándose en evidencias objetivas siguiendo los lineamientos del Manual de Auditores Internos (MDC-AIN-01).

El equipo auditor registra en su Guía de auditoria (PR-GI-03-F3, PR-GI-03-F1 A, PR-GI-03-F1 SS y PR-GI-03-F1 RS, según aplique), los datos relevantes de las evidencias que le son mostradas y los elementos importantes para establecer el cumplimiento o no-cumplimiento al punto de la norma que esté auditando.

### 7.3.3 Preparación del reporte de auditoria

Al terminar la auditoria en campo, cada equipo auditor se reúne para realizar la redacción y evaluación de los hallazgos de la auditoria y asimismo elaborar el Reporte de auditoria interna (PR-GI-03-F4), siguiendo los criterios establecidos en el Manual de Auditores Internos (MDC-AIN-01).

El reporte se deberá entregar en la Coordinación de SGI un día después de haberse realizado la auditoria, para su análisis y concentrado.

### 7.3.4 Junta de cierre

Al término de las actividades de auditoria se realiza una reunión de cierre entre el equipo auditor y responsables de los procesos auditados, con el objetivo de informar de los hallazgos encontrados en la auditoria. Para evidencia se documenta la lista de asistencia a junta de apertura y cierre (PR-GI-03-F7). Se entrega una copia el Reporte de auditoria interna (PR-GI-03-F4) al responsable del área auditada. El coordinador del sistema registra y controla los reportes de los hallazgos y las acciones correctivas y preventivas.

## 7.4 Acciones correctivas y/ o preventivas

El líder del proceso y el responsable del área auditada determinan y documentan las acciones correctivas y/o preventivas, así como el establecer un plazo para el cumplimiento de la misma, siguiendo lo descrito en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas (PR-GI-05).

## 7.5 Verificación de la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas

El equipo auditor es el responsable de verificar la implantación y efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo a la fecha establecida, usando el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas (PR-GI-05). Las acciones deben ser cerradas cuando se demuestre que han sido efectivas.

## 7.6 Análisis y mejora del proceso de auditoria.

Al finalizar la auditoria en campo, el auditor le entrega al auditado el formato para la evaluación del desempeño del auditor. El Líder del proceso de Auditorias, en conjunto con el responsable de recursos humanos, analizan los resultados, y en su caso toman las acciones de capacitación y concientización necesarias para incrementar el desempeño del equipo de auditores internos.

Código	Requerimiento	Fecha de Emisión	No. Rev.	Fecha de Rev.	No. Hoja
PR-GI-03	8.2.2/ 4.5.4/ 4.5.5	10.12.07	06	08.03.11	6 de 6

El coordinador del SGI y el representante de la dirección realizan un análisis de los resultados del proceso de auditoría, de los incidentes y de la colaboración de auditores y auditados, y en caso necesario propone las acciones necesarias para mejorar los resultados del proceso, en la próxima revisión del sistema.

## 8.0 REFERENCIAS

Código	Documento
ISO 19011:2002	Directrices para la auditoría de los Sistemas de gestión de la calidad y/o Ambiental.
MDC-AIN-01	Manual de auditores internos.
PR-GI-05	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
PR-GI-05-F1	Solicitud de acciones correctivas y preventivas.
PR-DI-01	Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión Integral

## 9.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Evaluación del desempeño de auditor	3 años	Recursos Humanos	PR-GI -03-F1
Plan de Auditoría por Proceso	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F2
Guía de Auditoría Calidad	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F3
Reporte de Auditoría Interna	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F4
Lista de Auditores Internos Calificados	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F5
Examen Auditores Internos	3 años	Recursos Humanos	PR- GI -03-F6
Lista de asistencia a junta de apertura y cierre	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI 03-F7
Matriz de Requerimientos Aplicables por Proceso	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F8
Informe de Auditoría Interna	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F9
Guía de Auditoría Ambiental	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F1 A
Guía de Auditoría Seguridad y Salud	3 años	Coordinador del SGI	PR GI -03-F1 SS
Guía de Auditoría Responsabilidad Social	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI 03-F1 RS
Matriz de Requerimientos Ambientales Aplicables por Proceso	3 años	Coordinador del SGI	PR- GI -03-F2 A
Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección del SGI	3 años	Coordinador del SGI	PR-DI-01-F1

## 10.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Descripción del cambio
03	28.01.08	Se integra para las auditorías Internas el Sistema de Gestión Ambiental, Responsabilidad Social y Seguridad y Salud Ocupacional.
04	08.01.09	Se agrega en el encabezado de página la fecha de revisión del documento, así como las siglas del área en la codificación y el nombre del representante de la dirección.
05	14.01.10	Se modifica la terminología del concepto de programa y plan de auditorías y se clarifica el termino del SGI en la redacción del procedimiento, también se especifica las responsabilidades del Representante de la Dirección y de Recursos Humanos.
06	08.03.11	Se actualizó el logotipo Institucional y se agrega un nuevo formato para la elaboración del informe de auditoría interna.

***“Toda copia en PAPEL es un Documento No Controlado, excepto el original”***