



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

1.0 Propósito

Establecer, Documentar, Implementar, Mantener y Mejorar la metodología para planear y ejecutar las auditorías internas en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001, del Sistema Gestión de la Calidad y las disposiciones planificadas.

2.0 Alcance.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de la ByCENED.

3.0 Responsables

RSGC.-	Responsable del SGC
AL.-	Auditor Líder
AI.-	Auditor Interno

4.0 Políticas de operación.

- 4.1 Las auditorías internas deben programarse considerando:
 - 4.1.1 Los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
 - 4.1.2 Los resultados de auditorías previas.
 - 4.1.3 Las salidas de las revisiones por la dirección.
 - 4.1.4 Lo que se considere necesario.
- 4.2 La selección de los auditores y realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
- 4.3 Los auditores deben demostrar competencia y formación para que las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad se efectúen en forma efectiva y que aseguren la objetividad e imparcialidad de la misma.
- 4.4 Se debe respetar la independencia e integridad del equipo auditor por los responsables de área.
- 4.5 El auditor líder, con la debida autorización de la alta dirección, deberá programar las auditorías internas atendiendo la importancia de los procesos y las áreas sujetas de revisión, así como los resultados de las auditorías anteriores. Las auditorías internas de las áreas de la organización son programadas en el ***FOR-ByCENED-9.2-01** Programa de Auditorías Internas y en el **FOR-ByCENED-9.2-03** Plan de Auditoría y. Las auditorías internas deberán realizarse como mínimo dos veces al año.
- 4.6 Las auditorías internas deberán determinar el grado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad y si el mismo se ha mantenido de manera eficaz lo cual se indicará en el reporte de auditoría interna **FOR-ByCENED-9.2-06** e informe ejecutivo **FOR-ByCENED-9.2-09**, mismos que se entregará tres días hábiles después de finalizada la propia auditoría interna.
- 4.7 La selección y calificación del grupo auditor se efectuará conforme a lo establecido en el formato calificación de auditores ***FOR-ByCENED-9.2-08**.
- 4.8 La implementación de las acciones que permitan la atención y erradicación de las no conformidades, derivadas de auditorías internas serán verificadas a través del seguimiento de lo establecido en el **FOR-ByCENED-10.2-03** por parte de los auditores internos.
- 4.9 Todo auditor que realice una auditoría debe contar con la calificación de auditores internos de acuerdo a lo que establecen el **DOC-ByCENED-9.2-07** y **FOR-ByCENED-9.2-08**.
- 4.10 La competencia, conciencia y entrenamiento de los auditores está amparada por la capacitación recibida, experiencia laboral y formación académica, de acuerdo a la calificación de auditores internos **FOR-ByCENED-9.2-08**.
- 4.11 El auditor líder debe registrar el formato de Calificación de Auditores Internos **FOR-ByCENED-9.2-08** integrando la evidencia solicitada en el mismo.
- 4.12 Los Hallazgos detectados en la auditoría se clasificarán conforme a la siguiente tabla:



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	2 de 7

CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO	CRITERIOS	
Observación	Son aquellas desviaciones que de manera puntal se presentan en algún proceso y que no afecta significativamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.	
No conformidad	Menor	a) Hay faltas menores en el proceso. b) Es probable que la no conformidad tenga como resultado un riesgo para la calidad del servicio que se ofrece.
	Mayor	a) Incumplimiento a la normatividad vigente. b) Existe un incumplimiento total de algún procedimiento o instrucción de trabajo crítico para la Calidad del producto o servicio o en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. c) Hay una total ausencia de información documentada exigido por la norma aplicable en el Sistema de Gestión de Calidad.

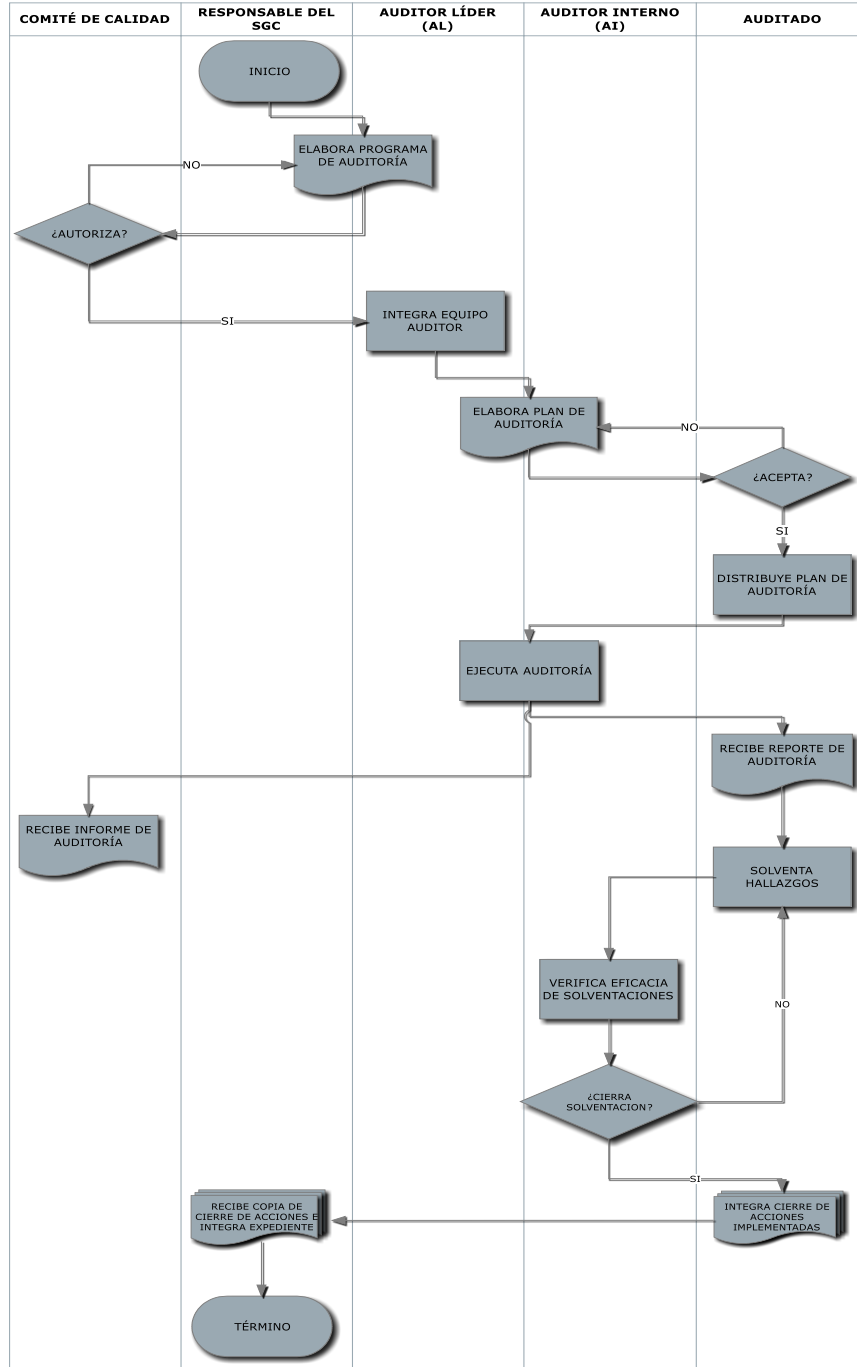
4.13 Para las no conformidades detectadas en auditoría interna o externa, se deberán tomar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias para eliminar la causa raíz o riesgos potenciales según corresponda en apego al Procedimiento para Acciones Correctivas - Preventivas P-ByCENED-10.2-00 y en base al siguiente criterio:

- a) No Conformidades menores. Cuentan con 5 días hábiles, a partir de la recepción del informe correspondiente, para presentar la solventación directamente al auditor que levanto la no conformidad.
- b) No Conformidades Mayores. Cuentan con 3 días hábiles, a partir de la recepción del informe correspondiente, para presentar la solventación directamente al auditor que levanto la no conformidad.



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	3 de 7

5 Procedimiento
Diagrama





Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	4 de 7

Procedimiento detallado

Responsable	Actividad	Registro
Auditor líder conjuntamente con Responsable del SGC	1.0 Elaboran programa de auditoría. Elabora el programa de auditoría.	FOR-ByCENED-9.2-01
*Alta Dirección	2.1 Autorización del programa de auditoría El COMITÉ autoriza el programa de auditoría. En caso contrario se regresa para realizar cambios.	
Auditor líder conjuntamente con Responsable del SGC	3.1 Realiza cambios a programa de auditoría Realiza los cambios y se reinicia en la actividad 1.0.	
Auditor líder	4.1 Integra Equipo Auditor. Integra al equipo auditor al menos con tres días de anticipación considerando la complejidad de la operación y el programa de auditoría con base al padrón de auditores internos (Anexo 10.2).	DOC-ByCENED-9.2-02
Auditor Líder Auditor Interno	5.1 Elabora Plan de Auditoría. Elabora Plan de auditoría para cada auditoría 5.1.1 Asigna código de auditoría interna. Asigna el código de la auditoría considerando dos campos separados por una línea diagonal: <u>Campo 1:</u> indica número de auditoría (A) o (B), según semestre, seguida de un consecutivo de auditoría realizada(01, 02,03) A01, A02, A03,.....AXX <u>Campo 2:</u> indica el año en que se realiza la auditoría considerando dos dígitos: 06, 07, 08, etc. Con lo anterior por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> La primera auditoría para el año 2017 será: B01/17 La segunda auditoría quedaría A02/18 Esta será la identificación para todos aquellos documentos generados para cada auditoría según corresponda.	FOR-ByCENED-9.2-03
Auditor líder	6.1 Entrega plan de auditoría. Entrega plan de auditoría al Auditado.	FOR-ByCENED-9.2-03
Auditado	7.1 Recibe plan de auditoría. Recibe plan de auditoría y, en caso de ser necesario retroalimenta a Auditor Líder.	
Auditor líder	8.1 Realiza cambios a plan de auditoría Realiza los cambios y se reinicia en la actividad 6.0.	
Auditado	9.1 Acepta plan de auditoría. Acepta plan de auditoría y los distribuye	



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	5 de 7

Responsable	Actividad	Registro
Auditor líder / Equipo auditor	<p>11.1 Ejecuta Auditoría Realiza reunión de apertura</p> <p>Explica plan de auditoría, aclara posibles dudas sobre la ejecución de la misma y solicita la presencia del Comité de Calidad para la reunión de cierre, donde se dará lectura del reporte de auditoría.</p> <p>Realizan la auditoría y documentan los hallazgos encontrados durante la revisión de evidencia en el anexo 10.4.</p> <p>El equipo auditor al momento de iniciar la auditoría, deberá tener elaboradas las listas de verificación.</p> <p>Realiza la auditoría y documentan los hallazgos encontrados durante la revisión de evidencia en el anexo.</p>	FOR-ByCENED-9.2-03 DOC-ByCENED-9.2-04
Auditor líder / Equipo auditor	<p>13.1 Realiza reporte de auditoría.</p> <p>Realiza análisis de los hallazgos encontrados durante la auditoría mediante los papeles de auditoría y evidencias recabadas.</p>	DOC-ByCENED-9.2-04
Auditor líder / Equipo auditor y Representante del SGC.	<p>14.1 Entrega resultados de auditoría en reunión de cierre.</p> <p>Da lectura al informe ejecutivo de la auditoría en la reunión de cierre, quedando formalizado el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas resultantes del proceso de auditoría.</p> <p>Al término de la reunión de cierre el auditor líder solicita al Auditado realizar la evaluación de auditores de su área.</p> <p>Nota: Se deberá generar una minuta con los acuerdos establecidos en la reunión de cierre así como los asistentes a la reunión.</p>	FOR-ByCENED-9.2-03 DOC-ByCENED-9.2-04 FOR-ByCENED-9.2-05 FOR-ByCENED-7.5-04
Alta Dirección	<p>15.1 Recibe reporte de auditoría, Informe Ejecutivo y emite las acciones requeridas.</p> <p>Recibe el reporte de auditoría</p>	FOR-ByCENED-9.2-06 FOR-ByCENED-9.2-09
Auditado	<p>16.1 Solventa No Conformidades de auditoría</p> <p>Implementa y solventa las acciones correctivas y/o preventivas detectadas y atiende de acuerdo al procedimiento P-BCND-10.2-00.</p>	FOR-ByCENED-10.2-03
Equipo Auditor	<p>17.1 Verifica Eficacia de las Solventaciones</p> <p>Verifica la efectividad de las acciones tomadas que demuestren la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	
Equipo Auditor	<p>18.1 Cierra Acciones Correctivas y/o Preventivas</p> <p>En caso de que las acciones tomadas demuestren eficacia, se cierran dichas acciones.</p>	
Auditado	<p>18.1 Integra cierre de acciones implementadas.</p> <p>Informa al Responsable del SGC los resultados obtenidos.</p> <p>Entrega copia de las acciones correctivas cerradas, al igual que la evidencia que soporta las acciones.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	6 de 7

6 Documentos de Referencia.

Documentos	Código (cuando aplica)
Procedimiento para Acciones Correctivas - Preventivas	P-ByCENED-10.2-00
Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos	ISO-9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC-2015
Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión	ISO 19011:2011, NMX-CC-19011-IMNC-2012

7 Registros

Código-Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de conservación	Forma de Almacenamiento
Programa de auditorías internas	Responsable del SGC	3 años	Físico
Padrón de auditores internos	Responsable del SGC	3 años	Físico
Plan de auditoría	Responsable del SGC	3 años	Físico
Listas de Verificación de auditorías internas de calidad	Responsable del SGC	Permanente	Físico y Electrónico
Evaluación de auditores internos	Responsable del SGC	3 años	Físico
Reporte de auditoría interna	Responsable del SGC	Permanente	Físico y Electrónico
Calificación de auditores Internos	Responsable del SGC	3 años	Físico
Informe ejecutivo de auditoría interna de calidad	Responsable del SGC	Permanente	Físico y Electrónico

8 Glosario

8.1 SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

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

8.5 Auditado: Para efecto de auditoría interna el auditado es el área o departamento declarado en el Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

8.8 Observación: Son aquellas desviaciones que de manera puntal se presentan en algún proceso y que no afecta significativamente el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

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



Código:	P-ByCENED-9.2.-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	7 de 7

9 Historial de cambios

Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	31/08/2018	Liberación
1	19/07/2022	Se cambia la palabra de BCND a ByCENED

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DPA	CPSyE	DG