



Código: PR-500.00-05

Revisión: 0

Fecha: 11-09-02

Página 1 de 25

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento servirá como guía general para llevar a cabo Auditorías Internas de Calidad al (los) proceso(s) del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, así como del propio Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000, así como de su debida implementación y mantenimiento de manera eficaz y eficiente.

Las Auditorías Internas de Calidad serán realizadas por un Equipo de Auditores debidamente calificados (De acuerdo al Instructivo para Calificación de Auditores) y coordinadas por el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.

Las Auditorías Internas de Calidad se deben realizar de manera planificada y programada de acuerdo al estado, importancia del proceso, áreas a auditar y de los resultados de auditorías previas (En el caso de que se hayan realizado anteriormente Auditorías Internas de Calidad). De los hallazgos encontrados en la auditoría practicada se deberán eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, bajo la supervisión y continuidad del equipo de auditores.



Código: PR-500.00-05

Revisión: 0

Fecha: 11-09-02

Página 2 de 25

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

1.- PROPÓSITOS

- Establecer la metodología para llevar a cabo las Auditorias Internas de Calidad dentro del Sector Turismo.
- Corroborar que el Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo, procedimientos, documentos de trabajo, formatos y registros tanto del Sistema como los operativos se aplican en la práctica y se mantienen.
- Establecer una metodología que proporcione a la organización un adecuado nivel de confianza de que el Sistema y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, son efectivos para el cumplimiento de los objetivos de calidad y políticas de calidad establecidos.

2.- ALCANCE

- Aplica a toda actividad de auditoría interna que esté orientada a hacer revisiones al Sistema de Gestión de Calidad y que tenga como objetivo llevar a cabo acciones de mejora en el mismo.
- Aplica a todo miembro del equipo auditor, al Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo y a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo.

3.- REFERENCIAS

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 8.2.2 del "Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo" (MGC-500.00.01), en el Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01) y punto 8.2.2. de la Norma "Sistema de Gestión de la Calidad" (ISO 9001:2000).

				Código: PR-500.00-05 Revisión: 0 Fecha: 11-09-02 Página 3 de 25
--	--	--	--	--

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

4.- RESPONSABILIDADES.

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad de la Sector Turismo (Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- Las responsabilidades específicas de operación se describen en el punto 6 del presente procedimiento. (Diagrama de flujo y descripción de actividades).
- Es responsabilidad del Representante de la Dirección de cada proceso auditado llevar a cabo los lineamientos del presente procedimiento para efectos de la realización de auditorías internas.

				Código: PR-500.00-05 Revisión: 0 Fecha: 11-09-02 Página 4 de 25
--	--	--	--	--

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

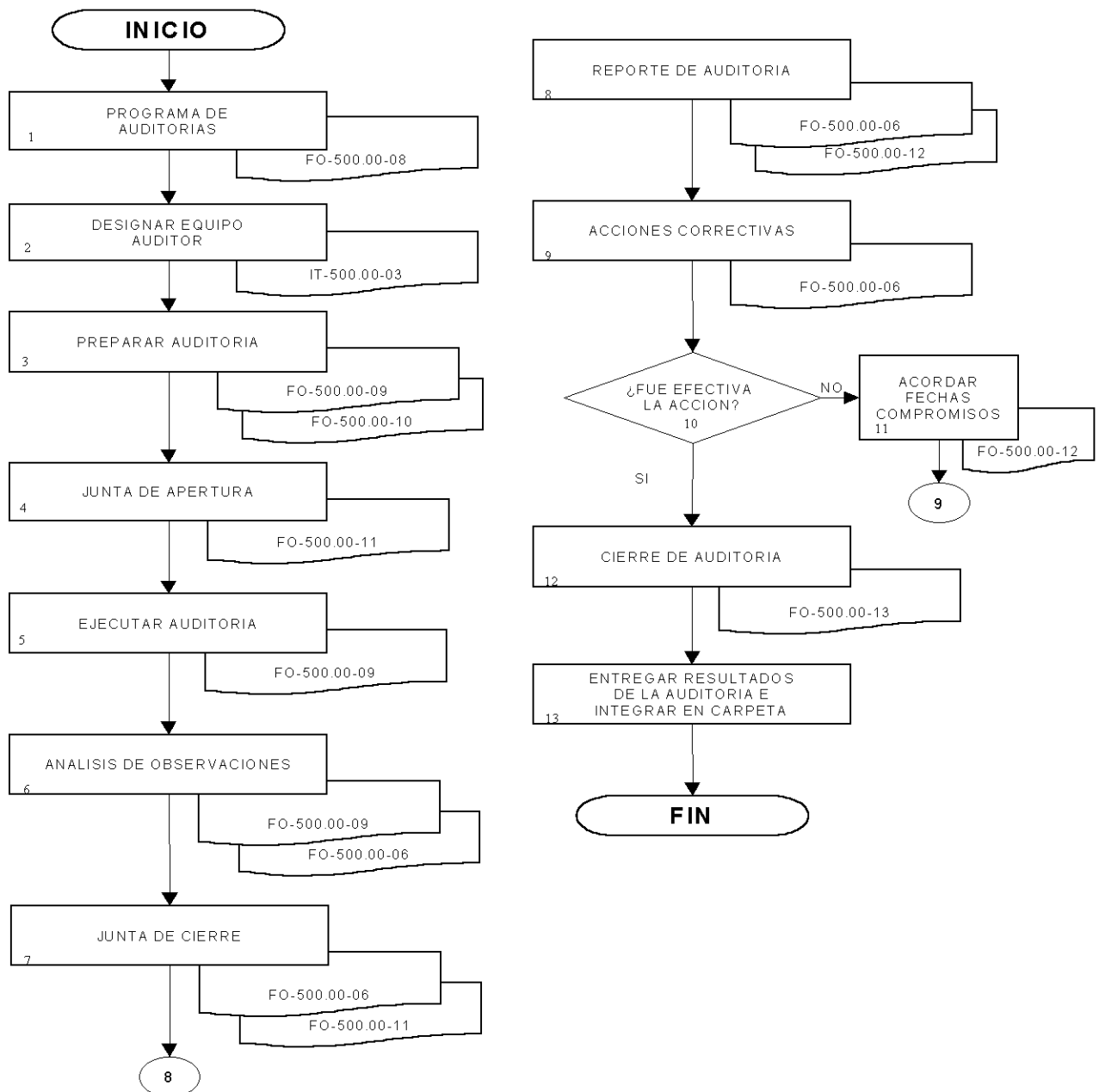
5.- DEFINICIONES.

- **Auditado:** Organización o área de la organización que es auditada.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de la Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Conclusiones de Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada de la auditoría frente a los criterios de la auditoría.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **No-Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Competencia:** Aptitud o capacidad de un recurso para cumplir con determinadas actividades y/o funciones.
- **R.D.C.E.:** Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- **P.C.C.:** Presidente de cada Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.:** Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- **R.A.C.C.:** Responsable del Area de cada Comité de Calidad.
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección por Institución.

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

6.- MÉTODO DE TRABAJO

6.1. Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

6.2. Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	R.D.C.E. R.D.I.	Planifica y elabora el Programa Anual de Auditorías, (FO-500.00-08) tomando en consideración el alcance del sistema, el estado e importancia de los procesos, las áreas a auditar y los resultados de auditorías y revisiones por la Dirección (cuando aplique). Entrega copia de dicho programa a los responsables de las áreas de cada Comité de Calidad involucrado que alcance el Manual de Gestión de la Calidad en su Anexo A. La cual deberá integrarlo en una carpeta de argollas.	Programa Anual de Auditorías (FO-500.00-08)
2	R.D.C.E. R.D.I. y AUDITOR LIDER	El R.D.C.E. y el Auditor Líder, para la auditoría que corresponda, conforme al programa realizan la selección del equipo auditor. Los auditores seleccionados deberán estar calificados de acuerdo a los criterios establecidos en el "Instructivo para Calificación de Auditores" (IT-500.00-03): ▪ Resultados de evaluaciones. ▪ Formación. ▪ Habilidades. ▪ Experiencia (cuando aplique). ▪ Desempeño en auditorías anteriores (cuando aplique) El R.D.C.E. comunica la designación al área, al menos 2 semanas antes de llevar a cabo la auditoría.	"Instructivo para Calificación de Auditores" (IT-500.00-03)
3	El Auditor Líder	El Auditor Líder determina los elementos necesarios de apoyo y logística para llevar a cabo la auditoría. Realiza el Plan de Desarrollo de Auditoría (agenda) FO-500.00-10 y notifica del mismo al equipo auditor y a los responsables de las áreas que vayan a ser auditadas. El equipo auditor realiza las listas de verificación (FO-500.00-09) tomando como base la norma ISO 9001:2000 y revisa la documentación del sistema (Manual de Gestión de calidad, Procedimientos, Instructivos de trabajo etc.)	Plan de Desarrollo de Auditoría (Agenda) (FO-500.00-10) Listas De Verificación (FO-500.00-09)
4	El Auditor Líder	Designa a algún miembro del equipo auditor para llenar la minuta de la junta. Dirige la reunión de apertura bajo la siguiente secuencia: ▪ Presentación de equipo auditor. ▪ Explicación del alcance, objetivos y plan de desarrollo (agenda) de la auditoría. ▪ Explicación de los criterios, métodos y procedimientos de auditoría. ▪ Confirmación de elementos de apoyo y logística. ▪ Confirmación del lugar y fecha de cierre de auditoría.	Minuta de Junta (FO-500.00-11)

				Código: PR-500.00-05 Revisión: 0 Fecha: 11-09-02 Página 7 de 25
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.				
		Clarificación de dudas.		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTO
5	El Equipo Auditor	Ejecuta la auditoría a través de la observación, entrevista, revisión de registros etc. Durante la realización de la auditoría, el equipo auditor deberá: - Reunir evidencia objetiva suficiente para respaldar el o los hallazgos. - Respetar los horarios y disposiciones establecidas para cada área. - Complementar el llenado de su lista de verificación en la columna de Hallazgos.		Listas De Verificación (FO-500.00-09)
6	El Auditor Líder	Reúne al equipo auditor para analizar la información obtenida y clasificar las no conformidades de acuerdo a las evidencias en la Solicitud de Acciones Correctivas /Preventivas (FO-500.00-06). El auditor líder es responsable de analizar la evidencia y aceptarla como válida, así como de realizar el resumen de no conformidades y observaciones para oportunidades de mejora.		Listas De Verificación (FO-500.00-09) Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva (FO-500.00-06)
7	El Auditor Líder	Asigna a uno de los miembros del equipo auditor para que tome la minuta de la junta. Realiza la junta de cierre conforme al siguiente orden: - Agradecer a los auditados su colaboración en la auditoría. - Volver a declarar el alcance y los objetivos de la evaluación. - Informar las no conformidades detectadas y recabar firma de aceptación por parte del auditado. - Acordar fechas de "cierre" de acciones correctivas y preventivas. - Informar obstáculos encontrados y oportunidades de mejora. - Notificar fecha de emisión del reporte oficial. - Aclarar dudas.		Minuta de Junta (FO-500.00-11) "Solicitud de Acción Correctiva/ preventiva" (FO-500.00-06)
8	El Auditor Líder	Elabora el reporte de auditoría. Entrega el original al R.D.C.E. y copias del mismo al R.D.I., R.D.C.C. y al R.A.C.C. de cada Comité de Calidad El equipo auditor dará seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas / preventivas que se levantaron.		Informe de Auditoría (FO-500.00-12) Solicitud de Acción Correctiva/ preventiva (FO-500.00-06)
9	R.A.C.C. R.D.C.C. R.D.I.	Deberá llevar a cabo las correcciones, acciones correctivas y preventivas acordadas para el cierre de las no conformidades detectadas, sin demora injustificada y el R.D.I. llevará el seguimiento de las no conformidades encontradas.		Solicitud de Acción Correctiva/ preventiva

				Código: PR-500.00-05 Revisión: 0 Fecha: 11-09-02 Página 8 de 25
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.				
			(FO-500.00-06)	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	
10	El Auditor Líder y el Auditor	El Auditor Líder coordina el seguimiento de las acciones correctivas en las fechas acordadas en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas/ Preventivas" (FO-500.00-07), por medio del auditor que tuvo el hallazgo que originó la definición de la no-conformidad, si las acciones correctivas no fueron efectivas deberá pasar al paso 11 y en el caso de ser efectivas pasar al paso 12		
11	El Auditor Líder	Si no fueron efectivas, regresa al paso 9 de este procedimiento. El Auditor Líder programa las acciones de seguimiento comunicando a los miembros del equipo auditor que hayan efectuado los hallazgos para que cumplan con éstas. El auditor responsable verifica la efectividad de las acciones tomadas junto con el R.D.C.C.	Informe de Auditoría (FO-500.00-12)	
12	El Auditor Líder	Si fueron efectivas, notifica el cierre de la auditoría.	Carta de Notificación (FO-500.00-13)	
13	R.D.C.E.	De la practica de la auditoria interna y externa, cual sea el caso, el R.D.C.E. deberá proporcionar copia de toda documentación y de los resultados de la auditoría al R.D.C.C. y R.D.I. En el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, la documentación que se genere el R.D.C.E. la integrará en una carpeta identificada como Evidencias y Registros de auditorías. Y de cada proceso en la carpeta del mismo.		

7.- REGISTROS DE CALIDAD					
Código	Título	Revisión	Responsable de su Custodia	Retención	Disposición
FO-500.00-06	Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-08	Programa de auditorías	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-10	Plan de desarrollo de auditorías	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-11	Minuta de Junta	0	R.DC.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-12	Informe de auditoría	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-13	Carta de Notificación	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar
FO-500.00-14	Formato de Habilidad de Auditores	0	R.D.C.E.	1 año	Desechar

8.- BITÁCORA DE CAMBIOS		
Revisión	Fecha	Comentarios
0	11-09-02	Se emite el presente Procedimiento de observancia general para el Sector Turismo.

9.- ANEXOS		
Anexo No.	Descripción	Código
1	Formato de Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva	(FO-500.00-06)
2	Formato de Programa de auditorías	(FO-500.00-08)
3	Formato de Lista de Verificación	(FO-500.00-09)
4	Formato de Plan de desarrollo de auditorias	(FO-500.00-10)
5	Formato de Minuta de Junta	(FO-500.00-11)
6	Formato de Informe de auditoría	(FO-500.00-12)
7	Formato de Carta de Notificación	(FO-500.00-13)
8	Instructivo para calificación de auditores	(IT-500.00-03)
9	Formato de Habilidad de Auditores	(FO-500.00-14)

10.- CUADRO DE FIRMAS		
Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.	

PROGRAMA DE AUDITORIA

FO-500.00-08

Proceso a Auditar: _____ Fecha: _____

Periodo: _____ Revisión: _____

No.	Area	Codificación	Responsable	Auditor Líder	Frecuencia	Meses											
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

Elaboró: _____
Referencia: _____

Aprobó: _____
Hoja 1 de 1

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

ELABORADO POR:

FECHA:

Procedimiento:

No. de Control:

Fecha:

No conformidad: ☐Observación: ☐Requiere Acción Correctiva: ☐Requiere Acción Preventiva: ☐Reincidente: si ☐ no ☐

Problema relacionado con:

Procesos ☐Sistema de Calidad ☐Bienes/Servicios en Proceso ☐Otros ☐

Especificar:

Origen:

Auditoría de Calidad ☐Reclamo del Cliente ☐Revisión del Sistema de Calidad ☐Inspección en Proceso ☐Inspección Final ☐Otros ☐

Especificar:

Reportado por:

Autorizado por:

Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:
FIRMA	FIRMA

Asignado para:

Nombre: Puesto: Fecha:	Firma
------------------------------	-------

Se acordó culminación del Plan de Acción en _____ días hábiles.

Para ser llenado por la persona que elabora la solicitud

Descripción del problema (No conformidad) Correctiva / Preventiva.
Causa (s) posible (s)
Curso de acción recomendado

Para ser llenado por el Responsable del Area.

Causa(s) encontrada (s) (Análisis Formal.		
Acción (es) correctiva (s) Inmediata (s) (Corrección)	Responsable	Fecha de Compromiso
Acción (es) correctiva/preventiva definitivas	Responsable	Fecha de Compromiso
Resolución de la Implementación Acción	Efectiva	Si ☐ No ☐

No. de Revisión:

Referencia procedimiento:

LISTA DE VERIFICACION

FO-500.00-09

FECHA:

DATOS DEL ENTREVISTADO:

Nombre: _____ Área: _____

Puesto: _____

DATOS DE LA ENTREVISTA:

No.	Pregunta	N/A	Si	No	Observaciones

DATOS DEL AUDITOR:

ELABORÓ:

Firma:

Referencia:

Revisión:

PLAN DE DESARROLLO DE AUDITORIAS

FO-500.00-10

FECHA: _____

INTEGRANTES DEL EQUIPO AUDITOR:

PERSONAJES A AUDITAR:

ELEMENTOS A AUDITAR	AUDITADO	AUDITOR	FECHA	HORARIO

Elaboró:
Auditor Líder

Aprobó:
Representante de la Dirección del
Consejo Estratégico para la Calidad

Referencia:

Revisión:

Hoja de .

MINUTA DE JUNTA.

FO-500.00-11

Asunto: _____

Fecha: _____ Hora Inicial: _____ Hora Final: _____

Nombre del Auditor Líder: _____

Elaboró: _____

Asistentes:

LISTADO

--

Desarrollo de la Junta:

APERTURA	CIERRE

Compromisos:

--

Relación de firmas:

Referencia:

Revisión:

Hoja 1 de 1

INFORME DE AUDITORIA

FO-500.00-12

Fecha:
HOJA 1 DE 2

1.- INFORMACION GENERAL.

Objetivo: _____

Alcance: _____

Periodo de la Auditoria: _____

2.- DESARROLLO.

La junta de apertura dio empezó a las _____ hrs., en la sala _____
con la participación de las siguientes personas:

Asistentes	Puesto

Ejecutándose la auditoria conforme al programa, con excepción de _____ área de
_____. Así mismo la junta de Cierre se llevo a cabo en
la Sala _____, en la fecha y hora programadas. Los asistentes a
esta junta fueron:

Asistentes	Puesto

CARTA DE NOTIFICACION

FO-500.00-13

Fecha:

Para: _____ Puesto: _____

De: _____ Puesto: _____

ASUNTO: Notificación del cierre_____

Notifico a usted, que con base en los seguimientos efectuados a las acciones requeridas, para corregir desviaciones detectadas durante la auditoría _____; se establece que dichas acciones se han cumplido en su totalidad, por lo que a partir de esta fecha queda formalmente cerrada esta auditoría.

Esto no exime a los responsables de las Areas involucradas en _____ con el fin de asegurar que estas acciones se cumplan de manera permanente.

Asimismo, anexo al presente copia de informe de la Auditoría y de las Solicitudes de Acciones Correctivas/Preventivas

Sin otro particular, quedo a sus ordenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente

V.o B.o.

Auditor Líder

**Representante de la Dirección del
Consejo Estratégico para la Calidad**

Referencia:

Revisión:



Código: IT-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 18-09-02

Página 20 de 25

INSTRUCTIVO PARA CALIFICACION DE AUDITORES.

INTRODUCCION

El presente instructivo servirá como guía general para toda aquella persona, dentro del Sector Turismo que quiera formar parte del equipo de auditores, deberá asegurar el cumplimiento en lo establecido en el Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad, en la norma ISO 9001:2002 y el Sistema de Gestión de la Calidad de manera eficaz y eficiente, previamente calificados por el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo, con la finalidad de evaluar las fortalezas y debilidades de los procesos a certificar de las diferentes áreas del Sector.

Este instructivo se ha dividido en dos etapas: "Requisitos de Formación" y "Calificación del desempeño".



Código: IT-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 18-09-02

Página 21 de 25

INSTRUCTIVO PARA CALIFICACION DE AUDITORES.

1. REQUISITOS DE FORMACION.

- a) Haber cursado el taller de formación de auditores ISO 9000, por medio del Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo, con una acreditación mínima de un 80% en el examen técnico del mismo, u otro organismo externo debidamente autorizado.
- b) Comprobar la escolaridad mínima de nivel preparatoria, medio superior o carrera comercial.

Nota: El o las personas que no cumplan con este requisito, deberán acudir al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de cada institución para obtener su certificado en base con los lineamientos establecidos para este efecto.

2. CALIFICACION DEL DESEMPEÑO.

- a) Capacidad para establecer relaciones interpersonales a cualquier nivel de la Institución.
- b) Habilidad para establecer relaciones de no conformidades en base a los requisitos de la norma ISO 9000 (Este punto será evaluado en el examen teórico del Taller de Formación de Auditores) FO-500.00-15

Nota: El o las personas que no cumplan con este requisito, deberán realizar el examen teórico con el equipo de Auditores y con el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.

- c) Elaboración y aplicación de listas de verificación. FO-500.00-15
- d) Obtención de hallazgos a través de la entrevista de observación y revisión documental

Los puntos anteriores serán evaluados durante el taller de Formación de Auditores y durante la ejecución de auditorías por parte del Auditor Líder.

El registro de calificación de auditores será en el formato de competencias laborales, diseñado por Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de cada institución.



Página 22 de 25

Se emite el presente instructivo de observancia general para toda aquella persona del Sector Turismo que quiera integrarse al equipo de auditores.



Código: IT-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 18-09-02

Página 23 de 25

INSTRUCTIVO PARA CALIFICACION DE AUDITORES.

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Procedimiento para Auditorias de Calidad (PR-500.00-05)

5.- GLOSARIO DE TERMINOS

INSTRUCTIVO: Descripción breve y generalmente apoyada en gráficos, de la forma en que se debe realizar un trabajo para cumplir con un objetivo.

HALLAZGOS DE AUDITORIA: Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

EQUIPO AUDITOR: Son dos o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

COMPETENCIA: Es la habilidad mostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

ELABORADO POR:

FECHA:

AUTORIZADO POR:

No.	NOMBRE	EXAMEN TEORICO	EXAMEN PRACTICO	LISTA DE VERIFICACION	
				SI	NO

				Código: PR-500.00-05 Revisión: 0 Fecha: 11-09-02 Página 25 de 25
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.				