



0.12-0.16	
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 1 de 14

# **Auditorías Internas**

Aprobó

Representante de la Dirección M. en A. Raquel Ramírez Vargas

Elaboró Revisó

Gestión de la Calidad L.C. Anahí Olivares Skewes Encargada de la Dirección de Gestión de la Calidad T.A Rosa Ma. Sánchez Hernández

Fecha de actualización	Versión que tenia al momento del cambio	Motivos del Cambio:
15/04/2012	4	Cambio de administración 2012-2016 e implementación de mejoras con la norma ISO 19011:2011.
19/11/2012	5	Incorporación de auditoría de segunda parte.
15/05/2014	6	Revisión y actualización 2014.
7/10/2014	7	Revisión y modificación al control de cierre de auditorías.
10/04/2016	8	Revisión y actualización 2016.





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 2 de 14

### I.- Objetivo:

Establecer los lineamientos necesarios para la realización y seguimiento de auditorías internas.

#### II.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas declaradas en el SGC de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto.

#### III- Documentos de Referencia

Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008- requisitos Manual de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto. Norma NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2011 / directrices para auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

### **IV.- Responsabilidades**

Se indican en los procedimientos y puntos del manual relacionados.

#### V.- Terminología

Ver glosario de términos (MCPMPS03 términos y definiciones)

#### VI.- Desarrollo:

	Tarea	Responsable
	Gestión del programa de auditoría	
seg	Las auditorías se programan de acuerdo al Plan Anual <i>del Sistema de Gestión de la</i> Calidad (MCPMPSO5RO3) el cual se presenta en la reunión de revisión de la Dirección (a partir de diciembre del 2004), o bien se acuerda entre el Representante de la Dirección y el Presidente Municipal. En este documento se definen fechas en las que se llevarán a cabo las auditorías, así como cualquier acción que permita mejorar el programa de auditoría como: capacitaciones, talleres, revisiones de control interno, pláticas, etc. Se programan como mínimo 2 auditorías internas durante el año. partir del 2012 se implementan auditorías de 2da parte para el guimiento y verificación del servicio subcontratado se tiene para proceso de servicio de recolección, traslado y disposición final de	'





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality	
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03	
	Versión: 09	
	Fecha de emisión: 15-abril-2005	
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016	
	Página: 3 de 14	

los dosochos sólidos urbanos y qualquier etro que la requiera que	
los desechos sólidos urbanos y cualquier otro que lo requiera que afecte directamente a la calidad de los servicios ofrecidos.	
2. Si por las necesidades de la operación, detección de incremento	Donrosontantos
en quejas en un proceso o para emprender un proyecto de	de la Dirección
mejora, se requieren de más auditorías durante el año, éstas se	de la Direccion
podrán llevar a cabo aún cuando no estén programadas, para	
garantizar que las revisiones necesarias al S.G.C. se realizan	
continuamente. Estas auditorías deben proporcionar a la organización un valor agregado, ser un instrumento de	
eficiencia con un enfoque basado en resultados. El proceso de	
auditoría cubre los siguientes puntos:  1. Elaborar Plan de Auditoría.	
2. Seleccionar al equipo auditor.	
<ul><li>3. Confirmar al equipo auditor.</li><li>4. Definir el alcance de la auditoría.</li></ul>	
<ul><li>5. Elaborar Programa de entrevistas.</li><li>6. Comunicar a los integrantes del comité sobre la auditoría que</li></ul>	
se llevará a cabo.	
7. Notificar al equipo auditor el programa de entrevistas.	
8. Elaborar convocatoria o invitación para reunión de apertura.	
<ul><li>9. Elaborar presentación para reunión de apertura.</li></ul>	
10. Realizar de reunión de apertura.	
11. Ejecutar la auditoría de acuerdo al programa de entrevistas.	
12. Reunión con auditores internos al término de la auditoría.	
13. Elaborar el material con resultados preliminares obtenidos.	
14. Elaborar convocatoria o invitación para reunión de cierre.	
15. Realizar reunión de cierre.	
16. Elaborar reporte de auditoria.	
17. Elaborar oficios para entrega de reporte de auditoría.	
18. Distribuir el reporte de auditoría a las áreas que integran el	
Sistema de Gestión de la Calidad.	
19. Seguimiento de acciones correctivas.	
3. El criterio de revisión, puntos de la norma, puestos a auditar y	Representante de
estrategias a seguir, se definirán dentro de la planeación de cada	lla
auditoría, siendo diferentes entre sí para lograr que se abarquen	1
todos los aspectos importantes dentro de las revisiones del Sistema	l '
de Gestión de la Calidad, el cual se plasma en el documento	Gestión de la
denominado "plan de auditoría" PRPMPS03R10, éste es en formato	Calidad





2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
11000umionios obnigatorios	Página: 4 de 14

abierto y como mínimo debe incluir:

<u>Carátula:</u> Deberá contener el nombre de la auditoría correspondiente, la nomenclatura se conformará de la siguiente manera:

AIXX20 Y

En donde,

Al : significa auditoría interna

A2P: significa auditoría de segunda parte

XX: corresponde al consecutivo 01, 02, etc., del número de la auditoría que se trate en el año.

20\_ Y: año en el que se realiza la auditoría.

- I. <u>Introducción:</u> Describir el motivo de la auditoría en este periodo, haciendo referencia al plan anual de calidad.
- II. <u>Antecedentes:</u> Describir brevemente el resultado obtenido en la auditoria interna inmediata anterior y de la auditoría externa cuando sea el caso, así como cualquier cambio que pudiera estar afectando a la organización con la finalidad de ser considerados en los criterios de revisión.
- III. <u>Responsable del proceso o dependencia a auditar:</u> describir el nombre del Representante de la Dirección o bien del dueño del proceso.
- IV. <u>Auditor Líder</u>: Realizar el nombramiento del auditor que estará al frente de la auditoría, éste deberá tener la capacitación de auditor líder y al menos haber participado como auditor interno en cuatro auditorías..
- V. <u>Fechas de realización de auditoría</u>: Describir el periodo en el que se realizará todo el proceso de auditoría.
- VI. Fecha de presentación del *reporte*: Establecer el periodo en el que se entregará el reporte para conocimiento de todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se considera al total ya que, alguno de los hallazgos puede que se encuentre en un área auditada y sea recurrente en otra que no se haya auditado, de esta manera todos deberán estar alertas y apoyar en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- VII. <u>Objetivos del programa de auditoria:</u> servirán para dirigir la planificación y ejecución de la auditoría se debe plantear uno para cada caso considerando los siguientes puntos:





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
Trocommences own	Página: 5 de 14

- 1. Prioridades de la Dirección.- Considerar los requerimientos del Presidente Municipal y Representante de la Dirección para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2. Propósitos comerciales.- Cubrir con los requisitos de imagen institucional que se desee conservar.
- 3. Requisitos del sistema de Gestión de la Calidad.- Considerar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, Manual de Calidad *de la Presidencia Municipal*, procedimientos operativos y manuales de organización/funciones.
- 4. Requisitos legales, reglamentarios y contractuales.- Identificar todos los documentos que tengan relación con cada uno de los procesos a evaluar.
- 5. Necesidades de evaluar a los proveedores (en caso de contar con ellos en los procesos considerados a revisión y cumplir con requisitos contractuales).- Considerar también las auditorias de segunda parte que se aplican para servicios subcontratados.
- 6. Requisitos del cliente.- Considerar el grado de satisfacción del usuario por la prestación de los servicios.
- 7. Necesidades de otras partes interesadas (como clientes internos).- Considerar cualquier requerimiento de otros clientes tomando en cuenta a procesos internos relacionados.
- 8. Riesgos para la organización.- Tomar en cuenta cualquier cambio dentro de *la Presidencia Municipal* que pudiera afectar a los procesos, así como el resultado de auditorías anteriores que pudieran afectar la efectividad de los procesos.
- VIII. Alcance de la auditoría.- Determinar el alcance en base a los objetivos de la auditoría, los cuales deben estar bien definidos, considerando a su vez criterios como:
  - Alcance del certificado, objetivo y duración de la auditoría.
  - La frecuencia de las auditorías que se realicen al área (consultar programas de auditorías anteriores mínimo de un año)
  - Las conclusiones o resultados de las auditorías previas (mínimo un año).





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
110004	Página: 6 de 14

- Resultado de Objetivos de Calidad, Indicadores de Desempeño y Programa Calidad en el Servicio.
- Número de personas que participan en el proceso, importancia del proceso con relación a otros procesos y al usuario, complejidad, similitud y ubicación de actividades de los procesos considerados a auditar.
- Normas, requisitos legales, reglamentarios y contractuales, así como cualquier otro criterio de auditoría.
- Necesidad de acreditación o de certificación para nuevos procesos
- Cualquier aspecto cultural, social o político que requiera ser evaluado y analizada su efectividad dentro de los procesos.
- IX. <u>Documentos de referencia</u>.- Especificar la norma que se utiliza para referenciar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, Manuales de Organización, Manual de Calidad, procedimientos operativos, instructivos de trabajo, etc.
- X. <u>Logística de la auditoría</u>.- Mencionar el rol que desempeñará cada una de las figuras que integran el equipo auditor como: auditor líder, auditor observador, auditor en entrenamiento, auditor guía de entrevista, etc., tomando como base el programa de entrevistas que se presente, en este caso se elabora un calendario en el cual se establece el nombre del proceso a auditar, nombre de los auditores, hora y día de la entrevista.
- XI. <u>Equipo auditor</u>.- Realizar un listado donde se describa el nombre del auditor y jerarquía con la que fungirá durante el proceso. El auditor deberá contar con conocimientos generales de principios de auditoría, con competencia de auditores y/o de aplicación de técnicas de auditoría, a su vez contar con habilidades de interlocución, conocimientos técnicos y de la operación que se realiza dentro de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto.

El equipo auditor debe guardar los principios de:

- Integridad en su conducta, mostrar una presentación ecuánime en cualquier entrevista y a su vez;
- un debido cuidado profesional en su acciones, así como;
- Confidencialidad total en la información que se derive de la auditoria.





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 7 de 14

<ul> <li>XII. <u>Funcionarios entrevistados.</u>- Deberá hacer referencia al personal participante, si se consideran puestos operativos, mandos medio o superiores.</li> <li>XIII. <u>Plan de actividades.</u>- Describir las actividades que se realizarán durante al presence de la auditoria incluyando revenión de la constante.</li> </ul>	
durante el proceso de la auditoria incluyendo reunión de apertura y cierre de manera general.  XIV. <u>Criterios de Evaluación</u> Se mencionan los puntos principales que se deberán observar en cada entrevista.	
<ul> <li>XV. <u>Recursos</u> son los necesarios para poder llevar a cabo la auditoría, estos recursos podrán ser de tipo:</li> <li>Financieros para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar actividades de auditoría</li> </ul>	
<ul> <li>Técnicas de auditoría</li> <li>Disponibilidad de los procesos</li> <li>XVI. <u>Aprobación</u> Se incluyen las firmas propuesta (que será firmado por auditor líder), Revisa (es la firma del Director de</li> </ul>	
Gestión de la Calidad) y Autoriza (firma del Representante de la Dirección).	
4. El Director de Gestión de la Calidad y Representante de la Dirección, designarán para cada ejercicio de auditoría a la persona que considere idónea para fungir como auditor líder.	
5. En caso de que el auditor líder elegido no pertenezca al área de Gestión de la Calidad, éste podrá requerir apoyo del área para cumplir con esta responsabilidad.	
Considerando que los auditores que integran la plantilla participen mínimo en una entrevista durante el proceso, a fin de impulsar el desarrollo de las competencias de los auditores de manera continua.	de la Dirección
de la Calidad, deben permitir que sus colaboradores participen en la auditoría ya sea como auditados o como auditores, facilitarles el tiempo necesario para realizar las entrevistas de revisión. Durante el periodo de la auditoria deberán estar al pendiente por si se requiere algún tipo de evidencia o participación, aún y cuando no se encuentre contemplada dentro del programa de entrevistas, con la	Responsables de las Áreas declaradas en el SGC
finalidad de recabar evidencia necesaria y suficiente.	





2012-2016	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
- 1 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0	Página: 8 de 14

8. El auditor líder realizará la planeación de la auditoría considerando afectar la operación lo menos posible.	Auditor líder.
Implementación del programa de auditoría	
<ul> <li>10. Una vez nombrado el auditor líder, éste realizará la planeación de la auditoría, con base al documento "plan de auditoría" PRPMPSO3R10. Además deberá considerar los siguientes criterios A) El programa de entrevistas debe ser flexible ante las contingencias propias de la operación.</li> <li>B) Listas de verificación en formato libre para que los auditores puedan apoyarse en ellas durante el periodo de entrevistas. (estas listas podrán ser preparadas por el auditor líder, el equipo auditor o la Dirección de Gestión de la Calidad)</li> <li>C) Invitar a la reunión de apertura (oficio, correo electrónico, tarjeta informativa).</li> <li>D) Realizar reunión de apertura en la que se presente al equipo</li> </ul>	Auditor líder
<ul> <li>auditor y se den detalles relevantes del ejercicio de auditoría, así como dar oportunidad al auditorio de aclarar sus dudas.</li> <li>E) Realizar una presentación para la reunión de apertura en la que se muestre información básica sobre la misma.</li> <li>F) Solicitar al Presidente Municipal participe en la reunión de apertura, en la que exprese su compromiso con la calidad y la satisfacción de los requisitos de nuestros clientes o en su defecto el Representante de la Dirección realiza la intervención.</li> <li>G) En la reunión de apertura se especificará la fecha y hora en la que se llevará a cabo la reunión de cierre.</li> </ul>	
Actividades de auditoría	
11. Durante el periodo de entrevistas, el auditor líder será el encargado de aclarar cualquier duda entre los auditores y los auditados. En caso de que no se aclare satisfactoriamente el problema, el titular de Gestión de la Calidad o bien el Representante de la Dirección podrá intervenir y fallar a favor de quién considere pertinente con base a su experiencia y a los beneficios para el Sistema de Gestión de la Calidad.	requieran intervenir/Auditor Líder.
12. Las auditorías se realizan conforme al Programa de Entrevistas, considerando su flexibilidad en caso de contingencias y bajo previo análisis para interferir o interrumpir el plan previsto.	Auditor Líder
13. Los auditores y auditados deberán ser puntuales y estar disponibles en la fecha y hora que indica el Programa de Entrevistas.	Auditores y Auditados





Quality	
Código: PRPMPS03	
Versión: 09	
Fecha de emisión: 15-abril-2005	
Fecha de modificación: 10/abril/2016	
Página: 9 de 14	

la cita, el Auditor Líder deberá notificar la demora al área programada, para acudir en otro horario tratando de respetar en lo posible las fechas y horarios ya establecidos. En caso de que el área por motivos justificados no pueda atender en ese horario deberá notificarlo al menos una hora antes de dar inicio a su entrevista para reprogramar con el auditor líder.  14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  Actividades durante la entrevista  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Inte	Si por alguna circunstancia es imposible cumplir puntualmente con	
posíble las fechas y horarios ya establecidos. En caso de que el área por motivos justificados no pueda atender en ese horario deberá notificarlo al menos una hora antes de dar inicio a su entrevista para reprogramer con el auditor líder.  14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de pref	'	
por motivos justificados no pueda atender en ese horario deberá notificarlo al menos una hora antes de dar inicio a su entrevista para reprogramar con el auditor líder.  14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		
notificarlo al menos una hora antes de dar inicio a su entrevista para reprogramar con el auditor líder.  14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos ecomprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		
reprogramar con el auditor líder.  14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guia para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		
14. Con la finalidad de tener nociones del proceso que van a auditar, los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	· ·	
los auditores deberán documentarse previamente y aclarar sus dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		
dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Ratividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	, ,	Auditores
Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	,	
basado en los puntos de la norma que contenga la lista de verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor lider llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  Actividades durante la entrevista  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	dudas apoyados por el Auditor Líder o la Dirección de Gestión de la	
verificación, como apoyo para su entrevista.  15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	Calidad. Si así lo consideran pueden preparar un cuestionario	
15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	basado en los puntos de la norma que contenga la lista de	
limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que pencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	verificación, como apoyo para su entrevista.	
limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que pencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	15. Las listas de verificación no pretenden ser exhaustivas, ni	Auditor
puede extender a otros puntos no considerados inicialmente cuando el auditor lo considere pertinente.  16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles pesso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	limitativas, sino únicamente una guía para la entrevista, ésta se	
16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	puede extender a otros puntos no considerados inicialmente	
listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	cuando el auditor lo considere pertinente.	
y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.  17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	16. Una vez terminada la entrevista, los auditores entregarán sus	Auditores
17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	listas de verificación al Auditor Líder quién podrá realiza el recuento	
decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	y análisis previo de los hallazgos encontrados por los auditores.	
o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	17. Con base a su experiencia el Auditor Líder puede tomar la	Auditor Líder
coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	decisión de conjuntar en uno sólo varios hallazgos para darles peso	
hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	o para que resulten más representativos. el Auditor Líder en	
que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	coordinación con los Auditores determinará la clasificación de los	
que se hayan observado.  18. El auditor líder llevará a cabo la reunión de cierre de la auditoría en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	hallazgos de acuerdo a la relevancia y afectación en los procesos	
en donde mostrará a los asistentes un previo del número de hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		
hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia		Auditor Líder.
comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	en donde mostrará a los asistentes un previo del número de	
de Auditoría.  Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	hallazgos encontrados por cada área y en esta misma reunión se	
Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  **Actividades durante la entrevista**  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	comprometerá a la fecha y el medio en la que entregará el Reporte	
puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.  Actividades durante la entrevista  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	de Auditoría.	
Actividades durante la entrevista  19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que /Auditor Interno se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	Es conveniente aclarar a los asistentes que el número de hallazgos	
19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el Auditor Líder Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que /Auditor Interno se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	puede variar después de un análisis exhaustivo del auditor líder.	
Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	Actividades durante la entrevista	
Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	19. El equipo auditor deberá trasladarse al área correspondiente, el	Auditor Líder
mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	Auditor Líder será quien encabece el equipo, el Auditor Interno que	/Auditor Interno
mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	se encuentre como guía deberá presentar a los integrantes y	
	mencionar el objetivo principal de la auditoría, de preferencia	
deberá dirigirse al responsable del área/proceso, para	deberá dirigirse al responsable del área/proceso, para	





AYUNTAMIENTO 2012-2016	Quality
	Código: PRPMPS03
Manual de Gestión de la Calidad	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 10 de 14

posteriormente acudir con el personal operativo y continuar con el	
proceso de la entrevista.	
Es importante hacer hincapié a los entrevistados que la auditoría	
está enfocada a los procesos no a las personas, esto con la finalidad	
de minimizar fricciones y obtener la mayor información posible.	
20. Todos los Auditores deberán de portar su credencial que lo	Auditor Líder
identifica como trabajadores de la Presidencia Municipal de Pachuca	
y acudir con lista de verificación en mano.	
21. Al efectuar la entrevista, deberá de:	Auditor Interno
a) Plantear claramente las preguntas.	
b) Solo una pregunta a la vez.	
c) Solicitar evidencia física suficiente para calificar el	
hallazgo, esta información no debe salir del área de	
trabajo, por lo tanto el auditor deberá tomar nota de	
datos relevantes de la documentación que pueda ayudar a	
identificar cualquier característica o deficiencia del	
documento. Por ejemplo:	
Fecha en que se emite el documento	
Nombre del documento	
Folio o número de identificación	
Campos que se requieren señalar y se incluyen en el	
documento	
Queda prohibido solicitar copias de las evidencias para documentar	
posteriormente.	
22. Los integrantes del equipo auditor tendrán que definir quien	Auditor Líder
tomará nota de los hallazgos para la documentación y elaboración	
de la lista final, ya que al finalizar la entrevista ésta será leída y	,
rubricada de conformidad por todos los participantes tanto	
auditados como auditores.	
Elaboración de Reporte de Auditoría	
23. El reporte de auditoría constituye un registro para el Sistema	Auditor Líder
de Gestión de la Calidad. PRPMPS05R01 y no es necesario emitirlo	
en un formato predeterminado, sin embargo deberá contener como	
mínimo la siguiente información:	
✓ Fecha en que se emite el reporte.	
Fechas de realización de la auditoría.	
✓ Alcance de la auditoría.	
Resumen de número de entrevistas realizadas, número de	
auditores participantes y narración de alguna contingencia.	





2012-2016	Quality
	Código: PRPMPS03
Manual de Gestión de la Calidad	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
110004	Página: 11 de 14

- Puntos positivos o de mejora detectados durante las entrevistas.
- √ Nomenclatura de la auditoría realizada.
- √ Nomenclatura de los hallazgos.
- $\checkmark$  Punto de la norma o de la documentación interna donde se refiere el hallazgo.
- $\checkmark$  Identificación de las áreas que deberán realizar acciones correctivas.
- $\checkmark$  Hallazgo: descripción o narración del hallazgo detectado que deberá incluir ubicación y cantidad de la muestra tomada, referencia del documento normativo que incumple.
  - Nota: de ninguna manera se incluirán nombres de las personas como responsables directos del hallazgo, solo puestos. considerando el principio de la norma enfoque basado en procesos.
- √ Resumen de hallazgos.
- ✓ Nombre y firma del auditor líder que emite el reporte.

#### Seguimiento y cierre de la auditoría

24.El Auditor líder en conjunto con la Dirección de Gestión de la Auditor Calidad deberá realizar un seguimiento al cumplimiento en Dirección tiempo y forma del cierre de los hallazgos conforme a las listas de Gestión acciones correctivas que hayan entregado las áreas para plantear | Calidad las fechas compromiso para el cierre, las cuales no deben exceder del tiempo previsto con la finalidad de ser atendidas de manera calidad oportuna y sin demora injustificada, estableciendo un plazo de 7 días naturales a partir de su recepción para la generación y entrega de las mismas, catalogadas como OPORTUNIDADES DE MEJORA, 15 días naturales para las clasificadas como NO CONFORMIDADES MENORES y 30 días naturales para las NO CONFORMIDADES MAYORES, cuando sea posible a razón de que la observación no sea de gran impacto, el coordinador de calidad auditado podrá solicitar al auditor líder atender en el momento los hallazgos detectados mostrando su efectividad para el cierre.

de la Coordinadores de

Líder/

de

25. Cuando el Auditor Líder haya cerrado un hallazgo catalogado Auditor Líder como no conformidad menor o mayor, deberá dar seguimiento en el formato de las 8d's (ver procedimiento PRPMPS05 "Acciones Correctivas"), plasmando la verificación y muestra tomada con la cual se considera efectiva la acción realizada,





2012-2016	Quality
	Código: PRPMPS03
Manual de Gestión de la Calidad Versión: 09	
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 12 de 14

haciendo constar que las no conformidades de la auditoría se	
mantienen y evitan la recurrencia hasta finiquitar cada una de las	
acciones preventivas propuestas.	

#### Competencia y evaluación de los auditores y programa de auditoría

Se realizará la evaluación al plan de auditoria y al programa de Dirección entrevistas, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos Gestión del presente procedimiento y de la norma ISO 9001:2008, en caso de que se detecte algún incumplimiento el Director de Gestión de la Auditores Calidad, deberá elaborar las acciones correctivas correspondientes Internos y asegurar su implementación para evitar la recurrencia. Esta evaluación se realizará al cierre de la auditoría.

de de la Calidad

El auditor líder realizará al término de las auditorías internas evaluación del desempeño de los auditores internos, considerando:

- Aplique principios, procedimientos y técnicas de auditoria, mostrando debido cuidado profesional.
- Planifique y organice eficazmente el trabajo.
- Respete el horario definido para la entrevista.
- Establezca prioridades y se centre en asuntos de importancia.
- Recopile información mediante entrevistas escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos bajo el principio de enfoque basado en evidencia.
- comprenda lo apropiado de utilizar técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoria.
- Verifique la exactitud de la información recopilada.
- Confirme que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de auditoría.
- Evalúe los factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Redacción en reportes de hallazgos.
- Mantenga la confidencialidad y seguridad de la información.
- Se comunique de manera asertiva.

Estas evaluaciones serán archivadas de forma electrónica en el expediente de cada uno de los auditores, la información será útil para determinar las necesidades de competencia de cada uno y conocer cuál es el campo de aplicación más adecuado para ellos.





2012-2016	Quality
	Código: PRPMPS03
Manual de Gestión de la Calidad	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
i i o o o u i i guto i i o	Página: 13 de 14

Revisiones al control interno			
A partir del 2011 las revisiones internas que se realicen por	Director		de
instrucción de la Alta Dirección a los procesos certificados, se	Gestión	de	la
considerará como auditoría interna y se seguirá el mismo formato	Calidad		/
que se describe en el presente documento, con el seguimiento de	Auditores		
acciones correctivas hasta verificar la efectividad de la acción.	Internos		
En el caso de revisiones internas que se realicen a procesos no			
certificados, el informe de hallazgos se realizará en formato libre y el			
seguimiento de acciones se hará conforme a las recomendaciones			
que se efectúen al área y tendrán como objetivo diagnosticar la			
viabilidad del proceso para ingresar en el alcance del certificado.			

Auditorias de Segunda Parte		
A partir del 2012 se realizan auditorías de segunda parte, a los	Director	de
proveedores que brinden un servicio subcontratado para algún	Gestión de	la
proceso incluido en el alcance al certificado. Estas auditorías son	Calidad	/
planeadas de la misma forma que una auditoría interna, con la	Auditores	
salvedad de que ésta es orientada al proveedor y a evaluar la	Internos/	
comunicación entre el área que controla el servicio subcontratado y	Coordinador	de
el mismo. Estableciendo con el proveedor la periodicidad de las	calidad	de
auditorías, no obstante pueden incluirse en el alcance de las	servicio	
auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad si así se	subcontratado.	
considera necesario.		

Gestión de Riesgos de Auditoría	
A partir del 2012 se implementan acciones de control de riesgos	Titular de gestión
para las auditorias, uno de los riesgos que se presenta es el	de la calidad /
incumplimiento en tiempo de las entrevistas programadas, se	auditores internos
establece que durante la auditoría deberán estar como mínimo 4	/Auditor Líder
auditores, para que en caso de ser necesario el equipo auditor se	
divida y se continúe con la siguiente entrevista.	
Si por razón justificada no es posible llevar a cabo la auditoría en	
alguna área, ésta se reprogramará en otro horario dentro del	
proceso de auditoría o bien posterior a ella, antes de la entrega del	
reporte para que el área pueda atender sus hallazgos.	
and the second state of the second se	





AYUNTAMIENTO	Quality
Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS03
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 14 de 14

Calificación de Hallazgos				
La calificación de Hallazgos se clasifica de la siguiente manera:	Director		de	
Hallazgos de conformidad son aquellos en que los procesos	gestión	de	la	
cumplen con los requisitos planificados de forma satisfactoria.	calidad		/	
Buenas prácticas o puntos positivos Son aquellas acciones de	auditores	inter	nos	
mejora que han implementado los procesos o toda la <i>Presidencia</i>	/Auditor L	₋íder		
Municipal de Pachuca para fortalecer el Sistema de Gestión de la				
Calidad, con apoyo de proyectos de innovación administrativa o				
tecnológica.				
Oportunidades de mejora Estos son aspectos que no se				
encuentran completamente definidos dentro de la operación de los				
procesos y que fortalecen al proceso, para aclarar los criterios de				
aceptación o rechazo del producto conforme.				
No conformidad Menor Son aquellos hallazgos detectados en los				
procesos o en el Sistema de Gestión de la Calidad que incumplen de				
manera parcial con un requisito de la norma, asimismo podrían ser				
incumplimientos a normatividad o reglamentos que aplican en los				
procesos.				
No conformidad Mayor Son aquellos hallazgos detectados en los				
procesos o en el Sistema de Gestión de la Calidad, en donde no se				
cumple con un requisito de la norma y pone en riesgo la estabilidad				
del Sistema.				

VII.-Anexos: ninguno

Fin del documento