



Instructivo para la calificación de auditores

IT-500.00-03

1. Propósito

- Normar la calificación de los servidores públicos de la Secretaría de Turismo que deseen formar parte del equipo de auditores internos de calidad, el cual deberá corroborar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en las áreas o procesos certificados o por certificar, con base en el Sistema de Gestión de la Calidad de la dependencia, en el respectivo Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05) y en la diversa normatividad aplicable en la materia.
- Establecer las bases para que el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad califique a los auditores internos y auditor líder.

2. Alcance

- Este instructivo aplica a los Representantes de la Dirección de los Comités y/o Subcomités de Calidad, así como al Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad que realicen la calificación de la competencia de los auditores internos.
- Aplica también al auditor líder, auditores internos y cualquier persona interesada en formar parte del equipo auditor del Sistema de Gestión de la Calidad de la SECTUR.

3. Documentos relacionados

- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Norma ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad.
- Manual de Gestión de la Calidad de la SECTUR (MGC-500.00-01) sección 8.2.2.
- Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05)
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad (PR-500.00-01)
- Instructivo para la elaboración de los documentos de calidad (IT-500.00-01)

4. Descripción

4.1. Requisitos de Formación

Toda vez que el R.D.C.E.C. determina la viabilidad de una auditoría interna, procede a integrar al equipo auditor tomando en consideración la competencia necesaria para alcanzar los objetivos de dicha auditoría.

Podrá formar parte de dicho equipo cualquier servidor público que pertenezca a la Secretaría de Turismo, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

A) Para ser **Auditor Interno** debe:

- ❖ Comprobar la escolaridad mínima de nivel preparatoria, medio superior, carrera comercial o similar.
- ❖ Cursar el taller de formación de auditores ISO 9001:2000, promovido directamente por la Secretaría de Turismo o por un organismo acreditado ante la dependencia, obteniendo una calificación mínima del 80% en el respectivo examen de certificación de competencias.
- ❖ Haber participado en al menos dos auditorías, como auditor observador o acompañante.
- ❖ Cumplir con el perfil de competencia, aplicado de manera conjunta por el R.D.C.E.C. y por la Dirección de Recursos Humanos.



Instructivo para la calificación de auditores IT-500.00-03

Los auditores deben poseer conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

- a) Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- b) Documentos del sistema de gestión y de referencia.
- c) Situaciones específicas de la dependencia o del proceso en particular.
- d) Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina.

B) Para ser **Auditor Líder** debe:

Además de acreditar la satisfacción de los requisitos y competencias para un auditor interno, el auditor líder debe cumplir con lo siguiente:

- Haber participado en al menos dos auditorías internas como auditor interno.
- Tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría con lo que debe ser capaz de:
 - a) Coadyuvar a la planificación de la auditoría.
 - b) Representar adecuadamente al equipo auditor en las comunicaciones con los Representantes de la Dirección de los procesos auditados.
 - c) Organizar y dirigir a los integrantes del equipo auditor.
 - d) Proporcionar dirección y orientación a los auditores en proceso de formación.
 - e) Conducir al equipo auditor.

De igual manera, debe acreditar tanto los requisitos como las competencias del auditor líder ante el R.D.C.E.C. y la Dirección de Recursos Humanos.

Los registros de los auditores se archivan en sus respectivos expedientes de la Dirección de Recursos Humanos, así como en la carpeta de Evidencias de Auditorías Internas del R.D.C.E.C.

4.2. Evaluación del Desempeño de Auditores.

- El desempeño de los integrantes del equipo auditor se realiza conforme a lo siguiente:
 - A) Evaluación por parte del área auditada:
 - ❖ Establecimiento de relaciones interpersonales a cualquier nivel de la Dependencia.
 - ❖ Cumplimiento de los horarios y disposiciones establecidas al área asignada.
 - ❖ Cumplimiento con lo establecido para el seguimiento de las acciones correctivas inmediatas.
 - ❖ Cumplimiento del procedimiento para auditorías de calidad y sus formatos (solo aplica al auditor líder y será evaluado por el Representante de la Dirección del Comité o Subcomité de Calidad auditado).
 - B) Análisis por parte del auditor líder:
 - ❖ Realización y aplicación de las listas de verificación.
 - ❖ Recopilación de evidencia(s) objetiva(s) suficiente(s) para respaldar el o los hallazgos.
 - ❖ Evaluación del área auditada.
 - ❖ Propuestas de mejora.
 - C) Análisis por parte del Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad:



Instructivo para la calificación de auditores

IT-500.00-03

- ❖ Cumplimiento del procedimiento para auditorías de calidad y sus formatos (solo aplica al auditor líder)

Nota: El R.D.C.E.C. deberá controlar e integrar toda la información de este instructivo e incluirlo en la carpeta de evidencias y registros de calidad.

5. Control de cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	18-09-2002	Se emite el presente instructivo de observancia general para toda aquella persona de la SECTUR que quiera integrarse al equipo de auditores.
1	13-08-2003	Se adecua el presente instructivo derivado a que existía confusión en su aplicación. Se adecua el formato FO-500.00-14 a evaluación del desempeño de auditores. Derivado a la cancelación de las minutas de junta (FO-500.00-11) en el procedimiento de auditorías de calidad (PR-500.00-05) se toma la clave para el formato evaluación del desarrollo de la auditoría.
2	04-10-2005	Para saldar las inconsistencias y contradicciones del texto de la versión anterior, se rehace íntegramente la Introducción, así como el numeral 1., quedando denominado éste CALIFICACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR. La indicación final queda de la siguiente manera: " Nota: El R.D.C.E. deberá controlar e integrar toda la información generada a partir de la aplicación de este instructivo, e incluirla en la carpeta de Evidencias y Registros de Auditoría ". En el numeral 2., apartado A, inciso a), cambia "institución" por "dependencia". Se actualiza 3. BITÁCORA DE CAMBIOS. Se modifica el párrafo único de 4. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, quedando entonces "Procedimiento para Auditorías de Calidad (PR-500.00-05), en su revisión no. 3". Se reemplaza íntegramente la sección 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS, adecuando la terminología a lo dispuesto en la norma ISO 19011:2000.
3	01-06-2008	Se modificó el formato del instructivo, incluyendo el logotipo actual. Se omitió la introducción, incluyendo los datos contenidos en ésta, en la sección de propósito. Se incluyeron las secciones de propósito, alcance, y control de emisión.

6. Glosario de Términos.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

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.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.



SECRETARÍA DE TURISMO

Instructivo para la calificación de auditores

IT-500.00-03

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

R.D.C.E.C.: Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo.

7. Control de emisión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Alberto Herrera Zárate Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	Lic. José Luis Montemayor Jasso Administrador del Sistema del Consejo Estratégico par la Calidad.	Lic. Roberto Isaac Hernández Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.