



ISO 9001:2015 · Cláusula 9.2 · Guía ISO 19011:2018

Procedimiento de Auditorías Internas

Código	PR-AUD-01	Versión	01
Fecha de emisión		Próxima revisión	
Elaboró	Coordinador de Calidad	Revisó	
Aprobó	Alta Dirección	Cargo	

1. Objetivo

Establecer la metodología para planificar, ejecutar y dar seguimiento a las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de verificar que el SGC es conforme con los requisitos propios de la organización y los de la norma ISO 9001:2015, y que se ha implementado y mantenido eficazmente (ISO 9001:2015, 9.2.1).

2. Alcance

Aplica a todas las auditorías internas realizadas a los procesos, áreas y actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de [organización]

3. Definiciones

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva frente a los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos y requisitos usados como referencia.
- **Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y verificable.
- **Hallazgo:** resultado de la evaluación de la evidencia frente a los criterios; puede ser conformidad o no conformidad.
- **Programa de auditoría:** conjunto de auditorías planificadas para un periodo determinado.

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Alta Dirección	Aprobar el programa anual y proveer los recursos; revisar resultados en la revisión por la dirección.
Coordinador de Calidad	Elaborar el programa anual, designar auditores, consolidar resultados y verificar cierres.
Auditor líder	Preparar el plan de auditoría, dirigir la ejecución y elaborar el informe.
Auditores	Recopilar y evaluar evidencias de forma objetiva e independiente.

Responsable del proceso auditado	Facilitar la auditoría, definir correcciones y acciones correctivas y cumplir los plazos.
----------------------------------	---

5. Desarrollo del procedimiento



5.1 Programa anual de auditorías

El Coordinador de Calidad elabora el programa anual considerando la importancia de los procesos, los cambios que afectan a la organización, los riesgos y los resultados de auditorías previas. Se aprueba por la Alta Dirección y se documenta en el formato *Programa Anual de Auditorías* (FR-AUD-01).

5.2 Plan de auditoría individual

Para cada auditoría, el auditor líder prepara el plan en el formato *Plan de Auditoría* (FR-AUD-02), definiendo objetivo, alcance, criterios, equipo auditor, agenda por proceso/hora y recursos. Se comunica con antelación a los auditados.

5.3 Ejecución

Comprende la reunión de apertura, la recopilación de evidencias (entrevistas, observación, revisión documental y de registros), la generación de hallazgos y la reunión de cierre. Los hallazgos se clasifican en no conformidad mayor, no conformidad menor, observación u oportunidad de mejora, indicando el requisito ISO incumplido.

5.4 Informe de auditoría

El auditor líder elabora el informe en el formato *Informe de Auditoría* (FR-AUD-03) e incluye resumen, fortalezas y tabla de hallazgos. Se distribuye al responsable del proceso y al Coordinador de Calidad.

5.5 Seguimiento y cierre

Los hallazgos de no conformidad generan un *Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva* (FR-NC-01). El Coordinador de Calidad verifica la eficacia de las acciones y cierra los hallazgos. Los resultados se consideran entrada de la revisión por la dirección (9.3).

6. Criterios de selección de auditores

ISO 19011:2018 establece que los auditores deben actuar con independencia y competencia. La objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría deben asegurarse en la designación del equipo.

- **Independencia:** ningún auditor audita su propio trabajo ni el proceso del cual es responsable directo.
- **Competencia:** formación en ISO 9001 e ISO 19011, conocimiento del proceso y habilidades de auditoría demostrables.
- **Conducta:** integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad y enfoque basado en evidencia.
- **Evaluación:** el desempeño de los auditores se evalúa periódicamente y se registra en su hoja de vida de competencias.

7. Registros

Registro	Código	Responsable	Retención
Programa anual de auditorías	FR-AUD-01	-----	-----

Plan de auditoría	FR-AUD-02	-----	-----
Informe de auditoría	FR-AUD-03	-----	-----
Reporte de no conformidad y acción correctiva	FR-NC-01	-----	-----