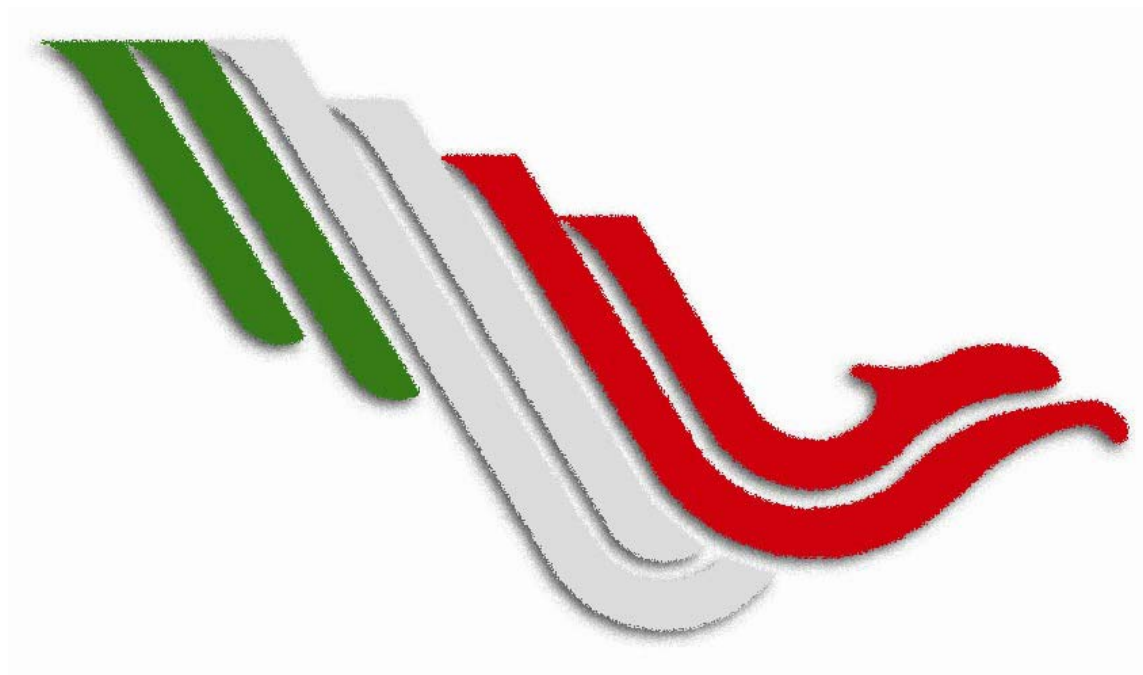




Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

Manual de Procedimientos Generales

Procedimiento General de Auditorías Internas

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Autorizado por
Lic. Francisco Javier Montes Pérez Gerente de Innovación Gubernamental Lic. José Mario Morales Tayavas Subgerente de Desarrollo del Capital Humano	Lic. Eduardo Ruiz Trillo Subdirector de Recursos Humanos e Innovación Gubernamental	Ing. Alfredo Amezcua Alcaraz Director de Administración y Finanzas	Lic. Manuel Zubiría Maqueo Director General

Procedimiento General de Auditorías Internas

Control de Cambios

Versión anterior	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha del cambio	Versión actual
05	1. Se incluyeron los requisitos de la norma NMX-CC-SGA-19011-IMNC-2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental"; incluyendo aquellos para la calificación de auditores.	José Mario Morales Tayavas	19/04/04	06
06	2. Se incluyeron las disposiciones para realizar auditorías al Sistema de Administración Ambiental de aplicación en el Conexo Industrial.	José Mario Morales Tayavas	06/12/04	07
07	3. En el punto 3.2.4 de Responsabilidades se hizo responsable al Representante de la Dirección de programar las auditorías y conservar el programa anual de auditorías internas.	José Mario Morales Tayavas	15/08/05	08
07	4. En el punto 5.1 se agrega la frase "al Sistema de Gestión Ambiental (SGA)" y al final del mismo punto se agrega "internas de calidad y ambiental".	José Mario Morales Tayavas	15/08/05	08
07	5. En el punto 5.3 Elección de auditores, se agrego el punto 5.3.2.	José Mario Morales Tayavas	15/08/05	08
07	6. En el punto 5.4.5 se agrega "Subcomités de Calidad y Subcomité de Calidad y Ambiental"	José Mario Morales Tayavas	15/08/05	08
07	Se cambia la denominación de Sistema de Administración Ambiental (SAA), por Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	José Mario Morales Tayavas	15/08/05	08
08	Se anexan los formatos FMPG-822-5 "Guía de Observación para Evaluar el Desempeño del Auditor Interno" y FMPG-822-6 "Lista de Cotejo para Evaluar los Productos del Desempeño del Auditor Interno" al Listado Maestro de Registros de Calidad.	José Mario Morales Tayavas	15/09/05	09

Procedimiento General de Auditorías Internas

1 **OBJETIVO**

Establecer las actividades relacionadas con la ejecución y atención de las auditorías internas que se realicen para determinar la efectividad del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, en comparación con los estándares establecidos.

2 **ALCANCE**

Este Procedimiento de Auditorías Internas es de cumplimiento general y obligatorio para las áreas integrantes del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental de la Institución, por lo que aplica a todos los procesos que integran nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y Sistema de Gestión Ambiental (SGA, de aplicación en la Planta de Pintura y Emulsiones). Las auditorías se realizan de acuerdo a lo establecido en la norma NMX-CC-SGA-19011-IMNC-2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental".

3 **RESPONSABILIDAD**

3.1 El **Director General**, a través del **Comité de Calidad**, debe asignar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades a desarrollar en auditorías internas, y atender las auditorías de segunda o tercera parte.

3.2 El **Representante General de la Dirección** debe:

- 3.2.1 Mantener un registro central de los individuos competentes para tomar parte en las auditorías internas.
- 3.2.2 Mantener una lista de distribución actualizada para reportes de auditorías y respuestas.
- 3.2.3 Nombrar al auditor líder de cada auditoría.
- 3.2.4 Programar las auditorías internas, elaborar y conservar el programa anual de auditorías.

3.3 El **Auditor líder** debe:

- 3.3.1 Planificar la auditoría y notificar la agenda.
- 3.3.2 Asegurar que la auditoría sea realizada y reportada.
- 3.3.3 Dar seguimiento a las no conformidades hasta que se declaren cerradas.
- 3.3.4 Coordinar las actividades del grupo auditor.
- 3.3.5 Notificar de las desviaciones críticas a los responsables del área auditada a la brevedad posible.

3.4 El **Grupo auditor** debe:

- 3.4.1 Cuando sea conveniente, personal experto en el campo, distinto del grupo auditor, puede acompañar a dicho grupo.
- 3.4.2 Apoyar en la dirección, ejecución y seguimiento de la auditoría, y cuando sea necesario, tomar responsabilidad en cualquier aspecto de la auditoría, conforme a lo acordado con el auditor líder.

3.5 Los **Auditados** deben:

- 3.5.1 Concluir de manera total y documentada, todas y cada una de las no conformidades detectadas durante la auditoría, realizando su plan de acciones conforme lo establecido en el procedimiento MPG 852/853 "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas".

Procedimiento General de Auditorías Internas

3.5.2 Proporcionar la información necesaria al responsable del seguimiento de auditoría para solucionar las no conformidades.

4 DEFINICIONES

- 4.1 **Acción correctiva:** Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.
- 4.2 **Acción preventiva:** Es la acción resultante de analizar la causa raíz de la situación o condición indeseable que aseguran que la condición no se presente en el futuro.
- 4.3 **Auditor:** Es la persona calificada para realizar auditorías de calidad.
- 4.4 **Auditor líder:** Es el auditor designado para dirigir una auditoría de calidad.
- 4.5 **Auditoría:** Es un examen sistemático e independiente que se realiza para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos. Las auditorías pueden ser efectuadas con propósitos internos o externos.
- 4.6 **Auditoría interna:** La cual también se conoce como auditoría de primera parte; se realiza por, o en nombre de la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.
- 4.7 **Auditoría de segunda parte:** Es la que se lleva a cabo por parte de los clientes.
- 4.8 **Auditoría de tercera parte:** Es la que se lleva a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos de algún marco normativo.
- 4.9 **No conformidad:** Es el incumplimiento de los requerimientos especificados.
- 4.10 **No conformidad crítica:** Es cuando el incumplimiento detectado afecta la calidad del producto, del sistema de gestión de la calidad, del proceso o del sistema de gestión ambiental, teniendo impacto directo en los resultados.
- 4.11 **No conformidad mayor:** Es cuando el incumplimiento detectado afecta la operación efectuada del sistema de gestión de la calidad, la calidad del producto o del sistema de gestión ambiental.
- 4.12 **No conformidad menor:** Es cuando el incumplimiento detectado no afecta la operación efectiva del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.
- 4.13 **Lista de verificación:** Es una guía de referencia que contiene los aspectos relevantes a verificar en la auditoría para asegurar que el alcance de la auditoría se cubra adecuadamente.
- 4.14 **Oportunidad de mejora:** Es una deficiencia del área auditada, sin llegar a ser un incumplimiento.
- 4.15 **Testificación:** Es la evaluación en campo del auditor hecha por un auditor calificado para observar su comportamiento y desempeño.

5 DESARROLLO

- 5.1 Se realizan auditorías internas al Sistema de Gestión de calidad (SGC) y al Sistema de Gestión Ambiental (SGA) asegurando que se auditan todos los procesos del SGC y/o SGA, mínimo una vez al año (puede hacerse en auditorías parciales), el **Representante General de la Dirección** elabora y controla el Programa Anual de Auditorías internas de calidad y ambiental (FMPG 822-10).

Procedimiento General de Auditorías Internas

5.2 Objetivos y alcance de las auditorías internas

5.2.1 **CAPUFE** ha decidido que el alcance de las auditorías internas realizadas contemple todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

5.2.2 Los objetivos de las auditorías internas aplicarán como sigue:

Elementos	Número de auditoría			
	Primera	Segunda	Tercera	Subsecuentes
Documentación del Sistema de calidad y/o ambiental	100%	100%	100%	100%
Implantación del sistema de calidad y/o ambiental	100%	100%	100%	100%
Medición de procesos	0%	50%	100%	100%
Mejora continua	0%	25%	75%	100%

5.3 Elección de auditores

5.3.1 El Auditor Líder debe conformar el equipo auditor con el personal de **CAPUFE** que está calificado para tal actividad.

5.3.2 En caso de que no se cuente con auditores internos suficientemente competentes en ISO 14001:2004 para cubrir el programa de auditorías internas generado, se podrá subcontratar el proceso de auditoría interna en forma parcial o total por parte de empresas o personas físicas que provean el servicio correspondiente, siempre y cuando evidencien la competencia de sus auditores de acuerdo a los criterios descritos en este procedimiento, con la excepción de la experiencia en Capufe.

5.4 Planeación de auditoría

5.4.1 El **Representante General de la Dirección** designa al **Auditor Líder** para la auditoría programada.

5.4.2 El **Auditor Líder** revisa la información disponible del área a auditar y solicita la que sea necesaria.

5.4.3 El **Auditor Líder** reúne al **grupo auditor** para preparar la agenda de auditoría, utilizando el formato "Plan de Auditoría" (FMPG 822-1) Para elaborar esta agenda se deben tomar en cuenta los resultados de auditorías anteriores (de no existir, se revisa el Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental en su totalidad) ya sea internas o externas, las acciones correctivas / preventivas, el producto / servicio no conforme, los indicadores de proceso, las acciones de mejora y cualquier otro indicador de eficiencia o eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

5.4.4 El **Auditor Líder** elabora el Plan de Auditoría (FMPG 822-1), entrega el original al **Representante General de la Dirección** y lo da a conocer a los auditados, enviándolo por correo electrónico a los integrantes del **Comité de Calidad**, con solicitud de confirmación de recibo.

5.4.5 Los integrantes del **Comité de Calidad**, **Subcomités de Calidad** y **Subcomité de Calidad y Ambiental** informan la planeación de la auditoría al personal a su cargo y que esté programado para ser auditado.

5.5 Ejecución de auditoría

5.5.1 El día y hora programados para llevar a cabo la auditoría, el **Auditor Líder** realiza la reunión de apertura en la cual se debe:

- Presentar al equipo auditor con el área auditada.
- Revisar el propósito, alcance, objetivos y agenda de auditoría.
- Establecer enlaces de comunicación.

Procedimiento General de Auditorías Internas

- Aclarar el significado de no conformidades y/o cualquier detalle incierto.
 - Pasar lista de asistencia (FMPG 822-12).
- 5.5.2 Concluida la reunión de apertura, el grupo auditor visita las áreas y/o personas asignadas para atender la auditoría, los métodos que utiliza el grupo auditor para levantar la información son: entrevistas, análisis de documentos, observación de actividades, revisión de registros de calidad y evidencias. Los resultados quedan asentados en la Lista de Verificación (FMPG-822-2) Los auditores sólo pueden anotar sus observaciones en las listas de verificación (FMPG 822-2), quedando estrictamente prohibido utilizar hojas diferentes, libretas, etc.
- 5.5.3 Las auditorías se realizan de acuerdo al enfoque de procesos de la Norma ISO 9001:2000, siguiendo el ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar en los procesos a auditar.
- 5.5.4 Las auditorías al Sistema de Gestión Ambiental, se realizan en dos etapas:
- a. Primera etapa: Revisión del cumplimiento del marco legal. El equipo auditor debe verificar el cumplimiento de los trámites, permisos y licencias requeridos de acuerdo al giro de actividad económica. Para esta evaluación, se utiliza el documento “Guía de autoevaluación de cumplimiento ambiental” emitido por PROFEPA, al ser un documento emitido por otra dependencia gubernamental, no se codifica ni se sube a la red interna, ya que es un documento externo, que está disponible en Internet. También se hace una evaluación de los avances en cuanto al cumplimiento del programa ambiental.
 - b. Segunda etapa: Revisión del Sistema de Gestión Ambiental conforme a ISO 14001:2004 y recorrido a instalaciones (incluyendo la periferia) Para las auditorías al Sistema de Gestión Ambiental se registra en el FMPG 822-13 “Lista de verificación para auditoría ambiental”.
- 5.5.5 En el momento de detectar un hallazgo, el auditor debe informar al auditado.
- 5.5.6 La clasificación de hallazgos es la siguiente:

Tipo	Criterio de aplicación
No conformidad	Es un incumplimiento con alguno de los requisitos señalados en la norma ISO 9001:2000 o ISO 14001:2004.
Oportunidad de mejora	No es un incumplimiento a la norma mencionada, sino que es una sugerencia para mejorar el Sistema de Gestión de la calidad y/o ambiental.

5.5.6 Para cada incumplimiento detectado se levantará un Reporte de No Conformidad (FMPG 822-3) en donde se deben registrar las causas del problema para que el auditado proponga las acciones correctivas necesarias, el tiempo de implantación y la fecha en que se le dará seguimiento para verificar la acción tomada.

5.5.7 Al finalizar la auditoría el **grupo auditor** debe intercambiar notas y observaciones para emitir el Informe de Auditoría (FMPG 822-4) al responsable del área.

5.6 Cierre de la auditoría

- 5.6.1 Se lleva a cabo la reunión de cierre en la cual el se debe:
- Pasar lista de asistencia (FMPG 822-12).
 - Agradecer al personal auditado.
 - Volver a declarar la norma contra la que se efectuó la auditoría.
 - Presentar un resumen general.
 - Dar a conocer las no conformidades detectadas.
 - Solicitar la solución de las mismas.
 - Clausurar la reunión.
- 5.6.2 El **Auditor Líder** recaba toda la documentación original de los auditores y la entrega al **Representante General de la Dirección** o al **Coordinador de Calidad y Ambiental la Planta de Pinturas y Emulsiones** para su resguardo.

Procedimiento General de Auditorías Internas

5.7 Seguimiento

- 5.7.1 El **Auditor Líder** debe entregar una copia del Informe de la Auditoría (FMPG 822-4) a las partes involucradas.
- 5.7.2 Las personas involucradas del área auditada reciben copia del Reporte de No Conformidad (FMPG 822-3) y elaboran el Plan de Acciones Correctivas / Preventivas dentro de los siete días hábiles siguientes.
- 5.7.3 El **Auditor Líder** verifica la implantación y eficacia de las acciones propuestas hasta la conclusión de todas, de acuerdo a lo señalado en el "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas" (MPG 852/853)

5.8 Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

- 5.8.1 Las auditorías internas, son el principal mecanismo de seguimiento y verificación de la implantación, operación y eficiencia del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental. Para determinar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, se ponderan las no conformidades detectadas en las auditorías internas o externas de la siguiente manera:

Hallazgo	Ponderación
Si la no conformidad / observación no involucra la calidad de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente o la implantación del sistema de gestión ambiental.	1
Si la no conformidad / observación pone en riesgo la calidad de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente o la implantación del sistema de gestión ambiental.	2
Si la no conformidad / observación involucra la calidad de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente o la implantación del sistema de gestión ambiental.	3

Nota: Se entiende por implantación del sistema de gestión ambiental los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de la legislación vigente.
- b) Cumplimiento del Programa de gestión ambiental.
- c) Operación del ciclo del "collar de perlas" (Política, planeación, implantación y operación, verificación y acciones correctivas, revisión general y mejora continua)

- 5.8.2 Para determinar el nivel de eficacia por auditoría, se suman los valores ponderados y se divide entre el número total de hallazgos. El objetivo es lograr una calificación de cero.

5.9 Calificación de Auditores

- 5.9.1 Los criterios de calificación de auditores internos (para auditores de calidad y ambientales) se muestran en la siguiente tabla:

Parámetro	Auditor	Auditor Líder
Educación	Mínimo nivel preparatoria	Mínimo nivel preparatoria
Experiencia laboral total	Mínimo un año	Mínimo un año
Experiencia en CAPUFE	Mínimo seis meses	Mínimo seis meses
Formación como auditores	Mínimo un taller de al menos 10 horas	Mínimo un taller de al menos 10 horas
Formación en Calidad	Mínimo 15 horas en total en normas, leyes, reglamentos, principios, métodos y técnicas pertinentes	Mínimo 15 horas en total en normas, leyes, reglamentos, principios, métodos y técnicas pertinentes
Experiencia en auditoría	Participar como auditor en entrenamiento en tres auditorías	Participar como auditor líder en entrenamiento en tres auditorías

Procedimiento General de Auditorías Internas

Las normas, leyes, reglamentos, principios, métodos y técnicas pertinentes deben ser acordes al campo de actuación del auditor, es decir, los auditores de calidad deben tener conocimiento del modelo ISO 9000 y temas relacionados, los auditores ambientales, de ISO 14000 y legislación ambiental, entre otros. A continuación se muestra el proceso de evaluación de auditores internos:

Método de evaluación	Objetivos	Ejemplos
Revisión de los registros	Verificar los antecedentes del auditor	Análisis de los registros de educación (comprobantes de estudio), laborales (cartas de recomendación de empleos anteriores) y de experiencia en auditorías (los registros generados)
Retroalimentación positiva y negativa	Proporcionar información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor	Evidencia de la evaluación en campo del auditor realizada por un auditor calificado, asentada en la Cédula de calificación de auditores internos (FMPG 822-7)
Entrevista	Evaluar los atributos personales y las habilidades de comunicación, para verificar la información y examinar los conocimientos, y para obtener información adicional	Entrevista realizada por un auditor calificado (FMPG 822-11)
Observación	Evaluar los atributos personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades	Testificación realizada por un auditor calificado, el testificador levanta notas sobre el desempeño del auditor y vierte sus comentarios en la Cédula de calificación de auditores internos (FMPG 822-7)
Examen	Evaluar las cualidades personales, los conocimientos y habilidades, y su aplicación.	Examen oral o escrito al menos una vez al año, puede ser sustituido por una constancia de auditor emitida por un tercero.
Revisión después de la auditoría	Proporcionar información cuando la información directa no puede ser posible o apropiada	Revisión del informe de la auditoría y de todos los registros generados.

5.9.2 El candidato a auditor interno, debe mostrar evidencia de contar con la educación, formación y experiencia descritas en el punto 6.8.1 de este procedimiento.

5.9.3 El candidato a auditor es testificado, en una ocasión, por un auditor calificado (interno o externo), el cual tomará anotaciones del desempeño del auditor en evaluación y asentará los resultados en la "Cédula de calificación de auditores internos" (FMPG 822-7)

5.9.4 La evidencia del cumplimiento de estos criterios se registra en el formato "Cédula de calificación de auditores internos" (FMPG 822-7), una vez que el candidato a auditor interno cumple con todos los requisitos, se le entrega un certificado de Auditor Interno emitido por **CAPUFE**

5.9.5 Esta calificación tiene vigencia de dos años.

5.9.6 Una vez que el auditor ha sido calificado, firma el Comportamiento del auditor interno (FMPG 822-8) y el Código de Ética de Auditores Internos (FMPG 822-9) para asegurar que conoce los lineamientos para su conducta en su desempeño como auditor interno.

5.9.7 Para mantener su certificado como auditores, los auditores internos deben participar en al menos dos auditorías anuales.

5.9.8 El desarrollo profesional continuo de los auditores internos consiste en capacitación anual de al menos 15 horas acumuladas en la práctica de la auditoría, las normas y otros requisitos.

Procedimiento General de Auditorías Internas

5.9.9 El **Representante General de la Dirección** conserva los expedientes actualizados de los auditores internos, la currícula de los auditores internos se actualiza de manera anual.

5.9.10 A principio de cada año, el **Representante General de la Dirección** entrega a cada auditor un escrito indicando el número de días de auditoría en que participó en el año inmediato anterior.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MPG 852/853 Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas.

7. CONTROL DE REGISTROS

Clave	Título	Responsable de conservación	Medio de conservación	Identificación del medio	Tiempo de retención
FMPG 822-1	Plan de auditoría	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-2	Lista de verificación	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-3	Reporte de No Conformidad	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-4	Informe de Auditoría	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG-822 -5	Guía de observación para evaluar desempeño del auditor interno	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG-822-6	Lista para evaluar productos del desempeño del auditor interno	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-7	Cédula de calificación de auditores internos	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-8	Comportamiento del auditor interno	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-9	Código de ética de auditores internos	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-10	Programa anual de auditorías	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-11	Entrevista	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-12	Lista de Asistencia a Reunión de Auditoría	Representante General de la Dirección	Papel	Auditorías internas	1 año
FMPG 822-13	Lista de verificación para auditoría ambiental	Coordinador de Calidad y Ambiental	Papel	Auditorías internas	1 año