

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 1 DE 18

1. PROPÓSITO.

Establecer la metodología para planear, documentar y ejecutar las auditorías internas que permitan verificar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, su mantenimiento y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

A NIVEL EXTERNO: Este documento aplica a los procedimientos que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Auditorías internas

- La propuesta del programa anual de auditorías (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI01) se debe de realizar a inicio de cada año por el auditor líder y deberá de presentarlo a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad y a la Dirección General de Desarrollo Institucional para su aprobación.
- Las auditorías internas que se lleven a cabo deben de estar alineadas al cumplimiento de la Norma ISO 19011.
- La propuesta de programa anual de auditorías deberá de contemplar por lo menos dos auditorías internas al año.
- En las auditorías internas que se lleven a cabo se deberá de involucrar auditores internos y auditores en formación de las diferentes dependencias del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- El plan de auditoría lo firma el auditor líder, la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad y a la Dirección General de Desarrollo Institucional, como signo visible de compromiso hacia el sistema de gestión de calidad.
- El auditor líder es el responsable de notificar la programación de auditorías a los involucrados, con un mínimo de 5 días hábiles anteriores a la fecha de realización de la auditoría, entregando el registro de programación de auditoría interna del sistema de gestión de calidad (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI04).

ORIGINAL



Handwritten signature

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 2 DE 18

- Para poder realizar una reprogramación de una auditoría interna a alguna de las áreas involucradas en el sistema de gestión de calidad, se deberán de evaluar los siguientes criterios:

a.- Falta de Cuórum, En caso de una eventualidad por disposición oficial llámese, comisión o incapacidad medica que provoque que el plan anual de auditorías sea suspendido o impida su curso programado, se contemplara la fecha de retorno del personal y se reprogramara la nueva auditoría 5 días después del retorno de la persona(s), notificando la nueva fecha de auditoria el mismo día del retorno.

b.- Retraso, En caso de que el programa de auditorías no se llegue a cubrir en las fechas planeadas por algún motivo que debe de ser justificable, se deberá reprogramar con el equipo de auditores internos a más tardar una semana después de lo planeado.

Auditorías de mantenimiento (externas)

- Las auditorías externas y/o de mantenimiento serán solicitadas cada año por la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.
- La planeación anual de las auditorías se realizará al inicio de cada año y se registrará la fecha en el (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI01).
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad vigilará y apoyará en la coordinación para la realización de las auditorías externas y/o de mantenimiento.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad coordinará las acciones que se generen como parte del informe de auditoría.

Métodos para auditorías:

Auditoría en sitio: Las auditorías internas podrán realizarse mediante una visita en la dependencia, realizando recorridos guiados y acatando las disposiciones que determine la dependencia.

Auditoría remota: Las auditorías internas se podrán ejecutar de manera remota realizando una interacción por medio de tecnología, permitiendo revisar documentos y registros, realizar entrevistas mediante el uso de diversas plataformas tecnológicas que pueden incluir transmisión web en vivo, transmisión en vivo combinada con tecnología móvil etc.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-05
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	REV. 08
		HOJA: 3 DE 18

Se ha establecido que para llevar a cabo el proceso de planeación de las auditorías internas del sistema de gestión de calidad se defina lo siguiente:

- a) Definición del objetivo y alcance de la auditoría.
- b) Actividades específicas, áreas, requerimientos y procedimientos a ser auditado.
- c) El personal a realizar las auditorías y el responsable auditado, asegurando la independencia de funciones.
- d) Las fechas planeadas y el registro de la fecha en la que se realizó.

El auditor líder asegura los documentos requeridos para las actividades de auditoría interna del equipo auditor.

- Para garantizar efectividad, se ha definido que las auditorías de calidad internas sean llevadas a cabo únicamente por personal previamente calificado de acuerdo a requerimientos documentados internos y conforme a la Norma ISO 19011.
- Para garantizar total objetividad y libertad de acción, se ha definido que las auditorías de calidad internas sean llevadas a cabo únicamente por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad a ser auditada.
- Como apoyo para el auditor, deberá utilizar la "Guía de apoyo para auditorías" (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI13) o bien la "Guía de apoyo para auditorías por requisitos" (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI05) ya que orienta al auditor con una serie de preguntas que el pudiera considerar para la realización de la verificación.
- Los auditores deberán registrar los hallazgos detectados durante la auditoria en el formato para reportes de hallazgos FO-DGDI/DAP/SSGC-AI06, y así como dar a conocer los resultados al personal que tenga la responsabilidad del área auditada.
- El auditor líder recabará la información que genera el equipo auditor, para llenar el Informe de auditoría interna (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI09).
- Una vez atendida la auditoría se deberá proporcionar aleatoriamente al área auditada una evaluación del trabajo de auditoría (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI10) ya sea de manera física o digital, esta información se vaciará en el formato "Resultados de trabajo de auditoría" (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI11, y la calificación obtenida para los auditores será registrada en el formato de registro de información de los auditores internos (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI02).

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-05
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	REV. 08
		HOJA: 4 DE 18

- Las actividades a ser auditadas son aquellas funciones dentro del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y que tienen responsabilidad sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- El Informe de auditoría interna (FO-DGDI/DAP/SSGC-AI09) deberá ser firmado por el auditor líder, la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad y a la Dirección General de Desarrollo Institucional.
- La Alta dirección deberá de asegurar que los resultados de las auditorías internas y externas sean comunicados a las Direcciones pertinentes a través de las herramientas que permitan su divulgación. Los resultados también estarán disponible en la página del SGC (<https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc>) para su consulta.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad se asegura que los resultados de las auditorías internas de calidad forman parte integral de los datos de entrada para la Revisión de la Dirección, garantizando que en la agenda de la Junta de revisiones de la dirección, se incluya en todos los casos los resultados de las auditorías internas realizadas desde la última revisión del sistema de calidad, presentando los informes finales de las auditorías y el estado de las acciones correctivas y preventivas al momento de la revisión.

Calificación de auditores

La Dirección General de Desarrollo Institucional ha establecido una serie de requerimientos mínimos para la calificación de auditores internos o auditor líder de calidad con base en los factores de educación, capacitación y experiencia laboral y en procesos de auditorías internas.

1. - Requerimientos de educación.

- a) Los candidatos a auditores deben acreditar la formación educativa.
- b) Los candidatos a auditor líder deberán acreditar formación educativa

2.- Requerimientos de capacitación

- a) Los candidatos a auditores internos deben cursar y aprobar un curso de formación de auditores internos en sistemas de calidad impartida interna o externamente obteniendo así una constancia de acreditación.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 5 DE 18

b) Los candidatos a auditores internos deben cursar y aprobar un curso de formación de auditores internos en sistemas de calidad impartida interna o externamente obteniendo así una constancia de acreditación.

3.- Requerimientos de experiencia.

I. Experiencia de trabajo:

a) Los candidatos a auditor interno deben tener un mínimo 6 meses trabajando en administración pública. Este requerimiento no aplica a personal externo, que pudiera pertenecer a otra organización o a consultores externos.

b) Para el caso del auditor líder deben tener un mínimo de 1 año de experiencia trabajando en administración pública.

II. Experiencia en procesos de auditoría:

a) Se requiere que el auditor interno haya participado cuando menos en 1 auditoría interna o bajo la supervisión de un auditor.

b) Y para calificar como auditor líder, cuando menos en 2 auditorías internas.

El auditor líder deberá contar con un nombramiento autorizado por la Dirección General de Desarrollo Institucional, o por el la Subdirección de Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar la conducción y planeación efectiva de las auditorías Internas en base a la Norma ISO 9001:2015.

4.- Mantenimiento de la competencia de los auditores

Los auditores deben mantener su competencia mediante las siguientes acciones:

Para el auditor líder y auditores internos, deberán tomar cursos de actualización, sobre la Norma ISO: 9001 aplicable.

5.- Registro de información de auditores internos.

El Auditor Líder y la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad conservan la información de los auditores internos calificados de La Presidencia Municipal de León, para realizar las auditorías internas.

ORIGINAL





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	REV. 08 HOJA: 6 DE 18

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Planeación de las auditorías	1.1 Elabora el Programa anual de auditoría FO-DGDI/DAP/SSGC-AI01.	Auditor líder /Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad
	1.2 ¿Se aprueba? SI: Pasa a la siguiente etapa. NO: se regresa al punto 1.1.	Dirección General de Desarrollo Institucional
2. Preparación de la auditoría	2.1 Elaborado y autorizado el programa anual de auditoría, Da a conocer a las dependencias involucradas en el alcance. 2.2 Elabora el programa de auditoría FO-DGDI/DAP/SSGC-AI04 dándola a conocer al Administrador del Sistema	Auditor líder
3. Realización de la auditoría	3.1 Da a conocer al equipo auditor, previo a la auditoría el método de la auditoría, detalles y programación de la misma, así como la dinámica. 3.2 Realiza reunión de apertura, se registra la participación de los integrantes en el formato lista de asistencia a reuniones FO-DGDI/DAP/SSGC-AI08.	Auditor líder
	3.3 Ejecuta auditoría revisando y documentando los hallazgos encontrados. • Guía de apoyo para auditorías FO-DGDI/DAP/SSGC-AI13. • Guía de apoyo para auditorías por requisitos FO-DGDI/DAP/SSGC-AI05. Formatos para reportes de hallazgos FO-DGDI/DAP/SSGC-AI06.	Auditor líder/Equipo Auditor
	3.4 Proporciona y/o solicita al área auditada la realización de una evaluación del trabajo de	

ORIGINAL



[Firma manuscrita]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 7 DE 18

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	auditoría FO-DGDI/DAP/SSGC-AI10 aleatoriamente. 3.5 Conjunta esta información en el formato de resultados de trabajo de auditorías FO-DGDI/DAP/SSGC-AI11 , y los resultados que comprenden a la información de los auditores se complementa en el formato de registro de información de auditores internos FO-DGDI/DAP/SSGC-AI02 .	
	3.6 Realizar una reunión de deliberación para el llenado del informe de auditoría 3.7 Realiza reunión de cierre; donde se da a conocer los resultados de los hallazgos encontrados. 3.8 Da a conocer estos resultados, así como asegurarse de que se encuentren disponibles en la página del SGC. 3.9 Solicita información a las dependencias para seguimiento de oportunidades de mejora y observaciones. FO-DGDI/DAP/SSGC-AI12	Auditor Líder
1. Actividades de seguimiento	4.1 Comienza con el procedimiento de Acciones correctivas PR-SGC/M-09 . Termina procedimiento	Auditor Líder / Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

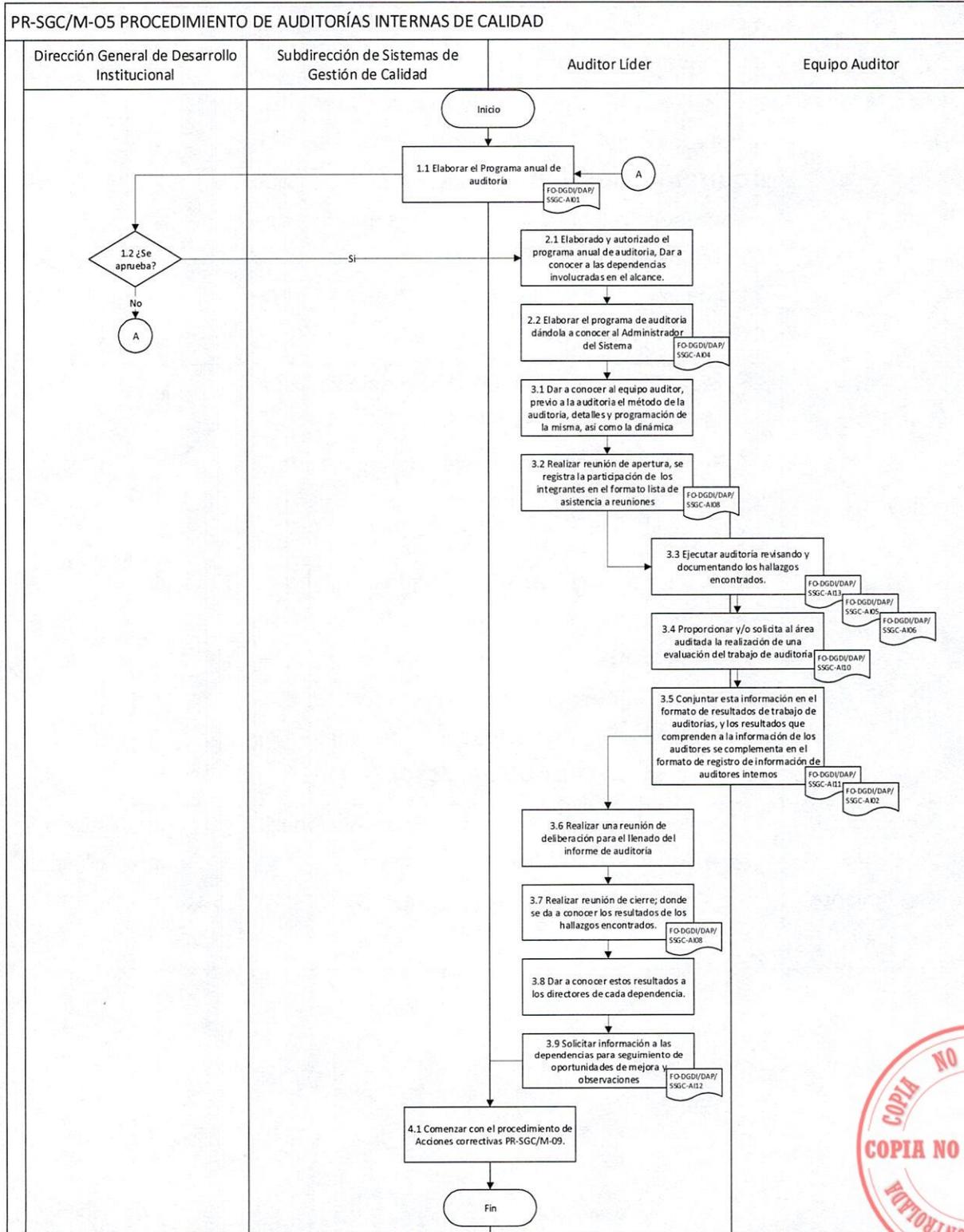
ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 8 DE 18

5. DIAGRAMA DE FLUJO.



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 9 DE 18

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Norma ISO 19011:2018	NA
Norma ISO 9001:2015	NA
Manual de Calidad	MC-SGC-01
Procedimiento para Acciones Correctivas	PR-SGC/M-09

7. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Programa Anual de Auditorías	Año en curso	Subdirección de Sistemas de Gestión de calidad	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI01
Registro de información de auditores internos	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI02
Programación de auditorías internas	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI04
Guía de apoyo para auditorías por requisito	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI05
Formatos para reportes de hallazgos	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI06
Lista de asistencia	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI08
Informe de la auditoría	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI09
Evaluación del trabajo de Auditoría	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI10
Resultados de trabajo de auditoría	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI11
Bitácora de seguimiento a observaciones y oportunidades de mejora por auditoría.	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI12
Guía de apoyo para auditorías cuestionario	Año en curso	Auditor Líder	FO-DGDI/DAP/SSGC-AI13

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 10 DE 18

8. GLOSARIO.

Auditoría: Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad cumplen las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente, y son apropiadas para alcanzar objetivos.

Auditoría remota: se lleva a cabo cuando un auditor realiza un ejercicio de auditoría en tiempo real a través de la tecnología de la información y la comunicación.

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

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoría.

Auditado: Para efecto de la auditoría interna el auditado es el conjunto de áreas del proceso declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Equipo Auditor: Uno o más auditores internos que llevan a cabo una auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de auditoría.

Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

No Conformidad: Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad mayor: No Conformidad de alto impacto en la calidad del producto y/o servicio, el desempeño y/o la eficacia del SGC, así como el incumplimiento recurrente y/o sistemático de requisitos. Es necesario atender con una Corrección (acción correctiva).

No conformidad menor: No Conformidad que tiene impacto en la calidad del producto y/o servicio, el desempeño y/o eficacia del SGC, su recurrencia es poco probable. Generalmente es necesario atender con una Corrección (acción correctiva).

Recomendación de mejora: (Rec. Mejora) Recomendación de mejora en términos de claridad, eficiencia o imagen. Se podrá atender si lo valora la Dependencia o entidad en la que se presentó, y el seguimiento será a través de la Bitácora de seguimiento a observaciones y oportunidades de mejora por auditoría.

Observación: Podrá ser atendida por la Dependencia o entidad y el seguimiento será a través de la Bitácora de seguimiento a observaciones y oportunidades de mejora por auditoría.

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-05
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	HOJA: 17 DE 18

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	23 de diciembre de 2016	Actualización general del procedimiento de acuerdo a lineamientos.
02	15 de enero del 2018	Actualización documental
03	14 de agosto del 2018	Se realizan cambios en las políticas de operación y se agregaron los registros FO-SGC/PR-M-5 y FO-SGC/DGDI-DMA-04, y por lo tanto las actividades de registro en la descripción y en el diagrama de flujo.
04	19 de septiembre del 2018	Cambio en los códigos de los formatos.
05	11 de febrero del 2019	En registros: se elimina la lista maestra de registro de auditores ya que se complementa el formato de registro de auditores, se contemplan los registros: Resultados de trabajo de auditoría, Bitácora de seguimiento a observaciones y oportunidades de mejora por auditoría y la guía de apoyo a auditorías. Se actualizan las políticas de operación y la descripción del procedimiento.
06	26 de octubre del 2020	Se identifica los métodos de la auditoría en sitio y remota. Se cambia en los códigos la Dirección a la cual pertenece la subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad Se elimina el formato Calculadora de resultados de auditorías FO-SGC-DGDI/DMA/SSGC-AI07, puesto que ya no es una entrada para el procedimiento de análisis de datos. Se actualizan los documentos de referencia, versión de la norma ISO 19011:2018, y el

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

CÓDIGO:
PR-SGC/M-05
REV. 08
HOJA: 18 DE 18

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		nombre del procedimiento de acciones correctivas.
07	4 de febrero del 2021	Se actualizan políticas de operación donde se da registro a las auditorías externas y/o de mantenimiento y la determinación de responsabilidades al seguimiento de estas auditorías.
08	27 de enero del 2022	Se actualiza el formato Informe de auditoría FO-DGDI/DAP/SSGC-AI09 contemplando un protocolo de firmas. Se actualiza el formato Registro de información de auditores internos FO-DGDI/DAP/SSGC-AI02. Se revisan y actualizan políticas de operación.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo-puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	25 de enero del 2022	27 de enero del 2022	27 de enero del 2022

Fecha de baja:

