

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
512-DADM.07-1
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO

Establecer los pasos y lineamientos a seguir para la adecuada planeación y ejecución de las auditorías internas de calidad en la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS), con la finalidad de verificar el apego de las actividades realizadas con lo documentado en los procedimientos administrativos y determinar si las actividades se llevan a cabo como estaban documentadas y satisfacen las expectativas de los usuarios del servicio.

PROCESO

CALIDAD, MEJORA CONTINUA Y VALOR AGREGADO



DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Auditoría.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen las políticas y procedimientos. Es una técnica de control que proporciona a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS) un método para evaluar la efectividad de los procedimientos administrativos y los controles internos.

Auditor de Calidad.- Persona que lleva a cabo una auditoría de calidad.

Auditor de Calidad Líder.- Persona designada para dirigir una auditoría de calidad, en todas sus fases, y debe tener la capacidad administrativa y experiencia para tomar las decisiones finales con respecto a la conducción y a cualquier observación de la auditoría.

ACRÓNIMOS:

DADM.- Dirección de Administración de Documentos y Modernización.

DGRMIS.- Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las auditorías internas de calidad serán realizadas con base a un programa de auditorías y será dado a conocer a los Titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS) al menos con una semana de anticipación a la ejecución en sitio de la auditoría interna.
- Las auditorías internas deben realizarse por personal independiente de aquel que tenga responsabilidad directa sobre la actividad a ser auditada y se realizarán con un enfoque a procesos, por tanto, se deberá conocer los requerimientos que le aplican a cada uno.
- El Auditor Interno, una vez que concluye la auditoría en un área específica, debe notificar los resultados al responsable directo del área auditada para tomar medidas correctivas, lo antes posible.
- En caso de existir controversia entre dos o más auditores internos para la calificación de un hallazgo relevante al término de la auditoría, el Auditor Líder o Equipo de Auditores es quien determinará la resolución definitiva de la misma.

INDICADORES

Nombre del Indicador: Auditorías Internas de Calidad realizadas

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Evaluación

Periodicidad: Anual

Unidad de Medición: (Número de Auditorías Internas de Calidad implementadas / Número de Auditorías Internas de Calidad programadas) x 100%



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Evaluación	1	<p>Elabora en el mes de enero o actualiza cuando se requiera el "Programa Anual de Auditorías" (anexo 1) en coordinación con el Director de Administración de Documentos y Modernización y Comité de Calidad, registrando en este el número de auditorías a realizar en el año, considerando la prioridad, programación y/o actualización, en función de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cambios en los procedimientos administrativos ⇒ Reclamaciones ⇒ Desviaciones resultantes de auditorías anteriores o ⇒ Por disposición del Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios
	2	<p>Designa y contacta al Auditor de Calidad Líder, indicándole la fecha (día, mes y año) de realización de la auditoría interna de calidad.</p>
	3	<p>Proporciona en tiempo y forma al Auditor de Calidad Líder, la información necesaria para el desarrollo de la auditoría, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manual de Procedimientos Administrativos ⇒ Definición formal del objetivo y alcance previstos ⇒ Nombres del equipo de auditores que lo apoyarán
Auditor de Calidad Líder	4	<p>Recibe información y define el "Programa de Auditoría Interna", incluyendo aquella que se relaciona a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Objetivo y alcance de la auditoría interna en cuestión, el equipo auditor, los criterios de ejecución y la organización ⇒ Lugar, fecha, hora de apertura y clausura ⇒ Las áreas y procesos a auditar, garantizando que los auditores internos sean ajenos al área que auditan ⇒ El formato denominado "Control de acciones correctivas y preventivas" (anexo 2) para levantar los hallazgos durante el desarrollo de la auditoría



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		⇒ Distribución de los procedimientos a auditar, de acuerdo al número de auditores que participarán
Subdirección de Evaluación	5	Notifica por escrito al Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios la fecha (día, mes y año) y duración de la auditoría, especificando hora y lugar de las sesiones de apertura y clausura para que asista todo el personal involucrado de la Dirección General.
Auditor de Calidad Líder	6	Realiza una reunión con los auditores participantes para informarles el objetivo de la auditoría, el alcance y entregarles los procedimientos administrativos sujetos a la auditoría.
	7	Lleva a cabo la reunión de apertura en presencia del Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios y comunica al personal cual será el objetivo, alcance, duración, clausura, rol del personal auditado, rol del equipo auditor, ciclo, emisión y seguimiento de la auditoría que se practicará.
	8	Solicita, durante la ejecución de la auditoría, evidencias basadas en sus registros y documentos e informa al auditado lo que está detectando como observación.
	9	Realiza un informe con el número de observaciones registradas por Dirección de Área y el total de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.
	10	Lleva a cabo en la fecha (día, mes y año) programada, la reunión de clausura en presencia del Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios y comunica al personal el resultado de la auditoría interna practicada.
	11	Solicita al Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios que entregue las constancias de participación al equipo auditor correspondiente que se encuentra presente en la reunión de clausura.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Evaluación	12	Entrega al Director de Administración de Documentos y Modernización o al Subdirector de Evaluación, el registro de los hallazgos en el formato "Control de acciones correctivas y preventivas" que surgieron durante la auditoría interna efectuada.
	13	Recibe el formato "Control de acciones correctivas y preventivas" y convoca a reunión al Comité de Calidad, a fin de revisar los resultados de la auditoría interna y definir conjuntamente la planeación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas procedentes.
	14	Entrega en la reunión del Comité de Calidad las desviaciones registradas por cada una de las Direcciones de Área que integran la DGRMIS.
	15	Establece los compromisos en tiempo, actividades y resultados esperados, con el objeto de implantar las acciones preventivas y correctivas aplicables, dentro de la misma reunión del Comité de Calidad.
	16	Realiza el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas aplicables, según los compromisos acordados con las Direcciones de Área de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	16
PRODUCTO O SERVICIO:	Control de acciones correctivas y preventivas
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO

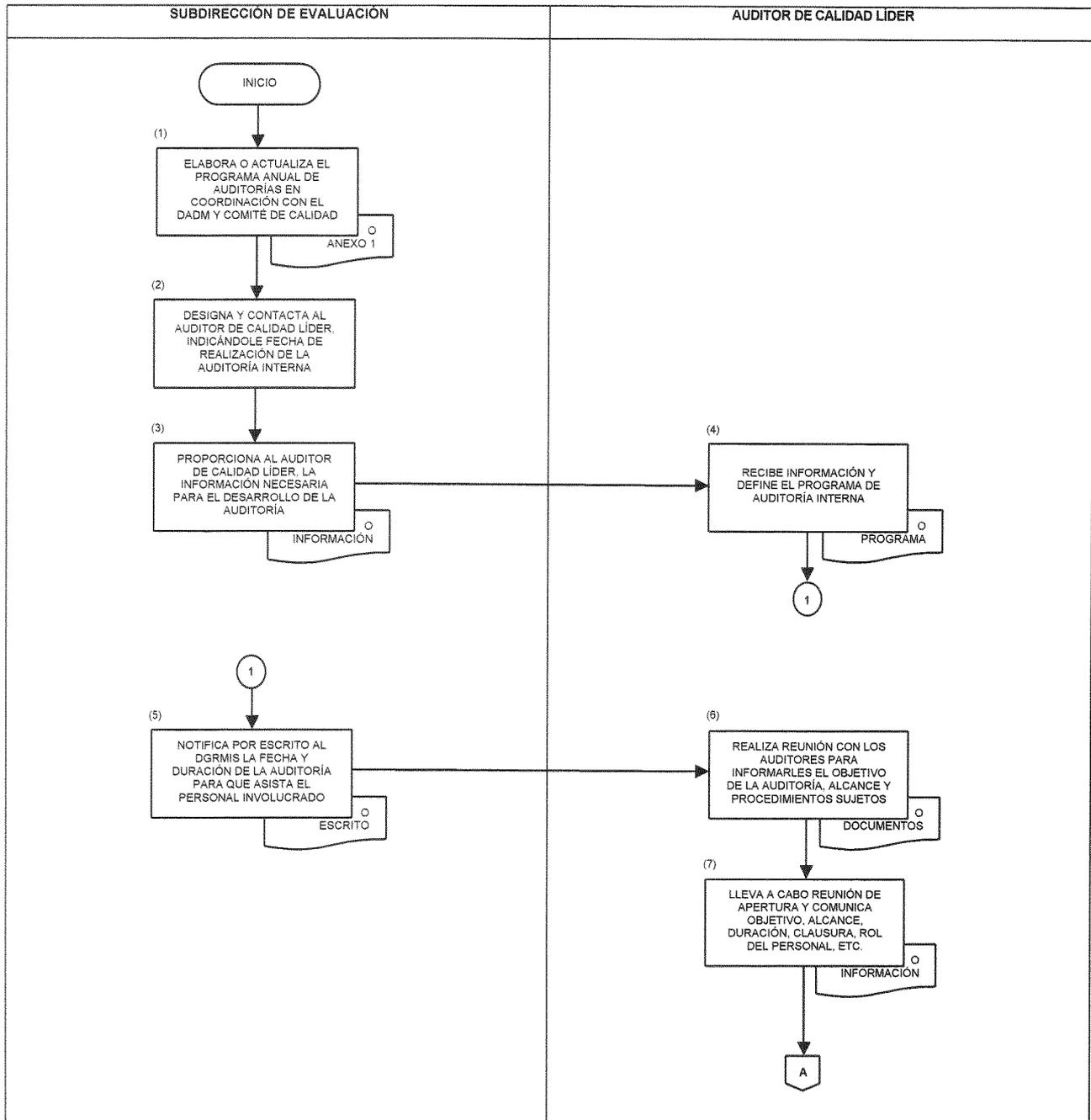




DIAGRAMA DE FLUJO

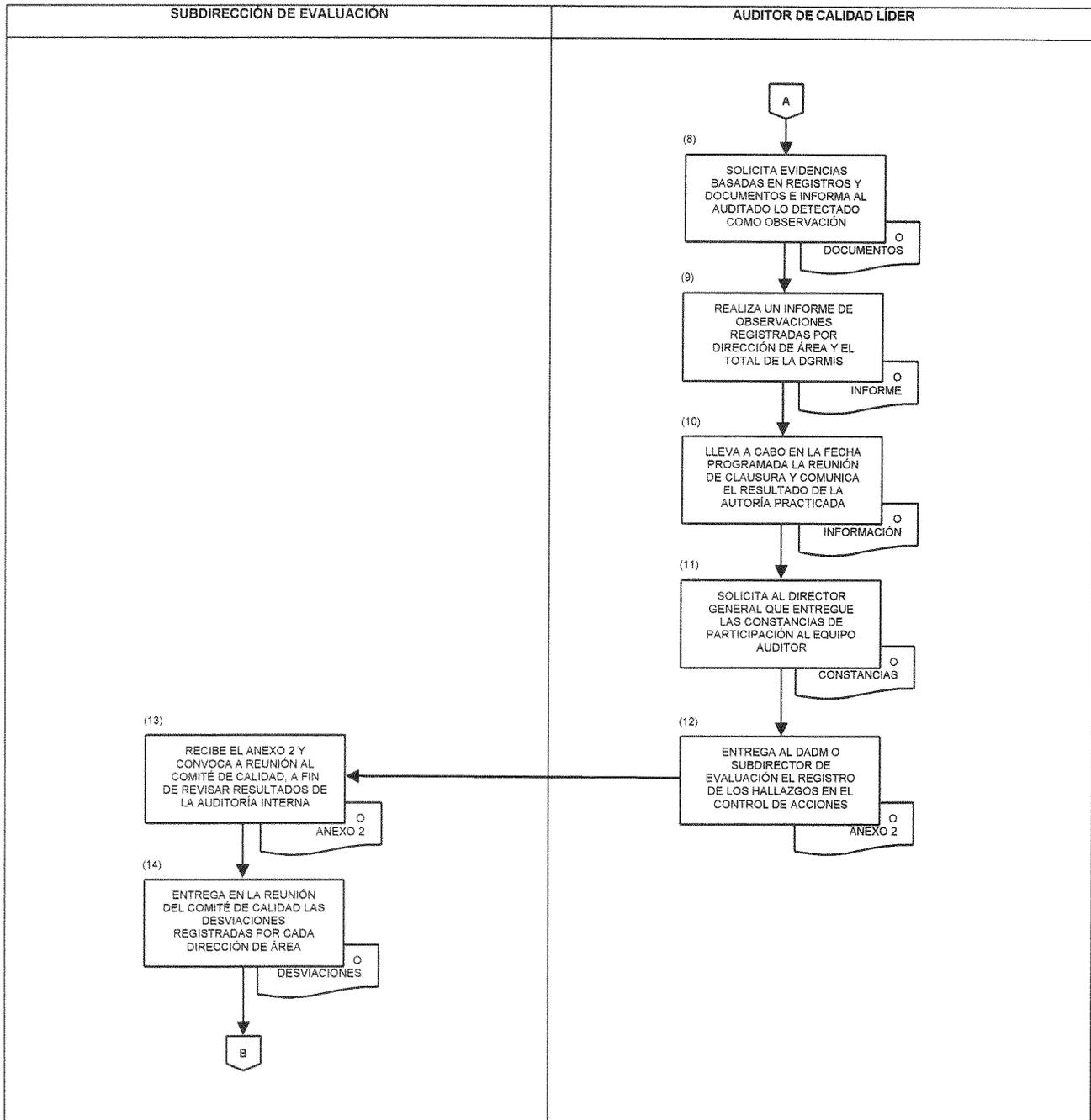
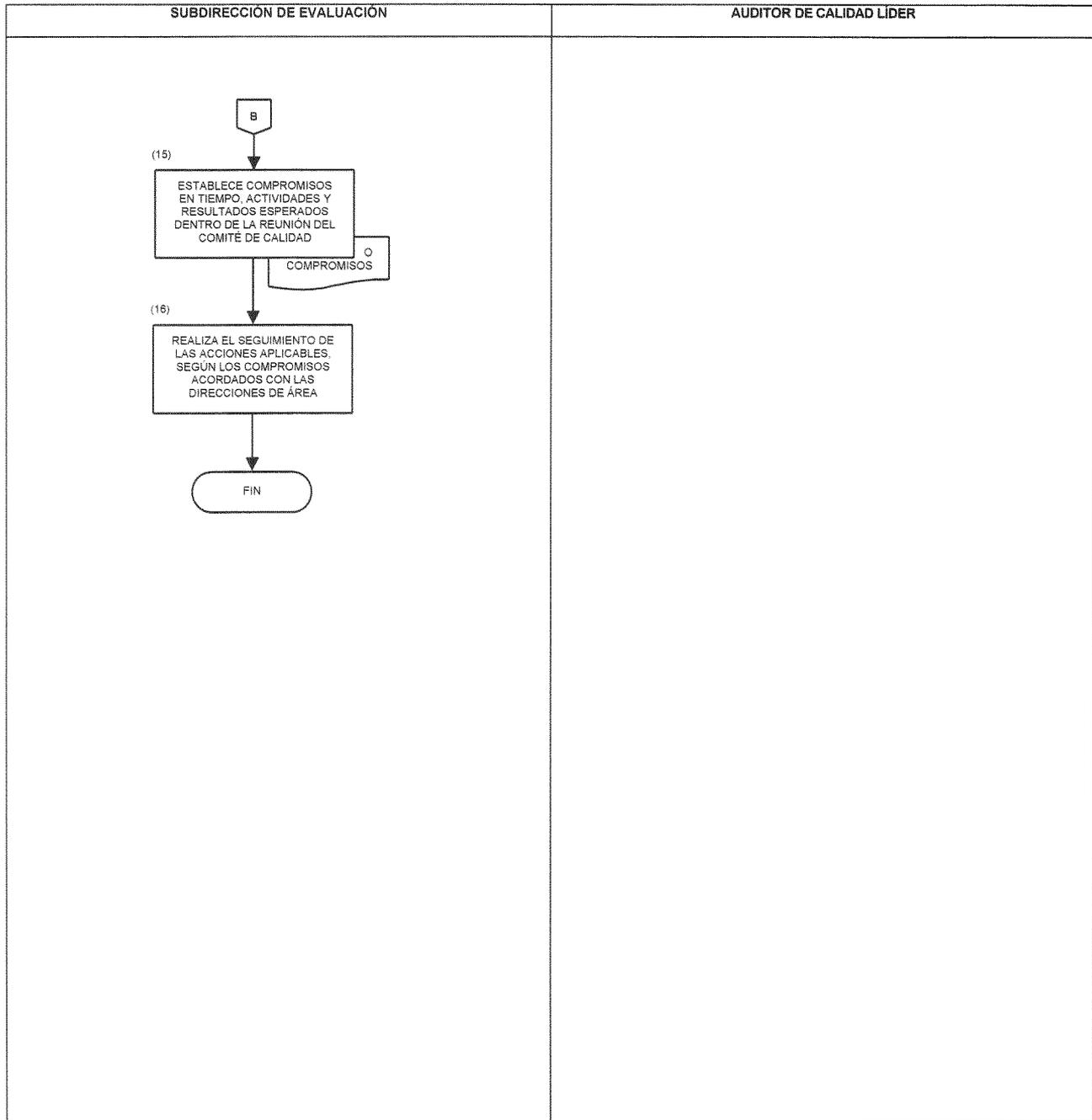




DIAGRAMA DE FLUJO



AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
512-DADM.07-1
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 1

NOMBRE: PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS



SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y MODERNIZACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN

CALENDARIZACIÓN DE OBJETIVOS OPERATIVOS 200__

1

Objetivo operativo 3:
Indicador de efecto:
Indicador de causa:

2

		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Avance
AUDITORIAS INTERNAS	Prog.											
	Acum.		3									
	Real											
	Acum.											

Elaboró

4

Nombre
Cargo

Revisó

5

Nombre
Cargo

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
512-DADM.07-1
31-MAR-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Calendarización de objetivos operativos	1	Año al que corresponde la calendarización de auditorías.
Descripción del objetivo operativo, indicador de efecto y de causa	2	Descripción clara y precisa del objetivo operativo y los indicadores de causa y efecto.
Calendarización de auditorías	3	Número de auditorías que se planea realizar en el mes que corresponda.
Elaboró	4	Nombre completo y firma autógrafa del Subdirector de Evaluación.
Revisó	5	Nombre completo y firma autógrafa del Director de Administración de Documentos y Modernización.



ANEXO No. 2

NOMBRE: CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



CONTROL DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Folio 1
No. 1

ESPECIFIQUE LA DESVIACIÓN:

FUENTE DE DETECCIÓN	Área en que se detectó:
Durante los Procesos Auditorías Reclamaciones o Quejas	Nombre y puesto de quien detectó:
	Fecha:

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA DESVIACIÓN REAL O POTENCIAL	CAUSAS DE LA DESVIACIÓN
6	7

PLAN DE MEJORAMIENTO

	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO		
				Fecha	Fecha	Fecha
1.	8	Avance		Avance	Avance	Avance
2.		Avance		Avance	Avance	Avance
3.		Avance		Avance	Avance	Avance

VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD

FECHA	RESPONSABLE	EFECTIVA		INSTRUCCIÓN
		SI	NO	
Programada				10
Real				



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Folio No.	1	Número consecutivo de desviación que corresponda. Este número será asignado por el Director de Administración de Documentos y Modernización y/o por el Subdirector de Evaluación.
Área en que se detectó	2	Denominación oficial de la Subdirección o Departamento en el que se detectó la desviación.
Nombre de quien detectó y fecha	3	Nombre del auditor o persona que detectó la desviación y fecha (día, mes y año).
Fuente de la detección	4	Origen de la detección es decir: si fue a través de una auditoría interna de calidad, por la detección en un proceso ejecutado inadecuadamente o por una reclamación o queja.
Acciones correctivas – preventivas	5	Tipo de acción que deberá, una vez identificada la desviación, identificar que tipo de acción deberá tomarse: preventiva o correctiva.
Identificación y descripción de la desviación real o potencial	6	Detalle de la desviación encontrada. Deberá anotarse lo que dice el procedimiento dice y como lo están efectuando en la realidad.
Causas de la desviación	7	Origen real de la desviación, en conjunto con el responsable del área auditada, posterior a la auditoría.
Plan de mejoramiento (acciones, fecha y responsable)	8	Acciones para resarcir las desviaciones reales y potenciales encontradas estableciendo fechas compromisos y responsables de realizarlas.
Seguimiento	9	Cumplimiento al 100% del Plan de Mejoramiento.
Verificación de la efectividad (fecha, responsable, efectiva, instrucción)	10	Informe que resulte de la revisión de efectividad del Plan de mejoramiento. Se realizará mínimo un mes después de que el Plan de Mejoramiento fue cumplido al 100%.



REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: México, D.F. a 17 de Abril de 2009

DESCRIPCIÓN: Modificación de la actividad No. 3, así como la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Andrés Sibaja Alvarado

Cargo: Director de Administración de Documentos y Modernización

REVISÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios

APROBÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios