

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	2	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

Objetivo

Estandarizar los criterios de trabajo para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad con los requisitos establecidos Norma Internacional ISO 9001:2008, así como la NEEC Nuevo Esquema de Empresas Certificadas, en cuestión de seguridad dentro de la cadena logística del comercio exterior y la cadena de suministros, así como la efectividad de los procesos involucrados, considerando también los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a todo el sistema de Gestión de Calidad de la Organización, por consiguiente para todos los procesos, procedimientos, documentos, registros, etc., que forman parte de tal sistema.

Responsables

Comité de Calidad

- ✓ Propone candidatos para auditor interno
- ✓ Desarrolla curso de auditores internos
- ✓ Establece el plan anual de auditorías internas

Recursos Humanos

- ✓ Identifica a los auditores internos

Auditores Internos

- ✓ Planean auditoría y elaboran lista de verificación
- ✓ Comunican el Programa de Auditorías
- ✓ Ejecutan la auditoría interna
- ✓ Documentan informe y No conformidades de auditoría
- ✓ Analizan las No Conformidades
- ✓ Verifican la acción correctiva tomada

Representante de Dirección/Auditores Internos

- ✓ Elaboran informe general de la auditoría interna

Responsables de Área

- ✓ Analizan las No Conformidades
- ✓ Desarrollan las acciones correctivas requeridas

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		3	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

Referencias:

- Manual de Calidad.
- Norma ISO 9001-2008
- NEEC 1.3 Auditorías Internas en la Cadena de Suministros

Formatos:


Plan Anual de auditorías
Checklist de Auditorías Internas
Informe de Auditoría Interna
Programa de Auditoría Interna
Acciones Preventivas o Correctivas
Revisión de la dirección

Procedimiento

No	Responsable	Acción	Registro Obtenido
1	Comité de Calidad	Propone candidatos para auditor interno	
2	Comité de Calidad	Desarrolla curso de auditores internos	
3	Recursos Humanos	Identifica a los auditores internos Nota: <i>Aquellos candidatos propuestos son invitados a formar parte de auditores internos y recibirán un curso para conocer lo que un auditor interno hace, y tendrán conocimiento de ISO-9001:2008 y NEEC. (Nuevo Esquema de Empresas Certificadas)</i>	
4	Comité de Calidad	Establece el plan anual de auditorías internas en el cual contemplará la realización de por lo menos una auditoría interna por año , considerando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de auditorías previas cuando 	Plan Anual de Auditorías (Anexo1)

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00		
	NEEC		Página		4	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha				

		<p>sea aplicable (tanto internas como externas) con respecto al seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas generadas a raíz de los hallazgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado que guardan los procesos de operación y administración de la empresa, entre otras. • Algún cambio significativo en la organización en cuanto a su administración, política integral de calidad y seguridad, objetivos de calidad, tecnología utilizada en el proceso, análisis de riesgo, etc. • Mejoras al Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad dentro de la cadena logística y Cadena de Suministros. 	
5	Audidores internos	<p>Planean auditoría y elaboran lista de verificación</p> <p>De acuerdo a la ubicación de las áreas y a su incidencia en la calidad del servicio y la seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros, determinará cuáles y en qué orden se auditarán, así como la duración de la Auditoría. Elaboran las listas de verificación para la realización de la auditoría, adicionalmente integran el formato de Notificación y Programa de Auditoría Interna que define:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Proceso o área a ser auditada</i> • <i>Auditor Responsable</i> • <i>Alcance de la auditoría</i> <p>El Equipo Auditor debe revisar los archivos de la empresa relacionados con los requerimientos y las áreas a auditar a fin de recopilar información y antecedentes que le</p>	<p>Notificación y Programa de Auditoría Interna (Anexo 2)</p> <p>Checklist de Auditoría Interna (Anexo 3)</p>

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		5	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

		puedan ser de utilidad. Adicionalmente debe preparar los documentos que utilizará durante la auditoría, para dejar registros de las entrevistas y revisiones que realice en las áreas auditadas.	
6	Auditores internos	<p>Comunican el Programa de Auditorías mediante correo electrónico a todo el personal a auditar, en el cual convocan a la reunión de apertura en la que participen el Director General y los responsables de cada área a auditarse, además de todo el personal que desee asistir. En dicha reunión, la cual será dirigida por el Auditor Líder, se revisarán los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del equipo auditor. • Revisión del alcance y los objetivos de la auditoría. • Resumen de los métodos, procedimientos y reglas a utilizar durante la realización de la Auditoría. • Establecimiento de los canales de comunicación oficial entre el auditor y la parte auditada, sólo en caso de ser necesario. • Confirmación de los recursos y facilidades necesitadas para la ejecución de la Auditoría. • Establecimiento de la fecha y hora para la reunión del cierre de la Auditoría. 	Notificación y Programa de Auditoría Interna (Anexo 2)
7	Auditores internos	Ejecutan la auditoría interna, de acuerdo con las listas de verificación definidas y obtiene evidencia objetiva de que el personal identificado en los procedimientos como responsable cumple con las actividades definidas de forma consistente y controlada.	

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	6	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			


		<p>El Equipo Auditor durante su investigación recopila la información que considere conveniente y necesaria para determinar la existencia y cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad y Seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros su correcta operación y su grado de efectividad utilizando el Check List de Auditoría Interna. Lo anterior se logra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisando la documentación utilizada por el personal: La revisión documental comienza con todos los formatos, reportes, etc. comprendidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros para continuar con aquellas que no están comprendidos dentro del mismo y después determinar cuáles deben estar dentro del sistema y cuáles no, de acuerdo a la Norma Mexicana ISO 9001:2008 y Nuevo Esquema de Empresas Certificadas (NEEC). • Comprobando la existencia o no de los recursos necesarios: El Auditor Interno debe evaluar las instalaciones, asegurándose de que los recursos, tanto humanos como materiales, son los adecuados para sustentar la calidad del servicio y la seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros • Observando el trabajo en proceso: La revisión del trabajo en proceso deberá cubrir el asegurarse de la correcta implementación de prácticas y procedimientos, la comprensión de los procesos, la preparación adecuada de los recursos materiales y humanos y la efectividad del sistema; como un asegurador de la calidad del servicio y 	
--	--	---	--

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		7	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

		<p>la seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistando al personal: El Auditor Interno desarrollará entrevistas con el personal, con el propósito de recopilar evidencias de que existe un entendimiento de funciones y responsabilidades, así como la existencia de una relación entre éstas y los procedimientos, con los objetivos y política de calidad y seguridad; y que en general existe una aceptación por parte del personal del sistema de calidad y seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros <p>De acuerdo con su investigación, el Equipo Auditor determinará si el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad está en uso efectivo y se despliega conforme a lo planeado y descrito en el Manual de Calidad, procesos y procedimientos, así como la legislación aplicable, conformando el respaldo documental.</p> <p>Durante las entrevistas, el Auditor debe ser amable, mantener un lenguaje corporal correcto, no menospreciar ninguna respuesta, hacer preguntas directas, hablar clara y cuidadosamente, replantear las preguntas que no sean entendidas, al final de la entrevista dar las gracias y mantener un ambiente de cordialidad, evitando el estrés en el entrevistado, además de evitar involucrarse en cualquier comentario o actitud, por último solicitarle se registre en el formato Registro del Personal Auditado.</p> <p>Todos los aspectos investigados durante la Auditoría Interna deben documentarse adecuadamente, para que se considere como</p>	
--	--	---	--

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00		
	NEEC		Página		8	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha				

		<p>una herramienta para el Equipo Auditor, ya que no sólo se consideran útiles para realizar el trabajo, sino que además son registros utilizables para consultas posteriores; en vista de que puede llegar a contener todo tipo de información confidencial, debe estar bajo resguardo de Calidad según información correspondiente.</p> <p>Con base en las evidencias encontradas durante la Auditoría, el Auditor Líder establecerá por escrito los hallazgos en el Informe de Auditoría Interna (Anexo 4) El registro deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cláusula de: ISO 9001:2008 y NEEC Nuevo Esquema de Empresas Certificadas que se ve afectada por el hallazgo. • Descripción detallada del hallazgo. • El tipo de hallazgo (No conformidad, Observación, Área de oportunidad y/o Conformidad). • La evidencia objetiva obtenida por el Auditor durante la Auditoría y sus anexos, en caso de que sea documental o física. (Queda a criterio del Auditor). • Los detalles cuya relevancia permita identificar dónde, cómo y cuándo ocurrió la no conformidad. <p>La Auditoría podría extenderse por recomendación del Auditor, con la autorización de Calidad y dando aviso al responsable del área auditada. Entre los elementos que podrían provocar la extensión de la Auditoría se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sospecha de más no conformidades. • Necesidad de buscar más evidencias de problemas ocultos. <p>La existencia de presentaciones muy largas, llegadas tarde, documentos extraviados, falta</p>	
--	--	--	--

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		9	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

		de preparación por parte del auditado.	
8	Audidores internos	<p>Documentan informe y hallazgos de auditoría Deberá apegarse a los siguientes criterios para la calificación de los hallazgos y deberá de registrarlos en el Check List de Auditoría Interna:</p> <p>No conformidad: Cualquier incumplimiento de un requisito que afecte directamente la satisfacción del cliente, que denote incumplimiento de sus requisitos de entrada para el servicio, que ponga en riesgo la seguridad legal del cliente y/o del Agente Aduanal, que ponga en riesgo la seguridad financiera de la empresa, que afecte o ponga en riesgo la seguridad dentro de la cadena logística y cadena de suministros. Dichos hallazgos deberán ser tratados a la mayor brevedad posible, documentados como acciones correctivas.</p> <p>Cualquier incumplimiento a un requisito de las Normas, ISO 9001:2008 Requisitos o a los legales y reglamentarios aplicables al servicio y al Nuevo Esquema de Empresa Certificada NEEC, dichos hallazgos deberán ser tratados como acciones correctivas.</p> <p>Observación: Es cualquier incumplimiento potencial detectado en el transcurso de la auditoría, que en algún momento pudiera ser un incumplimiento real ya sea mayor o menor. Dichos hallazgos serán tratados como acciones correctivas. Es importante mencionar, que si al realizar un análisis de causas se determina que el incumplimiento es real, deberá ser tratado como tal por el personal auditado.</p> <p>Área de oportunidad: Es aquel hallazgo que cumple con lo establecido en cada una de las normas pero sin embargo podría tener una</p>	Informe de Auditoría (Anexo 4)

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	10	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			


		mejora ya sea en la presentación o en la forma de implementación. Conformidad: Es aquel hallazgo que cumple adecuadamente a los puntos establecidos en las Normas.	
9	Auditores internos/Responsables de Área	Analizan los hallazgos Al término de la auditoría interna los auditores internos, presentan y discuten con los auditados los hallazgos encontrados. El Auditor Líder presenta el Informe de Auditoría Interna a Calidad , quien lo verifica y en caso de estar de acuerdo con lo registrado por el Equipo Auditor se aprueba; en el caso de no estar de acuerdo con lo registrado en el informe, éste será revisado en conjunto con el equipo auditor hasta recopilar las evidencias pertinentes. Se lleva a cabo una reunión de cierre de la Auditoría con el personal auditado donde el Equipo Auditor explica cuáles fueron los hallazgos encontrados, cuáles son considerados como no conformidades, el tipo de no conformidad y cuál es la evidencia objetiva que lo lleva a esta conclusión. Se entregan todos los documentos que conforman los registros de la Auditoría Interna (Programa Anual de Auditorías, Notificación y Plan de Auditorías Internas, Check List de Auditoría Interna, Registro del Personal Auditado, el Informe de Auditoría Interna y cualquier documento anexo que pudiese utilizarse como evidencia de un hallazgo) al Coordinador Calidad y Seguridad según la información requerida, para su conservación de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos y Procedimiento de Control de Registros . (Normatividad ISO 9001:2008)	
			Acciones

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	11	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			

10	Responsables de Área	Desarrollan las acciones correctivas o preventivas según el tipo de hallazgo encontrado.	Correctivas o Preventivas (Anexo 5)
11	Calidad	Verifican la acción correctiva tomada Todas las acciones correctivas documentadas para eliminar la causa de una no conformidad encontrada en la auditoría interna, son verificadas el área de calidad, con el fin de asegurar que son efectivas.	Revisión por la dirección (Anexo 6)

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	12	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas	Fecha			

Anexos
Plan Anual de auditorías
Anexo 1

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	1	de	2
	Programa anual de Auditorías Internas	Fecha			

Período: Agosto 2011-2015	Lugar: Organización Aduanal de Querétaro S.C.
ALCANCE: Es aplicable a todas las áreas que intervienen en el sistema de aseguramiento de calidad durante la conducción de las auditorías al proceso, servicio, sistema de Gestión de Calidad y enfoque a procesos.	
Objetivo de la auditoría: Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas a través de la elaboración y aplicación de programas y planes de AUDITORIA de calidad, la elaboración de reportes y la identificación de áreas de oportunidad con el fin de asegurar la aplicación y mejora del sistema de gestión de calidad. Los auditores internos serán seleccionados en base a su educación, formación, habilidades y experiencia, así como conocimientos técnicos en el área o proceso a auditar, en tal caso, estas personas recibirán orientación y lineamientos a seguir durante la AUDITORIA por el responsable de aseguramiento de calidad y/o auditor, además ellos auditarán bajo el control de estos.	

NO.	TIPO DE AUDITORIA	2011												2012												OBSERVACIONES
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Auditoria Externa									X				X												Se realizó la auditoria externa en el mes de agosto y ya se tiene la agenda del mes de enero 2012
2	Auditoria Interna					X					X				X									X		Se realizó auditoria del mes de marzo 2012 y auditoria del mes de noviembre 2012

NO.	TIPO DE AUDITORIA	2013												2014												OBSERVACIONES
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Auditoria	X																				X				Se realizó auditoria

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		13	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			


Notificación y Programa de Auditoria Interna Anexo 2

 Notificación y Programa de Auditorías Internas						
Fecha de notificación:	28/11/2014					
Objetivo de Auditoría:			Lugar y Hora de Inicio:			
Avance:						
DOCUMENTACION	AREA AUDITADA	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIOS DE AUDITORÍA A UTILIZAR	AUDITOR (ES)	FECHA	HORARIO APROX.
Auditor Líder:				Auditoría No:		
Version: 00					Pag. 1	

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		15	de 17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			


Informe de Auditoria Anexo 4

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		1	de 1
	Informe de Auditoría		Fecha			

Documento de referencia		
Criterio de auditoría		
Lugar		
Proceso auditado		
Objetivo	Alcance	
Persona auditada	Puesto y/o cargo	
Auditor líder	Auditor	
Número de no conformidades	Número de oportunidades de mejora	
Descripción de Hallazgo (s)		
Conclusiones		
Auditor Líder	Persona Auditada	Fecha
		Junio 2014
 Este documento es propiedad de Organización Aduanal de Querétaro S.A. de C.V. prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de la Dirección General.		

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	16	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas	Fecha			

Formato de Acciones Correctivas y Preventivas Anexo 5

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.	Versión	00		
	NEEC	Página	1	de	2
	Acciones Correctivas y Preventivas	Fecha			

FECHA:		No de Acción:	P	
			C	
Nombre del Emisor		Dirigido a (Nombre)		

(1) FUENTE DE SOLICITUD DE LA ACCIÓN PREVENTIVA O CORRECTIVA				
PARA ACCIONES PREVENTIVAS			PARA ACCIONES CORRECTIVAS	
Auditoría Interna	Supervisión del Cliente		Auditoría Interna	Queja del Cliente
Auditoría Externa	Revisión por la Dirección		Auditoría Externa	Revisión por la Dirección
Objetivo de Calidad	Base de Proceso		Objetivo de Calidad	Base de Proceso
No Conformidad Potencial	Ora		No conformidad	Ora

(2) DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA (real o futuro)		


(3) EQUIPO QUE PARTICIPARÁ EN EL ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (presentes o futuras)		
RESPONSABLE	PUESTO	FIRMA

(4) CAUSAS RAÍZ QUE ORIGINÓ EL PROBLEMA (real o futuro)		

(5) CORRECCIÓN INMEDIATA (aplica exclusivo para acciones correctivas)		


(6) PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVO O PREVENTIVO			
No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR	PUESTO RESPONSABLE	PLAZO PARA SU REALIZACIÓN

(7) VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS (Para ser llenado por el Área de Calidad)			
Acción 1:			
Verificado:	Fecha:	Estatus:	Observaciones:
Acción 2:			
Verificado:	Fecha:	Estatus:	Observaciones:

	Este Documento es propiedad de Organización Aduanal de Querétaro S.A. de C.V. prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de la Dirección General.
---	--

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	17	de	17
	Procedimiento de Auditorías Internas		Fecha			


Revisión Por Dirección Anexo 6

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	1	de	2
	Revisión Por la dirección		Fecha			

ORDEN DEL DIA

- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Situación de las acciones correctivas y preventivas.
- Cambios planificados que afecten al SOC.
- Sugerencias para la mejora.

ASISTENTES		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
David López Mendoza	Director General	
Miguel Benítez Collí	Gerente Administrativo	
Laura Daniela Gómez Meza	Gerente de Recursos Humanos	
Evaristo Martínez	Gerente Operativo	
Federico Amieva Álvarez	Gerente Comercial	
Jaime Valdez Chavada	Gerente de Sistemas	

	Este Documento es propiedad de Organización Aduanal de Querétaro S.A. de C.V. prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de la Dirección General.
---	--