

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2

Objetivo	Alcance
Establecer criterios para planear, ejecutar y documentar las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.	Aplica a todos los documentos y registros que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
Punto(s) de la Norma	Responsable de la operación
8.2.2 (SGC), 4.5.5 (SGA) y 4.6.3 (SGE)	Representante de la Dirección para el SGC
Entradas	Salidas
Procesos liberados, manual de calidad, listado de acciones abiertas y/o proyectos enlazados a acciones.	Informe de auditoría

GLOSARIO

Auditoría Interna de Calidad. Análisis 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.

Comité de Gestión de la Calidad. Grupo conformado por el rector, directores de área y representante de la dirección ante el sistema de gestión de la calidad.

Hallazgos. Deficiencias o irregularidades identificadas como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría.

No Conformidad. Cuando el grado de implantación de un requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y/o del Sistema de Gestión Ambiental y/o de Energía, es insatisfactorio, es decir, el incumplimiento de un requisito de la norma.

Observación. Cuando el grado de implantación de un requisito establecido en el SGC y/o SGA y/o SGE es satisfactorio pero necesita mejorar.

RD. Representante de la Dirección

SGC. Sistema de Gestión de Calidad.

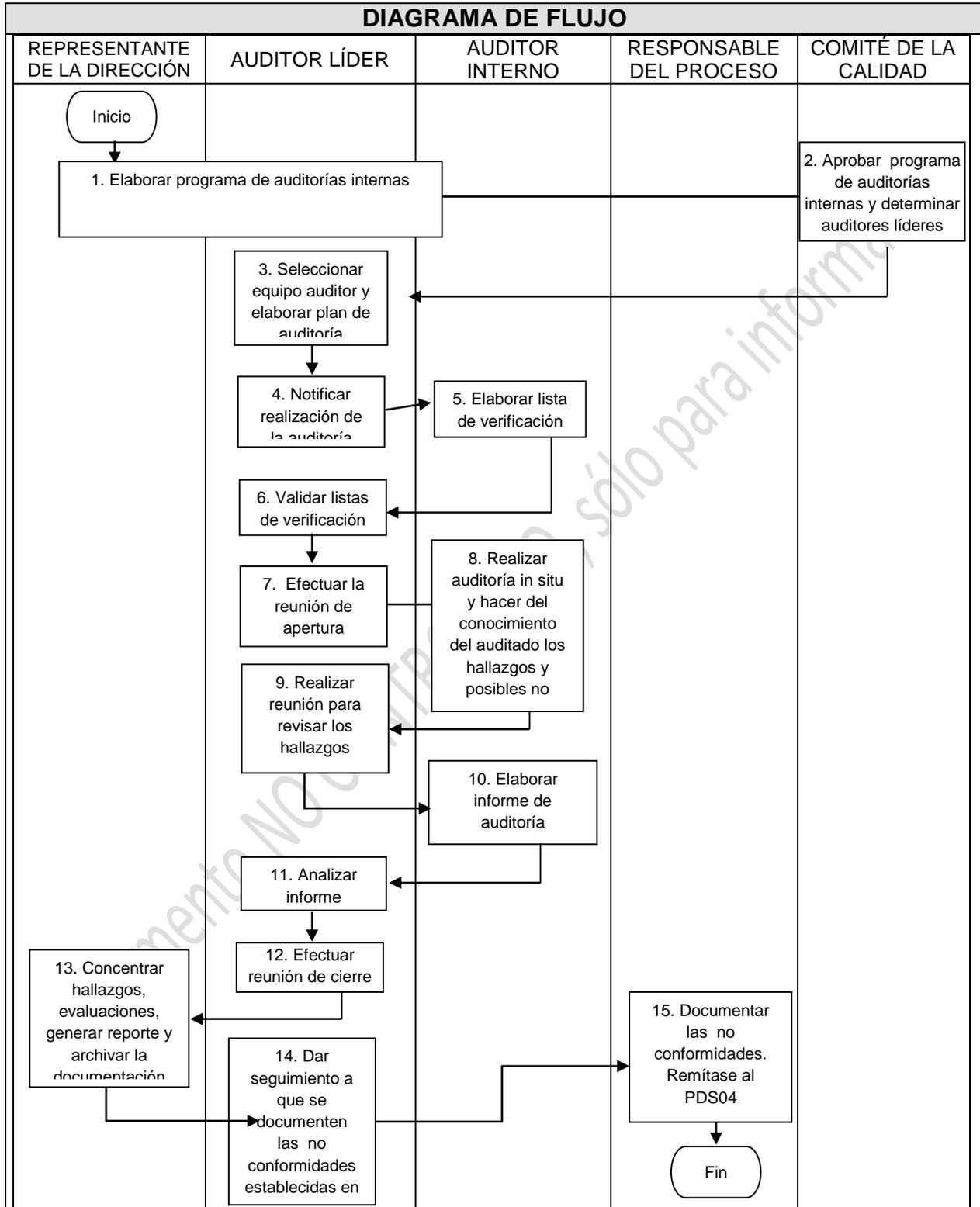
SGA. Sistema de Gestión Ambiental.

SGE. Sistema de Gestión de la Energía.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2



PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2

NARRATIVA	
Responsables	Actividades
Representante de la Dirección	<p>1. Elaborar programa de auditorías internas. Establece las fechas de las auditorías, cuyo alcance puede ser parcial o total del SGC y/o SGA y/o SGE, las registra en el RE-S03-01 y firma en el apartado de “elaboró”. También puede incluir en dicho registro las auditorías externas.</p>
Equipo Directivo	<p>2. Aprobar programa de auditorías internas y determinar auditores líderes. Aprueba el programa de auditorías internas (RE-S03-01) o, en su caso, realiza observaciones al mismo para su modificación. Designa el auditor líder de cada una de las auditorías internas.</p>
Auditor Líder	<p>3. Seleccionar equipo auditor y elaborar plan de auditoría. Selecciona su equipo auditor considerando el listado de los auditores internos activos y el histórico de participación en las auditorías, el cual le entrega el RD. Elabora el Plan de Auditoría (RE-S03-02). Lleva a cabo reunión(es) con su equipo auditor para informar su plan de auditoría, hacer ajustes al mismo, determinar planes de muestreo y criterios de auditoría, etc. Guarda evidencia de dicha(s) reunión(es) en una minuta (RE-D01-07). Programa reunión con Consejo Consultivo y guarda evidencia en una minuta (RE-D01-07) de la(s) reunión(es) que lleve a cabo con éste.</p>
Auditor Líder	<p>4. Notificar realización de la auditoría a la organización. Notifica la realización de la auditoría a los responsables de área cuando menos una semana antes de la fecha señalada para que se lleve a cabo ésta, de preferencia enviando el plan de auditoría (RE-S03-02) para posibles ajustes de fechas, horarios y/o auditor interno.</p>
Auditor Interno	<p>5. Elaborar lista de verificación. Elabora la(s) lista(s) de verificación (RE-S03-03) basándose en los documentos y/o registros a auditar apoyándose en el Manual de Calidad, en la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 ó ISO 50001:2011 según aplique, también podría apoyarse en los resultados de auditorías anteriores.</p>
Auditor Líder	<p>6. Validar listas de verificación. Valida las listas de verificación elaboradas por los auditores internos, en atención al alcance de la auditoría.</p>
Auditor Líder	<p>7. Efectuar la reunión de apertura. Convoca a la reunión de apertura, cuando menos, a los responsables de los procesos a auditar y al equipo auditor. La preside, confirma el objetivo y alcance de la auditoría, informa quienes son los integrantes</p>

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2

	de su equipo auditor, los criterios de la auditoría, el plan de la misma para posibles ajustes y demás información que considere pertinente.
Auditor Interno	<p>8. Realizar auditoría in situ y hacer del conocimiento del auditado los hallazgos y posibles no conformidades.</p> <p>Audita a la(s) persona(s) designada(s) para atender la auditoría, esto con base en la lista de verificación (RE-S03-03) validada por el auditor líder, revisa documentos y registros.</p> <p>Registra en la lista de verificación (RE-S03-03) los hallazgos detectados durante la auditoría y hace del conocimiento del auditado los mismos.</p> <p>Clasifica los hallazgos pudiendo ser satisfactorios (S), necesita mejora (NM) e insatisfactorios (I) en la lista de verificación (RE-S03-03), la cual deberá de firmar y entregar al auditor líder.</p> <p>Cumple con los criterios aplicables a las auditorías.</p> <p>El auditor líder supervisa que la auditoría se desarrolle conforme a lo planeado.</p> <p>El RD del SGC debe estar al pendiente del correcto desarrollo de la auditoría, notificando a la alta dirección de situaciones relevantes en caso de existir.</p>
Auditor Líder	<p>9. Realizar reunión para revisar los hallazgos.</p> <p>Lleva a cabo una o las reuniones que sean necesarias para la revisión de los hallazgos contenidos en las listas de verificación (RE-S03-03), esto dentro de los cinco días hábiles siguientes a la conclusión de la auditoría in situ.</p> <p>La fecha de la reunión la debe hacer del conocimiento del auditor interno respectivo, responsable del proceso y auditado para que, de ser necesario, estos dos últimos presenten las evidencias suficientes para desvirtuar los hallazgos y posibles no conformidades que el auditor interno haya hecho de su conocimiento.</p> <p>En el caso de que los elementos aportados en dicha reunión no sean suficientes para desvirtuar el hallazgo o posible no conformidad se les hará saber en ese momento.</p>
Auditor Líder/Auditor interno	<p>10. Elaborar informe de auditoría</p> <p>Elaboran dentro de los diez días hábiles siguientes a la conclusión de la auditoría in situ el informe de la auditoría (RE-S03-04), determinando la(s) no conformidad(es) u observación(es) a reportar para cada proceso auditado. El informe debe contener una conclusión general del proceso y de la auditoría que servirá para una adecuada toma de decisiones y ver el nivel de maduración del SGC, SGA y/o SGE.</p>

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2

Consejo Consultivo	<p>11. Analizar informe. El auditor líder presenta el informe de la auditoría a los integrantes del Consejo Consultivo, quienes analizan y dan sus opiniones acerca de los resultados de la auditoría.</p>
Auditor Líder	<p>12. Efectuar reunión de cierre. Lleva a cabo, dentro de los doce días hábiles siguientes a la conclusión de la auditoría in situ, la reunión de cierre de la auditoría en la que deberá entregar a cada responsable del proceso auditado una copia no controlada, recabando las firmas correspondientes. Solicita y recaba las evaluaciones RE-S03-05 y RE-S03-06, así mismo evalúa el desempeño de cada uno de los auditores internos de su equipo auditor en el RE-S03-07. Entrega al RD del SGC en una carpeta la documentación (original y firmada) relacionada con la auditoría interna tales como plan de auditoría, listas de verificación, informe de la auditoría, minutas, evaluaciones del desempeño.</p>
Representante de la Dirección	<p>13. Concentrar evaluaciones, generar reporte y archivar la documentación Concentra las evaluaciones del desempeño del auditado al auditor interno (RE-S03-05), del desempeño del auditor interno al auditor líder (RE-S03-06) y la del auditor líder al auditor interno (RE-S03-07), generando el reporte correspondiente para ser analizado en la reunión de la Revisión por la Dirección, asimismo presenta un resumen de la auditoría. Archiva los documentos generados de la auditoría en el lugar asignado para tal fin, por el tiempo establecido. Registra las fechas reales y modificaciones al Programa de Auditorías (RE-S03-01).</p>
Auditor Líder	<p>14. Dar seguimiento a que se documenten las no conformidades establecidas en el informe. Da seguimiento a que se documente como una AC, AP o AM las no conformidades establecidas en el informe de auditoría, para lo cual se puede apoyar en el RD.</p>
Responsable del proceso	<p>15. Documentar las no conformidades. Remítase al PDS04 Se asegura que se documente la no conformidad establecida en el informe de la auditoría con el fin de solventarla, para lo cual es necesario remitirse al PDS04 Acciones correctivas, preventiva o de mejora. Esto también aplica para las no conformidades de auditorías externas. En caso de controversia, el Equipo Directivo designará al responsable de documentar la no conformidad.</p>



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Norma ISO 9001:2008
- Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
- Norma ISO 14001:2004
- Norma ISO 50001:2011
- **Generalidades**
 - Las auditorías internas del SGC y/o SGA y/o SGE se realizarán por proceso.
 - El RD para el SGC dará seguimiento a los resultados de las auditorías en las reuniones de la Revisión de la Dirección.
 - Las auditorías internas deben programarse considerando el estado y la importancia que tenga el proceso, así como los resultados de auditorías previas.
 - La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías, por lo que auditores no deben auditar su propia área de trabajo.
 - Se debe respetar la independencia e integridad del equipo auditor.
 - Podrá haber auditores de apoyo o en entrenamiento, pero no formarán parte del equipo auditor y no deberán influir ni interferir en la realización de la auditoría.
 - El Equipo Directivo debe tomar en cuenta el resultado de las evaluaciones para llevar a cabo las acciones que correspondan.
 - El Representante de la Dirección para el SGC en coordinación con el Equipo Directivo promoverán, cuando se requiera, la capacitación de los auditores internos, a través de cursos de actualización y/o auditorías cruzadas con otras instituciones educativas.
 - Los días establecidos para realizar del paso 10, 11 y 13 pueden variar siempre y cuando exista una causa importante que justifique el retraso, sin ser mayor a 7 días hábiles más en total.
- **Criterios para que el auditor líder seleccione su equipo auditor**
 - Que los auditores internos estén certificados, aunque puede seleccionar personas de la Institución para que sean auditores de apoyo (no cuentan con certificación).
 - Considerar el histórico de auditorías internas en las que han colaborado los auditores internos con el fin de que haya un equilibrio en la participación.
- **Criterios para seleccionar al auditor líder:**
 - Ser auditor interno certificado.
 - Tener evaluaciones de desempeño aceptable durante las auditorías previas.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS



PD-S03 Ver. E-2

REGISTROS				
Registros		Tiempos de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacenamiento
RE-S03-01	Programa de Auditorías Internas	2 años	SGC	Carpeta de Auditorías Internas
RE-S03-02	Plan de Auditoría	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva
RE-S03-03	Lista de Verificación	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva
RE-S03-04	Informe de la Auditoría	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva
RE-S03-05	Evaluación del desempeño del auditado al auditor interno	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva
RE-S03-06	Evaluación del desempeño del auditor interno al auditor líder	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva
RE-S03-07	Evaluación del desempeño del auditor líder al auditor interno	2 años	SGC	Carpeta de Auditoría Interna respectiva

Documento NO CONTROLADO, sólo para información