

	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de planeación, coordinación y ejecución de auditorías y verificaciones internas, para evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos y desempeño de implementación del Sistema de Gestión Integral (SGI), requisitos legales y otros requisitos relacionados con los documentos institucionales de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos (AMBU).

2. ALCANCE

Aplica a las áreas operativas y administrativas de la AMBU que por sus actividades tienen responsabilidad con el cumplimiento de metas y objetivos determinados en los documentos institucionales y los requisitos del SGI.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

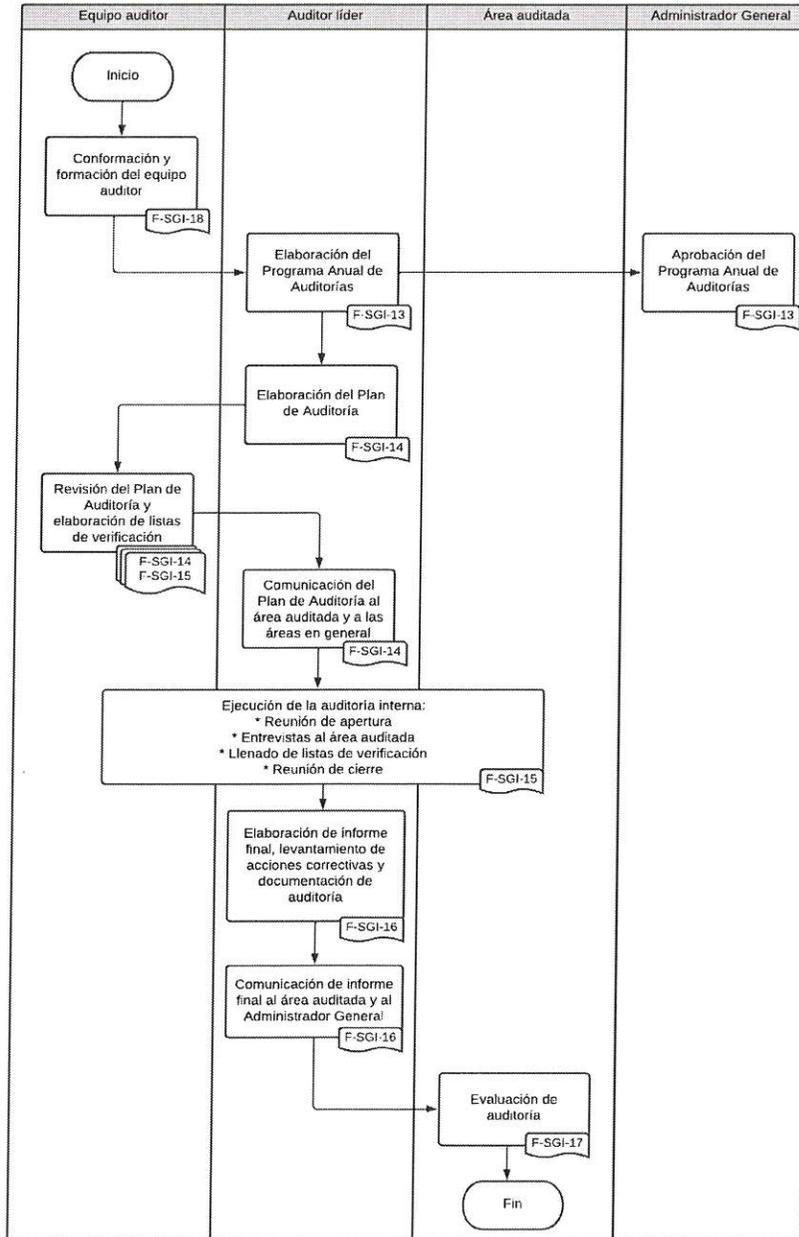
- 3.1. **Auditor líder:** Será el responsable del SGI, y será el personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria y participación en un mínimo de 2 auditorías internas.
- 3.2. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.3. **Auditor interno:** Personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria, puede participar en una auditoría interna.
- 3.4. **Equipo auditor:** Equipo multidisciplinario conformado por auditores internos encargados de llevar a cabo la auditoría; con la formación y competencia para llevar a cabo auditorías internas.
- 3.5. **Equipo de gestión AMBU:** Equipo multidisciplinario integrado por los Gerentes de Área.
- 3.6. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.7. **Hallazgo:** Desviación o falla en el cumplimiento de las especificaciones que indica una deficiencia que no pone en riesgo la calidad del producto o servicio.
- 3.8. **Plan de auditoría:** Plan para la ejecución de la auditoría.
- 3.9. **Programa de auditoría:** Programa anual de auditorías, calendarización de las auditorías programadas
- 3.10. **Sugerencia de Mejora:** puntos de mejora al SGI, que sin ser no conformidades pueden mejorar su funcionamiento.
- 3.11. **Sistema de Gestión Integral (SGI):** Sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas.
- 3.12. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.13. **Observación(es):** Declaración de un hecho, efectuada durante la auditoría y soportada por evidencias objetivas que no afectan directamente al Sistema de Gestión Integrado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.

	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas 	* Documento original impreso con firmas 	* Documento original impreso con firmas 
Subgerencia de Procesos	Gerencia de Procesos	Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.

	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

5. REFERENCIAS.

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

6. DESARROLLO.

6.1. Conformación y formación del equipo auditor.

6.1.1. El equipo auditor es conformado por un auditor líder y 7 auditores internos; quienes deberán tener la formación y experiencia necesarias para fungir como auditores internos, lo cual se registra en la **Plantilla de auditores internos F-SGI-18** y deberán contar al menos con la siguiente experiencia:

- **Auditor líder:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos y haber participado en al menos 2 auditorías internas (preferentemente).
- **Auditores internos:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos (sistemas de gestión de calidad, ambiental y antisoborno, según corresponda).
- **Equipo auditor:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos y haber acreditado mínimo el bachillerato.

6.1.2. El auditor líder debe asegurarse de que el equipo auditor cumpla con su programa de capacitación completo antes de actuar como auditores y que todas las áreas y personas involucradas en la auditoría conozcan sus responsabilidades y obligaciones, las cuales se desglosan a continuación:

- El auditor líder es el responsable de elaborar el programa anual de auditorías.
- El Administrador General es el responsable de aprobar el programa anual de auditorías del SGI, y gestionar los recursos para la realización de la auditoría.
- El responsable del SGI, es el encargado de dar seguimiento a las no conformidades derivadas del informe final.
- El auditor líder es responsable de coordinar el plan de auditoría e integrar el informe final de la misma al área auditada.
- El equipo auditor es responsable de conocer los documentos relacionados con el área o proceso a auditar; elaborar la documentación de la auditoría y entregar el reporte de hallazgos al auditor líder.

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas  Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.

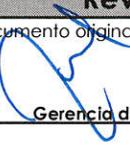


	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

- El área auditada es responsable de proporcionar toda la información que le soliciten los auditores durante la auditoría.
- Es responsabilidad de los Gerentes de Área y Jefaturas informar a su personal sobre la fecha y hora en que se llevará la auditoría interna.
- El responsable del área auditada deberá acudir puntualmente a la reunión de apertura de la auditoría interna.
- Es responsabilidad del área auditada, encontrarse disponible durante la auditoría para contestar las preguntas a los auditores internos y colaborar proporcionando la información solicitada.
- Es responsabilidad del área auditada, en caso de tener conflicto de horarios, informar al auditor líder sobre su disponibilidad de tiempo para realizar la auditoría.
- El auditor líder, tiene la autoridad para modificar el programa anual de auditoría en forma parcial de acuerdo con las necesidades del SGI y bajo autorización del Administrador General.
- El auditor líder, tiene la autoridad para determinar el grado de conformidad del hallazgo encontrado durante la auditoría en caso de existir controversia.
- El auditor líder tiene la autoridad de aplazar y/o suspender la auditoría en caso de no encontrar las condiciones necesarias para el desarrollo de la misma.
- El auditor líder tiene la autoridad de solicitar la información necesaria para la preparación de la documentación del auditado previo a la auditoría.

6.2. Elaboración del programa de auditoría

- 6.2.1. El auditor líder es el responsable de realizar el programa anual de auditorías internas considerando el tamaño y la naturaleza de los procesos. El programa se realiza en las primeras semanas del año para la oportuna programación de las auditorías del año.
- 6.2.2. El auditor líder será el responsable de verificar que el equipo auditor y el área auditada conozca de forma general cómo se llevará a cabo la auditoría y todo lo que se requiera respecto al seguimiento de la misma.
- 6.2.3. El programa debe considerar la siguiente información para asegurar que se realice de manera oportuna:
- Objetivos del programa de auditoría.
 - Periodo que comprende la programación.
 - Tipo de auditoría.
 - Medio de realización de la auditoría (presencial, virtual o mixta).

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas  Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

- Alcance de cada auditoría.
- Calendarización de las auditorías.
- Recursos requeridos.
- Riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría y las acciones para tratarlos.

6.2.4. El auditor líder deberá presentar el **Programa Anual de Auditorías F-SGI-13**, al Administrador General, para su revisión y aprobación en función de la viabilidad de las fechas programadas.

6.3. Planeación de auditoría

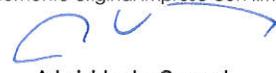
6.3.1. El auditor líder realiza el **Plan de Auditoría F-SGI-14** con base a los siguientes puntos:

- Definición de los objetivos de la auditoría.
- Definición del alcance de la auditoría.
- Establecer los horarios para auditar cada proceso.
- Establecer la modalidad de la auditoría (presencial, virtual o mixta).
- Establecer los criterios de auditoría.
- Establecer los métodos de auditoría:

Grado de implicación entre el auditor y el auditado	Métodos	
	Presencial	Virtual
Interacción con la persona o área auditada	<ul style="list-style-type: none"> ● Entrevistas. ● Revisión documental. ● Muestreo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar entrevistas a través de medios de comunicación virtuales. ● Completar listas de verificación y cuestionarios. ● Revisión documental empleando medios virtuales y/o interactivos.
Sin interacción con el auditado	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión documental. ● Aplicación de listas de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión documental. ● Observación del trabajo. ● Análisis de la información.

- Selección del equipo auditor.

6.3.2. El auditor líder, convoca al equipo auditor a una reunión previa con el fin de revisar los siguientes puntos:

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas  Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.



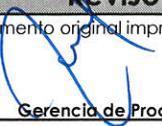
	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

- Revisión del plan de auditoría propuesto.
- Documentación del proceso a auditar.
- **Resultado de las auditorías internas y externas previas:** Se revisan los informes finales de auditorías previas (en caso de existir).
- Planes de mejora existentes.
- Desempeño de los indicadores de gestión.
- Mapa de riesgos.
- Normatividad aplicable.

- 6.3.3. Una vez revisada la información anterior, el equipo auditor podrá elaborar la **Lista de Verificación de Auditoría F-SGI-15**; estas deben ser suficientes para realizar un muestreo acorde al alcance planeado de la auditoría.
- 6.3.4. En el caso de una auditoría virtual, durante la planificación se debe asegurar que el equipo auditor conozca los protocolos de acceso remoto acordados, incluyendo los dispositivos, hardware y software, requeridos para la ejecución de la auditoría.
- 6.3.5. El auditor líder deberá verificar que el personal que funge como auditor interno no audite su propio trabajo, las auditorías deberán de realizarse de manera cruzada.
- 6.3.6. Una vez revisado y establecidos los detalles del plan de auditoría por el equipo auditor, el auditor líder es el responsable de comunicarlo, a través de memorándum y/o correo electrónico, al área auditada y a las áreas en general de la AMBU, con al menos 10 días de anticipación a la auditoría.

6.4. Ejecución de la auditoría

- 6.4.1. Previo a la reunión de apertura, en caso necesario, el equipo auditor se reunirá para ultimar los detalles del plan.
- 6.4.2. El auditor líder presidirá la reunión de apertura con el equipo auditor y el área auditada, informando la agenda de la auditoría y el alcance de la misma de manera oficial conforme al **Plan de Auditoría F-SGI-14**.
- 6.4.3. El auditor líder verifica que la auditoría se realice conforme a lo planeado y establecido por las normas ISO 14001:2015, 9001:2015, 37001, según corresponda.
- 6.4.4. El equipo auditor, procede a realizar entrevistas con las personas del área auditada y a muestrear las evidencias conforme al (los) método(s) de auditoría establecidos en el plan.
- 6.4.5. Con la información obtenida de la auditoría, el equipo auditor realiza el llenado correcto de las listas de verificación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas 	* Documento original impreso con firmas 	* Documento original impreso con firmas 
Subgerencia de Procesos	Gerencia de Procesos	Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

6.4.6. Previo a la reunión de cierre, se reúne el equipo auditor con el auditor líder para entregar los reportes de auditoría conforme a la **Lista de Verificación de Auditoría F-SGI-15**; determinar la fecha de reunión para elaborar el reporte de hallazgos y sugerencias al área auditada, y resumir los hallazgos más importantes para presentar el reporte verbal de cierre de la auditoría.

Nota: se pueden hacer sugerencias de mejora siempre y cuando se identifique como sugerencia y no como "no conformidad".

6.4.7. El auditor líder se reúne con el equipo auditor para verificar la **Lista de Verificación de Auditoría F-SGI-15** para detectar as no conformidades, cubriendo los siguientes puntos:

- Requerimiento del documento afectado del SGI y/o norma auditada.
- Área donde se localizó el hallazgo.
- Cantidad de muestreo efectuado y número de casos encontrados.
- Evidencia del hallazgo si se requiere.

6.4.8. El auditor líder preside la reunión de cierre de la auditoría interna e informa al área auditada la fecha de entrega del reporte, en caso de que no sea entregado en la reunión de cierre.

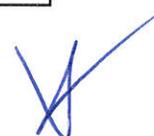
6.5. Informe de auditoría.

6.5.1. El auditor líder, con base en los hallazgos plasmados en la **Lista de Verificación de Auditoría F-SGI-15**, elabora el **Informe de Auditoría F-SGI-16**, tomando en cuenta los siguientes criterios para la calificación:

Calificación	Criterio
Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento total de un requisito (legal, de la norma ISO 9001:2015, 14001:2015, 37001:2016, de las partes interesadas o un requisito interno).
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ● Incumplimiento parcial que no ponga en riesgo los requisitos de las partes interesadas o al proceso. ● Característica incumplida, aislada o eventual.
No conformidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Incumplimiento que ponga en riesgo los requisitos de partes interesadas (internas y externas) o Incumplimiento de un requisito legal. ● Incumplimiento a un requisito de la norma ISO14001, 37001, 9001. ● Observación de una misma característica incumplida que es repetitiva.

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas	* Documento original impreso con firmas	* Documento original impreso con firmas
 Subgerencia de Procesos	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.



	PROCEDIMIENTO	P-SGI-05
	Auditorías Internas	Rev. 00
		Fecha de emisión
		10/ene/2023

6.5.2. El auditor líder reúne la documentación de la auditoría, incluyendo:

- **Lista de Verificación de Auditoría F-SGI-15.**
- **Informe de Auditoría F-SGI-16.**

6.5.3. El auditor líder, archiva los documentos de la auditoría por número de auditoría interna y entrega copia del reporte final de la auditoría a los miembros del área auditada vía correo electrónico.

6.5.4. El auditor líder, levantará las no conformidades conforme al procedimiento de **Acciones Correctivas P-SGI-03** relativas a los hallazgos de la auditoría, se tomarán en cuenta las no conformidades emitidas en el **Informe de Auditoría F-SGI-16** y las entregará a cada una de las áreas responsables.

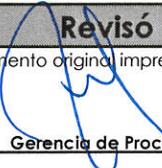
6.6. Evaluación de la auditoría.

6.6.1. Como parte del proceso de evaluación de la auditoría, se realiza una evaluación de retroalimentación mediante el formato **Evaluación de Auditoría F-SGI-17** que el área auditada responden a fin de identificar que:

- Se cumplieron los objetivos planificados.
- Los miembros del equipo auditor cuentan con la formación y competencia adecuadas.
- Se obtiene la retroalimentación de las personas auditadas.
- Se identificaron las áreas de oportunidad en el ejercicio de auditoría interna.

7. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Acciones Correctivas	P-SGI-03	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Programa Anual de Auditorías	F-SGI-13	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Plan de Auditoría	F-SGI-14	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas  Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Administrador General

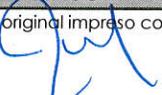
Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.

	PROCEDIMIENTO		P-SGI-05
	Auditorías Internas		Rev. 00
			Fecha de emisión
			10/ene/2023

Lista de Verificación de Auditoría	F-SGI-15	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Informe de Auditoría	F-SGI-16	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Evaluación de Auditoría	F-SGI-17	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Plantilla de auditores internos	F-SGI-18	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	10/enero/2023

Elaboró	Revisó	Autorizó
* Documento original impreso con firmas  Subgerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Gerencia de Procesos	* Documento original impreso con firmas  Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
 C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
 Tel:3396888595.



