

AUDITORÍAS INTERNAS

Tiempo Promedio del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

08 de septiembre de 2010

09 de septiembre de 2010

Centro de Investigación en Computación

Lic. Jesús Aguilar Cárdenas
Líder de la Calidad

Centro de Investigación en Computación

Dr. Luis Alfonso Villa Vargas
Director

OBJETIVO:

Establecer la metodología para la planificación, realización, seguimiento y evaluación del programa de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el propósito de verificar su efectividad, grado de implementación y promover su mejora continua, en el Centro de Investigación en Computación.

NORMAS DE OPERACIÓN:

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma ISO-9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario.
Norma ISO-9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) Requisitos
Norma ISO-19011:2002 (NMX-CC-19011-IMNC-2002) Auditorias al SGC
Guía para la Elaboración e Integración de Manuales de Procedimientos del IPN.
P-SGC-01 Control de documentos
P-SGC-02 Control de registros
P-SGC-04 Control de producto no conforme
P-SGC-05 Acciones correctivas
P-SGC-06 Acciones preventivas
Anexo 1. Criterios para la evaluación de auditores internos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento aplicará al Centro de Investigación en Computación que forma parte del SGC.

Todas las auditorías internas deberán ser realizadas por auditores calificados conforme a los criterios de competencia establecidos en el presente procedimiento.

El Director del Centro de Investigación en Computación (CIC), quien funge como Representante de la Alta Dirección, deberá proporcionar los recursos financieros requeridos para desarrollar las actividades de la auditoría y mantener la competencia de los auditores.

El Director del CIC será responsable de:

- Aprobar el programa de auditorías de calidad al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Autorizar el nombramiento de los miembros del equipo auditor que participarán en las auditorías.
- Aprobar la evaluación inicial y periódica de los auditores internos.

El coordinador de auditorías será responsable de:

- Asegurarse de que las auditorías internas sean programadas, planificadas, realizadas y registradas de acuerdo a este procedimiento.
- Desarrollar, administrar, implementar, dar seguimiento y evaluar el programa de auditorías de calidad.
- Seleccionar y proponer al Auditor Líder y demás miembros del equipo auditor que participarán en la auditoría, verificando que éstos no tengan responsabilidad directa en las actividades ó áreas a auditar.
- Coordinar el proceso de evaluación de los auditores.
- Mantener los expedientes y registros de evaluación de los Auditores Internos.
- Notificar a los auditados la fecha de auditoría con diez días hábiles de anticipación, a fin de que preparen la documentación requerida.
- Entregar a la parte auditada el plan de auditoría al menos tres días hábiles antes de su ejecución.
- Verificar que los informes de la auditoría sean distribuidos a los dueños del proceso, representantes de la Dirección y a la alta Dirección, en un plazo máximo de quince días hábiles posteriores a la realización de la misma.
- Asegurar que se lleve a cabo el seguimiento de las acciones correctivas resultantes de las auditorías y la medición de su efectividad.
- Resguardar toda la información generada de las auditorías internas de calidad.

Será responsabilidad del Líder del equipo auditor:

- Ayudar en la selección de los demás miembros del equipo auditor.
- Preparar el plan de auditoría y entregarlo cinco días hábiles previos a la realización de la misma.
- Representar al equipo auditor.
- Presidir las reuniones de apertura y cierre de la auditoría.
- Coordinar con los demás auditores la elaboración del informe final de la auditoría y entregarlo al responsable SGC junto con toda la información recabada durante la auditoría, en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a su realización.

Será responsabilidad del Equipo Auditor:

- Realizar la auditoría de calidad interna de acuerdo con el plan de auditoría previamente elaborado y conforme a lo establecido en este procedimiento,
- Documentar las evidencias y hallazgos de la auditoría,
- Participar en la elaboración de las conclusiones y del informe de auditoría,
- Mantener y salvaguardar los documentos de la auditoría,
- Cooperar y apoyar al auditor líder.
- Desempeñarse en apego estricto a los principios de auditoría (ética, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, independencia y enfoque basado en la evidencia).

Será responsabilidad de la dirección del auditado:

- Informar al personal sobre los objetivos, el alcance y la norma de referencia de la auditoría,
- Designar a las contrapartes responsables de atender la auditoría, conforme a las actividades consideradas en el plan de auditoría,
- Establecer los canales de comunicación entre el auditado y el equipo auditor,
- Evaluar el desempeño del equipo auditor y entregar las evaluaciones al Coordinador de auditorías,
- Proveer todos los recursos necesarios al equipo auditor, que permitan alcanzar los objetivos de la auditoría,
- Dar acceso a los auditores a toda la documentación necesaria, al lugar de trabajo y al personal involucrado en la auditoría,
- Determinar e implementar las acciones necesarias con base al informe de auditoría,
- Proponer candidatos a auditores internos y brindarles las facilidades necesarias para llevar a cabo su formación.

Será responsabilidad del auditado:

- Participar activamente y colaborar con el equipo auditor durante la realización de la auditoría, proporcionando la información necesaria para cubrir el objetivo de la misma.

El Programa de auditorías deberá ser elaborado considerando los siguientes aspectos:

- a) Se realizarán auditorías semestrales, las cuales podrán variar en su alcance, asegurando que todas las áreas, procesos y requisitos aplicables de la norma de referencia sean auditados al menos una vez al año.
- b) La planificación de las auditorías deberá realizarse considerando:
 - El estado actual del SGC.
 - La complejidad, el desempeño y relevancia de los procesos en el logro de los objetivos;
 - Los resultados de auditorías previas (tanto internas como externas);
 - Los cambios significativos que hayan sido realizados,
 - La ubicación de las actividades a ser auditadas, etc.

El programa de auditorías internas podrá ser modificado en función de estos mismos criterios, debiendo ser aprobado nuevamente previo a su difusión.

Los hallazgos de auditoría serán clasificados bajo los siguientes criterios:

- **Conformidad (C):** Se cumple con los requisitos de la norma. Dentro de los hallazgos de conformidad, se pueden destacar las fortalezas o áreas sólidas, es decir, aquellas acciones, mecanismos, sistemas, etc., que además de permitir dar cumplimiento al requisito de la norma, en algunos casos lo rebasan o bien son aspectos que contribuyen directamente al desarrollo y mejora continua del área auditada.
- **No Conformidad (NC):** Se refiere al incumplimiento de un requisito de la norma ISO 9001. En el caso de encontrarse una NC, deberá dársele solución conforme a lo establecido en los procedimientos de acciones correctivas (P-SGC -05) y preventivas (P-SGC-06) en un plazo no mayor a dos meses.
- **Oportunidades de Mejora (OM):** Son observaciones realizadas por el equipo auditor, las cuales tienen como objetivo mejorar o fortalecer los métodos, procesos y sistemas de trabajo; el auditado considerará la conveniencia y/o viabilidad de atenderlas; en caso de ser aplicable, podrán documentarse como acciones preventivas o de mejora.

Para la selección de los integrantes del equipo auditor, deberán tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Haber cubierto los requisitos de calificación establecidos en el presente procedimiento.
- b) Tener independencia de las áreas a ser auditadas.
- c) Tener conocimiento general sobre los procesos a ser auditados.
- d) Su desempeño, con base en los resultados de evaluaciones previas.
- e) No tener algún conflicto de interés.

A continuación se presenta el perfil requerido para los auditores externos que vayan a realizar auditorías en el Centro de Investigación en Computación:

Educación: Técnico o Profesional en cualquier disciplina.

Formación: Conocimiento profundo en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 o conocimiento profundo en los sistemas de gestión en el cual va a auditar.

Habilidades: Liderazgo, Comunicación, Calidad Humana, Solución de Problemas, Orientación a la Calidad, Ético, Honesto, Manejo de la Información y Trabajo en Equipo.

Experiencia: Un año trabajando en auditorías de Sistemas integrados de gestión o Sistema de Gestión de Calidad (Debe tener por lo menos una empresa certificada).

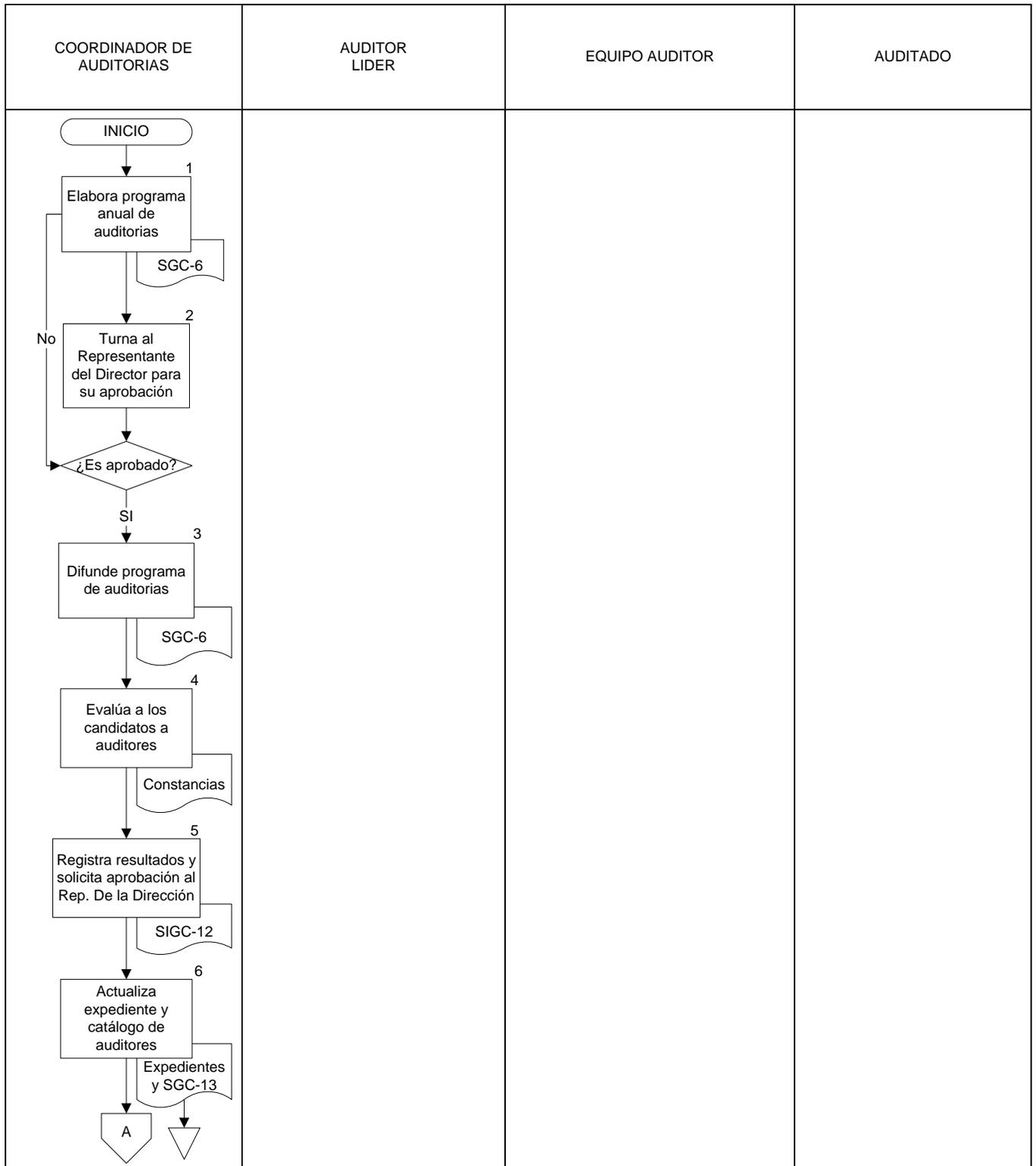
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
<p>Coordinador de auditorías</p>	<p>Programación de auditorías 1. Elabora programa anual de auditorías, considerando las auditorías internas y externas, cuando aplique. 2.- Turna el Programa al Representante de la Alta Dirección para su aprobación. ¿El programa es aprobado? No. Regresa a la actividad 1 para modificar. 3.- Si. Difunde programa de auditoría al CIC. Evaluación de auditores 4.- Evalúa a los candidatos a auditores, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Anexo 1 de este procedimiento: "Criterios para la evaluación de auditores internos". 5.- Registra en el formato Competencia del Auditor, los resultados de la evaluación y en caso de cubrirse los requisitos, solicita la aprobación al Representante de la Alta Dirección. 6.- Actualiza y/o genera expediente de auditores internos, actualiza catálogo de auditores y archiva evidencias documentales. Planeación y preparación de la auditoría 7.- Selecciona al auditor líder y a los demás integrantes del equipo auditor, con base en el catálogo de auditores (SGC-13).</p>	<p>SGC-6: Programa anual de auditorías</p> <p>SGC-06: Programa anual de auditorías</p> <p>Constancias de estudios, de cursos u oficios</p> <p>SGC-12 Competencia del Auditor</p> <p>Expedientes de auditores internos. SGC-13 Catálogo de auditores.</p>
<p>Auditor Líder</p>	<p>8.-Prepara el plan de auditoría en coordinación con los demás integrantes del equipo auditor, al menos cinco días hábiles antes de la fecha de ejecución de la misma.</p>	<p>SGC-07: Plan de auditoría.</p>

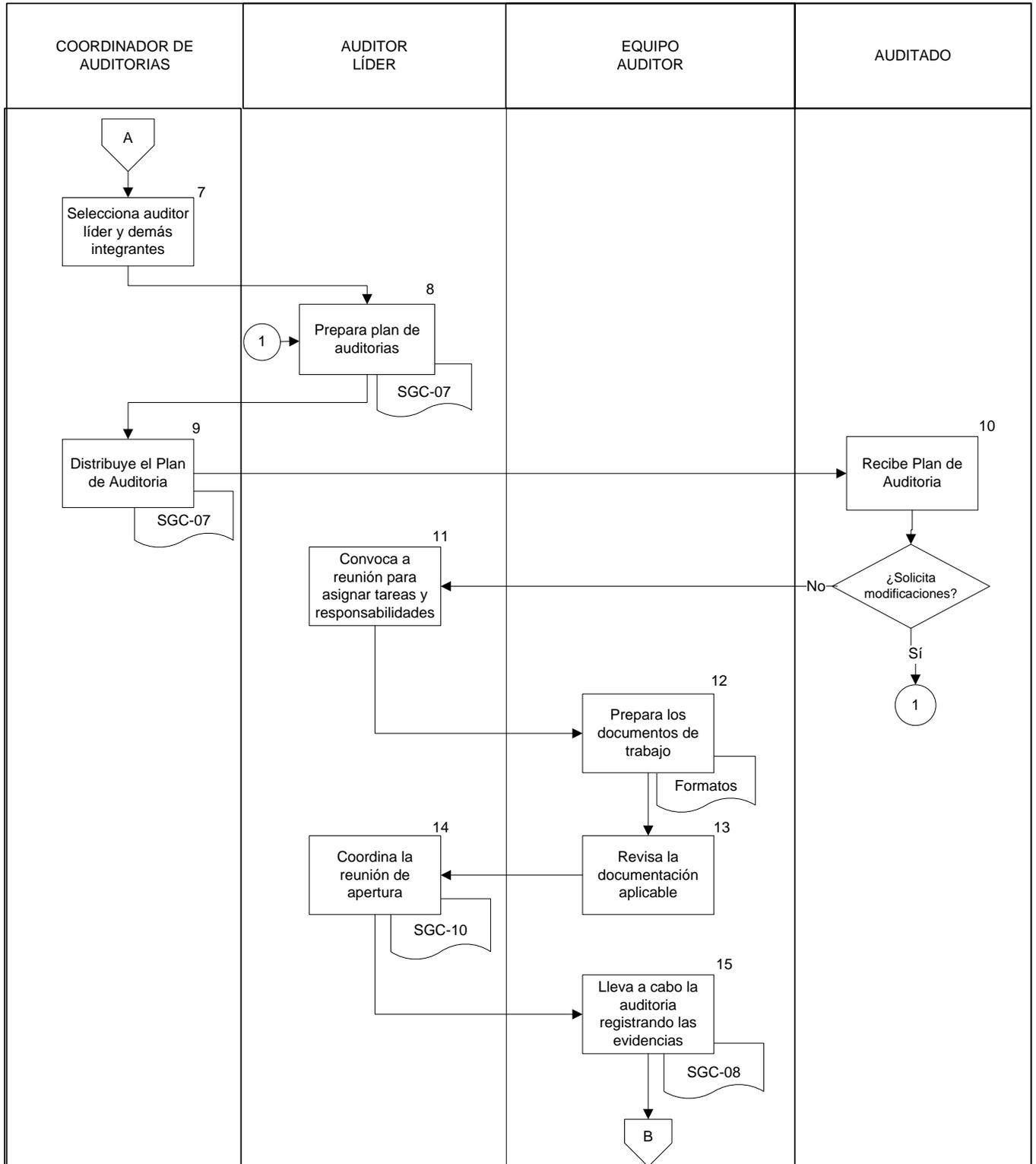
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
Coordinador de auditorías	9. Distribuye a las áreas involucradas el plan de auditoría con un mínimo de tres días hábiles de anticipación.	SGC-07: Plan de auditoría.
Auditado	10.-Recibe plan de auditoría ¿Solicita modificaciones? Si. Regresa a la actividad 8 para ejecutar cambios.	
Auditor líder	11.- No. Convoca a reunión al equipo auditor para asignar a cada miembro del mismo las tareas y responsabilidades específicas.	
Equipo auditor	12.-Prepara los documentos de trabajo para efectuar la auditoria, de acuerdo con las tareas que le fueron asignadas a cada auditor: a) Lista de asistencia (SGC-11) b) Listas de Verificación (SGC-8) c) Reportes de No Conformidad (SGC-14) 13.-Revisa la documentación aplicable, previo a la realización de la auditoría.	
Auditor Líder	Auditoría in situ 14.-Coordina la reunión de apertura, en la que se deben considerar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar a los integrantes del equipo auditor, así como al personal auditado presente. • Tomar lista de asistencia. • Mencionar el objetivo y alcance de la auditoría, así como recordar el carácter de muestreo y de confidencialidad. • Revisar el plan de auditoría, el cual puede modificarse de acuerdo a las necesidades • Aclarar dudas 	
Equipo auditor	15. Lleva a cabo la auditoría, conforme a lo establecido en el Plan de auditoría, registrando en las listas de verificación las evidencias obtenidas y los hallazgos encontrados.	SGC-08: Lista de verificación.

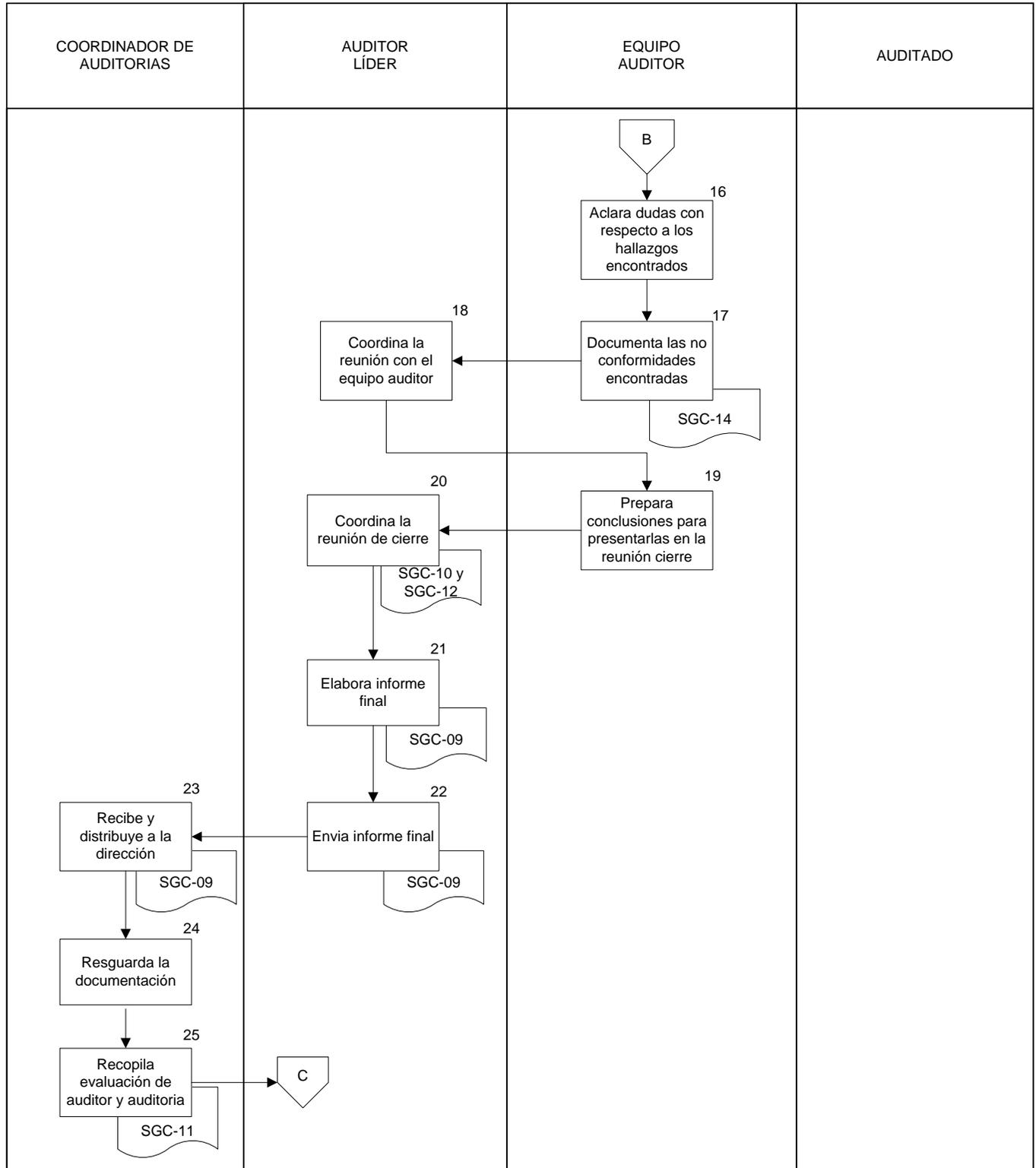
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
Auditor Líder	<p>16. Aclara con el auditado cualquier duda que se presente con respecto a los hallazgos encontrados.</p> <p>17. Documenta las no conformidades encontradas en el reporte de no conformidad.</p> <p>18.-Coordina la reunión con el equipo auditor.</p>	SGC-14: Reporte de no conformidad
Equipo auditor	<p>19.-Prepara las conclusiones de la auditoria (Informe preliminar) para ser presentadas en la reunión de cierre.</p>	
Auditor Líder	<p>20.-Coordina la reunión de cierre, que incluye los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar Lista de Asistencia • Agradecer la participación del personal auditado • Informar sobre los hallazgos en el Sistema de Gestión de la Calidad. • Entregar formato SGC-11: Evaluación de la auditoría para su posterior llenado por el auditado. <p>21. Elabora en coordinación con el equipo auditor el informe final de la auditoria, dentro de los diez días hábiles posteriores a la realización de la misma.</p> <p>22.- Envía el informe de auditoría al coordinador de auditorías, junto con la demás registros generados durante la auditoria (Lista de asistencia, lista de verificación y reportes de no conformidad).</p>	<p>SGC-10: Lista de asistencia.</p> <p>SGC-11: Evaluación de la auditoria</p> <p>SGC-09: Informe de auditoría y Registros.</p> <p>SGC-09: Informe de auditoría y Registros.</p>
Coordinador de auditorías	<p>23.-Recibe informe de auditoría y lo distribuye a la Alta Dirección y a todas las áreas auditadas dentro de los quince días hábiles posteriores a la misma.</p> <p>24. Resguarda toda la documentación de la auditoria.</p>	<p>SGC-09: Informe de auditoría y Registros.</p> <p>SGC-10: Lista de asistencia.</p> <p>SGC-08: Lista de verificación.</p> <p>SGC-14: Reporte</p>

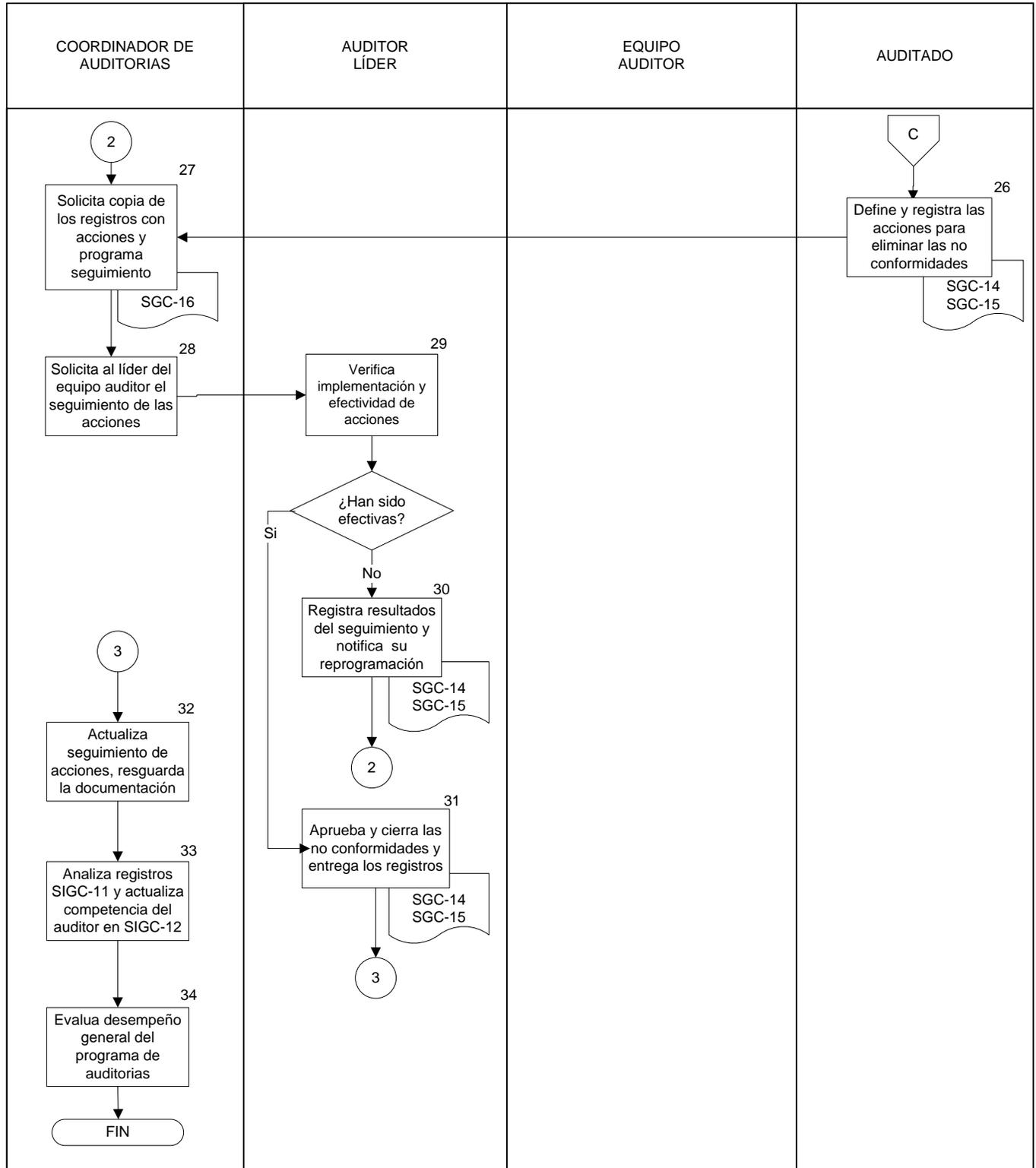
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
Auditado	<p>25.-Recopila Registro SGC-11: Evaluación de la auditoría</p> <p>26.-Define en los siguientes cinco días hábiles las acciones orientadas a eliminar las no conformidades críticas y menores detectadas, y las registra en los formatos SGC-14 y SGC-15.</p> <p>Seguimiento de auditorías</p>	<p>de no conformidad. SGC-09: Informe de auditoría.</p> <p>SGC-11: Evaluación de la auditoría.</p> <p>SGC-14: Reporte de no conformidad.</p> <p>SGC-15: Registro de acciones correctivas y preventivas.</p>
Coordinador de auditorías	<p>27.-Solicita a las áreas auditadas copia de los registros con las acciones a realizar y programa el seguimiento a la implementación de las acciones en las fechas propuestas.</p>	<p>SGC-15: Registro de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>SGC-16: Seguimiento de acciones correctivas y preventivas</p>
Auditor Líder	<p>28. Solicita al Líder del equipo auditor dar seguimiento a las acciones propuestas que se hayan implementado eficazmente, proporcionándole los registros correspondientes, cuando aplique.</p> <p>29.-Verifica la implementación y efectividad de las correcciones y acciones correctivas propuestas; y registra evidencias.</p> <p>¿Han sido efectivas?</p> <p>30. No. Registra los resultados del seguimiento, notifica su reprogramación y devuelve los documentos al coordinador de auditorías. Regresa a la actividad 27.</p>	<p>SGC-14: Reporte de no conformidad. SGC-15: Registro de acciones</p>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
<p>Coordinador de auditorías</p>	<p>31.-Si. Aprueba y cierra las no conformidades en los registros correspondientes, notifica resultados y entrega registros al coordinador de auditorías para su resguardo y control.</p> <p>32.-Actualiza el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas y resguarda toda la documentación.</p> <p>33. Analiza registros SGC-11: Evaluación de auditoría y actualiza registros de competencia del auditor en el formato SGC-12.</p> <p>34.- Evalúa el desempeño general del programa de auditorías y en su caso, realiza las acciones necesarias para la mejora del mismo.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	<p>correctivas y preventivas.</p> <p>SGC-14: Reporte de no conformidad. SGC-15: Registro de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>SGC-16: Seguimiento de acciones correctivas y preventivas</p> <p>SGC-12: Competencia del auditor</p>









ANEXOS

1.0 Criterios para la evaluación de auditores internos

1.1 Clasificación de los auditores

Los auditores se clasifican por su competencia en:

- Auditor en entrenamiento
- Auditor
- Auditor Líder

1.2 Requisitos de competencia de los auditores

Los auditores deberán cubrir los requisitos señalados en la siguiente Tabla:

PARÁMETRO	AUDITOR	AUDITOR LÍDER
Atributos personales	Objetivo Analítico Capacidad de comunicación Observador Capacidad de relacionamiento	Objetivo Analítico Capacidad de comunicación Observador Capacidad de relacionamiento
Formación académica	Mínimo nivel medio superior	Mínimo nivel medio superior
Experiencia laboral	Dos años de experiencia laboral, de los cuales cuando menos seis meses de antigüedad en el IPN.	Dos años de experiencia laboral, de los cuales cuando menos un año de antigüedad en el IPN.
Formación en calidad	Haber asistido a los siguientes cursos: Formación de auditores internos. Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001-2008. Taller de mapeo de procesos.	Haber asistido a los siguientes cursos: Formación de auditores internos. Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001-2008. Taller de mapeo de procesos.
Experiencia en auditorías	Haber participado en una auditoría interna completa como auditor en entrenamiento.	Participar en 3 auditorías internas completas como auditor.

NOTA 1: En el caso de tratarse de auditores externos al CIC, deberán presentar documentos que comprueben su competencia como auditores de calidad.

1.3 Proceso de evaluación

1.3.1 Evaluación inicial

El cumplimiento de los requisitos de formación académica, experiencia laboral y experiencia en auditorías, serán evaluadas a través de evidencias documentales.

La formación en calidad se evalúa a través de los registros de asistencia a los cursos, así como mediante la presentación de un examen general de conocimientos, el cual deberá tener una calificación mínima aprobatoria de 8.0.

En la evaluación inicial no serán evaluados los atributos personales, quedando éstos a criterio de la Dirección del Centro de Investigación en Computación que propone al candidato a auditor.

1.3.2 Evaluación del desempeño como auditor

Cada vez que un auditor participe en auditorías, será evaluado considerando tres aspectos:

- a) La retroalimentación del auditado, que incluye la evaluación de los atributos personales (Formato SGC-11);
- b) La retroalimentación por parte de los demás integrantes del equipo auditor; y (Formato SGC-17)
- c) El cumplimiento en la entrega en tiempo y forma de los documentos generados durante la realización de la auditoría (planes de auditoría, informes de auditoría, listas de verificación, etc.).

Y con la finalidad de mantener la competencia de nuestros auditores internos deberán:

- Asistir a cursos de actualización sobre Sistemas de Calidad y métodos de auditoría cada año.
- Participar en 2 auditorías cada año como mínimo;

NOTA 2: El Coordinador de auditorías es responsable de dar el seguimiento al proceso de evaluación de los auditores y mantener actualizado el expediente de candidatos a auditores y auditores internos. La documentación que debe tener presente en su expediente es:

- **Evaluación de la competencia del auditor (SGC-12)**
- **Copia de constancia de estudios**
- **Copia de constancias de últimos cursos**
- **Evidencia de participación en auditorías (oficios)**
- **Evaluaciones del desempeño del auditor (SGC-11)**

2.0 Glosario

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

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 auditoría.

Auditado: Organización ó departamento que es auditado.

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

Auditor en entrenamiento: Persona que se encuentra en proceso de formación para obtener la calificación de auditor, el cual observará al líder del equipo auditor durante todas las etapas de una auditoria.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos ó requisitos utilizados como referencia para comparar las evidencias de auditoría.

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

Equipo auditor: Uno ó más auditores que llevan a cabo una auditoria.

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencias específicos al equipo auditor.

Hallazgos de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

Líder del equipo auditor: Persona designada como responsable del equipo auditor durante la ejecución de la auditoria.

Programa de la auditoria: Conjunto de una ó 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 auditoria.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

2.0 Formatos

- SGC-06** Programa anual de auditorías.
- SGC-07** Plan de auditoría.
- SGC-08** Lista de verificación
- SGC-09** Informe de auditoría.
- SGC-10** Lista de asistencia a la reunión de apertura y cierre.
- SGC-11** Evaluación de la auditoría.
- SGC-12** Competencia del auditor.
- SGC-13** Catalogo de auditores.
- SGC-14** Reporte de no conformidad.
- SGC-15** Registro de acciones correctivas y preventivas.
- SGC-16** Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- SGC-17** Evaluación del auditor