



Procedimiento

Auditorias Internas de la Calidad

| Código | Revisión | Fecha | Página |
|---------|-----------|--------------------|--------|
| P-MC-03 | <u>07</u> | <u>Enero/16/17</u> | 0 de 7 |

Registro de Revisiones

| Número de Revisión | Razón y Contenido del Cambio | Aprobado por: | Fecha de Revisión |
|--------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| <u>07</u> | <u>Cambio de Presidente</u> | <u>Lic. Horacio Ortíz Renán</u> | <u>16/01/17</u> |

Elaborado por:

C.P. Marissa Tovar Velázquez

Aprobado por:

Lic. Horacio Ortíz Renán

Puesto:

Coordinadora de Planeación, Desarrollo Administrativo y Estadística

Puesto:

Presidente del Poder Judicial de Tamaulipas



Procedimiento

Auditorías Internas de la Calidad

Código

P-MC-03

Revisión

07

Fecha

Enero/16/17

Página

1 de 7

1.0 OBJETIVO

Documentar y controlar el proceso de programación y realización de las Auditorías Internas de la Calidad en el Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Tamaulipas, así como la remisión del correspondiente informe de resultados a la superioridad, y seguimiento y cierre efectivo de los hallazgos.

2.0 ALCANCE

Desde la planeación e implementación de las auditorías internas, hasta el informe a la Presidencia y auditados; así como el seguimiento y cierre efectivo de los hallazgos derivados de las auditorías internas.

3.0 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

3.1 Alcance.- Refiere a la extensión y límites de una auditoría.

3.2 Auditado.- Organización que es auditada (áreas y Juzgados del Supremo Tribunal de Justicia de Tamaulipas)

3.3 Auditor.- Persona competente para realizar auditorías.

3.4 Auditor Líder.- Persona competente para coordinar la planeación e implementación de auditorías en la organización.

3.5 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.

3.6 Conclusiones.- Refiere al resultado de auditorías alcanzado por el grupo auditor tras analizar y considerar los hallazgos de auditoría.

3.7 Criterios de Auditoría.- Es el conjunto de políticas, procedimientos o herramientas establecidas para orientar la ejecución de auditorías.

3.8 Equipo auditor.- Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoría.

3.9 Evidencia: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3.10 Hallazgo.- Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

3.11 Plan de Auditoría.- Descripción de actividades y detalles de una auditoría.

3.12 Programa de la Auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

3.13 SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad

3.14 Estado de Proceso.- Estatus en el que se encuentra un proceso que puede ser en definición (se plantea como será), en documentación (está definido y está documentado), en implantación (se definió, se documentó y se está utilizando) o en mantenimiento (se le están haciendo cambios para mejorar).

3.15 Importancia de un proceso.- Los procesos se clasifican por importancia según sea su interrelación y que proporcione un servicio vital para la realización del servicio, siendo los más importantes los de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad y en los que se realice el servicio (Juzgados y Centrales de Actuarios).



Procedimiento

Auditorías Internas de la Calidad

| Código | Revisión | Fecha | Página |
|---------|----------|-------------|--------|
| P-MC-03 | 07 | Enero/16/17 | 2 de 7 |

3.16 Objetivo de Auditoría.- Este puede ser de conformidad con las prioridades de la Presidencia; con las disposiciones planificadas en la realización del servicio; con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008; con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad definidos por el Supremo Tribunal de Justicia de Tamaulipas; con la Implantación adecuada del Sistema de Gestión de Calidad o con el Mantenimiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

3.17.- Observación.- Incumplimiento a alguna actividad que no afecte el cumplimiento de un requisito.

3.18.- Conformidad.- Cumplimiento de un requisito.

3.19.- No conformidad.- incumplimiento de un requisito.

4.0 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD, RECURSOS Y AMBIENTE DE TRABAJO.

4.1 Responsabilidad.

4.1.1 Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo.

Tendrá autoridad para coordinar los trabajos de Auditoría Interna de la Calidad, a efecto de verificar el correcto cumplimiento del sistema de Gestión de calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008.

Sera responsable de:

- Elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas de la Calidad.
- Administrar los registros resultantes de la Auditoría Interna de la Calidad.
- Comunicar los resultados obtenidos de la Auditorías Internas de la Calidad.
- Notificar a los interesados las fechas de reuniones de revisión a la Calidad.
- Realizar la minuta de la reunión de revisión a la calidad.
- Llevar los avances de los resultados de la reunión.
- Dar seguimiento a los acuerdos y compromisos generados de la revisión.
- Las demás que asigne la superioridad en relación al ámbito de competencia.

4.1.3 Director, Juez, Jefe de Departamento y/o Jefe de Área.

Tendrá autoridad para ejecutar las acciones acordadas en las reuniones de revisión a la calidad.

Sera responsable de:

- Revisar acciones correctivas y preventivas y las quejas de los clientes.
- Promover la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implantar Acciones de mejora al Sistema de Administración de Calidad.
- Presentar Evidencia Objetiva del seguimiento de los acuerdos establecidos.

4.2 Recursos

4.2.1 Humanos

Presidente, Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, Directores, Jueces, Jefe de Departamento y/o Jefes de Área.

4.2.2. Materiales



Procedimiento

Auditorías Internas de la Calidad

| Código | Revisión | Fecha | Página |
|---------|----------|-------------|--------|
| P-MC-03 | 07 | Enero/16/17 | 3 de 7 |

Computadora, eQDZ Pro, Escritorio, Archivero y Material de Apoyo, sistema electrónico de Gestión Judicial y Sistema de Gestión Actuarial.

4.3 Ambiente de Trabajo

Condiciones generales de oficina.

5.0 DESARROLLO

5.1 Programación de Auditorías Internas de la Calidad

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, a principio del primer mes del año (o en cualquier otro cuando fuera la primera vez), elaborará el **Programa Anual de Auditorías F-PMC03-01**, tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos, la áreas a auditar del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Tamaulipas, así como los resultados de auditorías previas realizadas (si las hubiera), dicho plan deberá ser difundido al final del primer mes del año, efectuándose como mínimo una auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad al año.

Este programa podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades, añadiendo y/o adelantando auditorías si se considerara necesario.

5.2 Preparación de Auditoría

A efecto de preparar la realización de la Auditoría Interna de la Calidad se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

5.2.1 Selección de Auditores

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, asegurará la competencia e independencia de los auditores definidos en la **Relación de Auditores Internos (F-PMC03-02)**, mediante el registro de **Calificación de Auditor Interno (F-PMC03-05)** verificando que sean personas que mínimo cuenten con los siguientes requisitos :

- Educación Media Superior concluida.
- Conocimiento sobre la Introducción a los sistemas de Gestión de la Calidad (principios vocabulario, requisitos ISO: 9001-2008).
- Hubiesen tomado el Curso-Taller Auditor Interno ISO 9001.
- Actitud de servicio, cumplimiento del programa, redacción de hallazgos, ambiente de la revisión, conocimiento técnico retroalimentación del resultado.
- No tengan control o responsabilidad directa o indirecta sobre el área a ser auditada.

5.2.2 Realización y Entrega de Plan

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, una vez que escogió al grupo de Auditores Internos de la Calidad que participará en la Auditoría, elaborará Plan de Auditoría, el cual deberá contener lo siguiente

- El objetivo.
- El alcance.



Procedimiento

Auditorías Internas de la Calidad

| Código | Revisión | Fecha | Página |
|---------|----------|-------------|--------|
| P-MC-03 | 07 | Enero/16/17 | 4 de 7 |

- La Identificación y selección del equipo auditor.
- El lugar y fecha donde se llevará a cabo la auditoria.
- La identificación de los procesos y áreas a auditar.
- Día y hora para realizar la reunión de cierre.

Para facilitar la realización de la Auditoria Interna de la Calidad, el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, por lo menos tres días hábiles antes de la fecha de la Auditoria Interna de la Calidad, enviará a los Auditores el Plan de Auditoria y cuando menos dos días antes la Lista de Verificación, documentos necesarios para la realización de las revisiones de los Auditores.

5.4 Ejecución de la Auditoría

Llegada la fecha y hora señalada en el Plan de Auditoria para la realización de la Reunión Previa, el Coordinador confirmará la disponibilidad de las instalaciones y recursos necesarios para el equipo auditor, una vez iniciada la Auditoria, los auditores recolectarán los datos a través de entrevistas con las personas que intervienen en el proceso o área a auditar, aplicando exámenes a la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad, recabando evidencias y anotando observación de las actividades y de la condiciones generales en las áreas a auditar.

En caso que se registraran observaciones que sugirieran no conformidades, deberán ser investigadas tomando como referencia la Lista de Verificación.

5.4.1 Evaluación de Auditores

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, evaluará el desempeño de los Auditores durante la Auditoria y una vez terminada la sesión entrevistando al Auditado a través del registro de **Evaluación de Auditor Interno (F-PMC03-08)**.

5.4.2 Reunión de Cierre

Si se hubiese estipulado en el Plan de Auditoria, el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, realizara una reunión de cierre con el Auditor y el Auditado con la finalidad de asegurar que se hayan comprendido claramente los resultados de la auditoría por este último.

5.5. Entrega de Hallazgos

Una vez dada por terminada la Auditoria, el Auditor anotará todos los Hallazgos derivados de la Auditoria y los hará saber al Auditado.

5.6 Análisis de Hallazgos

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, en conjunto con el Auditor, revisara los Hallazgos, para clasificarlos y asegurarse de que estos se encuentren debidamente documentados de manera clara, concisa y estén respaldados por evidencias, de ser así, contara con tres días hábiles para dar de alta la No Conformidad de acuerdo a lo definido al procedimiento de **Acciones Correctivas P-MC-04**, en el entendido que las no conformidades deben estar especificadas en cláusulas de la Norma ISO 9001:2008.

| | | | |
|---|--|--------------------|---------------|
|  | Procedimiento | | |
| | Auditorías Internas de la Calidad | | |
| Código | Revisión | Fecha | Página |
| P-MC-03 | <i>07</i> | <i>Enero/16/17</i> | 5 de 7 |

5.7 Reporte de Auditoría

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, elaborará el Reporte de Auditoría, el cual debe contener la siguiente información:

- Identificación de la auditoría interna realizada.
- Las observaciones y no conformidades encontradas en la auditoría.
- La criticidad y responsabilidad de las observaciones y no conformidades encontradas en la auditoría.
- La conclusión general de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a el objetivo de la auditoría.

Este registro deberá ser entregado al Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, deberá contener un apartado de comentarios de auditorías donde se redactaran las conclusiones generales de la auditoría.

Así mismo, el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, notificará al Auditado el resultado global de la auditoría y le fijara plazo para remitirle las acciones a tomar para que investigue las raíces de los hallazgos, proponiéndole las acciones a ser tomadas para eliminar, controlar y/o prevenir su recurrencia, anexando listado de las altas de las No Conformidades derivadas de la auditoría para su manejo de acuerdo a lo determinado en el Procedimiento de **Acciones Correctivas P-MC-04**.

5.8 Seguimiento de Plan de Acción

El Seguimiento de las actividades documentadas en los planes de acción para solventar las No Conformidades se realizara mediante el procedimiento de **Acciones Correctivas P-MC-04** y **Acciones Preventivas P-MC-02**, pudiéndose monitorear el estatus de las acciones en el sistema EQdz Pro.

5.9 Cierre de Auditoría

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo cerrará la auditoría cuando todas las acciones correctivas se han implementado y hubiera sido por esta comprobada su efectividad de acuerdo a lo determinado en el procedimiento de **Acciones Correctivas P-MC-04**.

6.0 MONITOREO, MEDICION, ANALISIS Y REFERENCIAS.

6.1 Monitoreo.

Se realizará a través de la revisión que hará el auditor líder en conjunto los auditores internos

6.2 Medición

N.A

6.3 Análisis.

N.A.

6.4 Referencias.



Procedimiento

Auditorías Internas de la Calidad

| Código | Revisión | Fecha | Página |
|---------|-----------|--------------------|--------|
| P-MC-03 | <u>07</u> | <u>Enero/16/17</u> | 6 de 7 |

6.4.1 Norma ISO 9001-2008

6.4.2 Elaboración y Control de Documentos (P-CD-01)

6.4.4 Acciones Correctivas (P-MC-04)

6.4.5 Análisis de Datos (P-MC-03)

7.0 Anexos.

N/A

8.0 Registros.

| Código | Tipo de Registro | Descripción | Responsable de elaboración | Responsable de resguardo | Lugar de retención | Tiempo de retención |
|------------|------------------|---------------------------------|--|---|--|---------------------|
| F-PMC03-01 | Papel | Programa Anual de Auditorías | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |
| F-PMC03-02 | Papel | Relación de Auditores Internos | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |
| N/A | Digital | Plan de Auditoría | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |
| N/A | Papel | Lista de Verificación | Presidente y Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |
| F-PMC03-05 | Papel | Calificación de Auditor Interno | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |
| N/A | Digital y Papel | Reporte de Hallazgos | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Eqdz Pro | Un año |
| N/A | Digital | Reporte de Auditoría | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Presidente | Eqdz Pro | Un año |
| F-PMC03-08 | Papel | Evaluación de Auditor Interno | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo | Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo | Un año |