



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Realizar Auditorías Internas de Calidad con el objetivo de verificar que el **SGC** es conforme con las disposiciones planificadas por la norma *ISO 9001:2015* y con los requisitos establecidos por la **UAEM** para la prestación de los **SEFIPEBI**.

2. ALCANCE

Se aplicará en las Auditorías Internas de Calidad al **SGC**.

Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
		
Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

3. REFERENCIAS

1.- *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión de la Calidad.*

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en nuestro proceso de Auditorías Internas de Calidad se encuentran definidas en la siguiente tabla:

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Calidad	Conocer el <i>Informe de la Auditoría Interna de Calidad</i> y darle seguimiento en las reuniones del Comité de Calidad . Nombrar al Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad . Aprobar el <i>Programa Anual de Auditorías de Calidad</i> . Analizar los resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad	Nombrar al Auditor Líder de cada Auditoría Interna de Calidad. Elaborar el <i>Programa Anual de Auditorías de Calidad</i> y entregarlo al Responsable del SGC para el trámite de su aprobación. Gestionar los recursos necesarios para cumplir con el <i>Programa Anual de Auditorías de Calidad</i> . Determinar el alcance de cada Auditoría de Calidad. Revisar y aprobar los informes de las auditorías. Distribuir los informes de auditoría al Rector de la UAEM , al Responsable del SGC , a los Responsables de los procesos auditados y a las partes que considere pertinentes. Determinar las auditorías de seguimiento necesarias. Mantener las evidencias de formación de los Audidores Internos de Calidad .
Auditor Líder	Definir y firmar el <i>Plan de Auditoría Interna de Calidad</i> . Coordinar la Auditoría Interna de Calidad que se realice al SGC , para que la misma se desarrolle en un marco objetivo e imparcial, que permita evaluar su eficacia y encontrar áreas de mejora para la UAEM . Coordinar las reuniones de apertura y cierre de la Auditoría Interna de Calidad. Es el interlocutor entre el Equipo Auditor y el Auditado. Lo anterior aplica para la Auditoría Interna de Calidad en la que es nombrado como Auditor Líder.
Audidores Internos de Calidad	Cumplir con el <i>Plan de Auditoría Interna de Calidad</i> de manera ética. Desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para obtener los resultados esperados de las auditorías en las que participen.
Responsable del SGC	Recibir el <i>Programa Anual de Auditorías de Calidad</i> para tramitar su aprobación. Firmar de enterado el <i>Plan de Auditoría Interna de Calidad</i> . Proporcionar los recursos necesarios para la correcta aplicación de las Auditorías Internas de Calidad. Revisar el análisis de la causa raíz y de la eficacia de las acciones correctivas generadas como resultados de las auditorías internas de calidad.
Auditado	Prestar todas las facilidades y registros requeridos por los Auditores y tomar las acciones sin demoras injustificadas para eliminar las No Conformidades detectadas, así como sus causas.

5. PROCEDIMIENTO

Planeación. El **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** realizará el *Programa Anual de Auditorías de Calidad* del **SGC** para ser aprobado por el **Comité de Calidad**, tomando en consideración:

- La importancia de los procesos a auditar.
- Las áreas a auditar.
- Los resultados de las auditorías previas.
- Cambios que afectan a la organización.

Criterios de la Auditoría. Los auditores internos de calidad tomarán como únicos criterios de aceptación los lineamientos dictados por:

- La norma *ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015)*.
- Los lineamientos técnicos y reglamentarios relacionados con el **SGC** de la **UAEM**.
- Los criterios de aceptación general que nos dicte la lógica como el orden, el control y la planeación.

Se considera una No-Conformidad cuando existe un incumplimiento con algún requisito de la norma *ISO 9001:2015* y/o con los lineamientos técnicos y reglamentarios relacionados con el **SGC** de la **UAEM**.

Se considera una Observación cuando se cumple el requisito pero que no se encuentra dentro de los criterios de aceptación general que nos dicte la lógica como el orden, el control y la planeación.

Alcance de la Auditoría. La Auditoría Interna de Calidad abarcará todos los niveles de la estructura documental y los procesos del **SGC** que determinen el **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad**, con base en los resultados de las Auditorías de Calidad previas y los cambios en la organización o sus procesos.

Reunión de Apertura. El **Auditor Líder** se reunirá con las áreas a auditar y se indicarán las acciones a realizar para llevar al cabo la auditoría, dejando constancia de esta reunión, en donde participan el **Equipo Auditor**, el **Responsable del SGC**, el **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** y cada uno de los **Responsables de las áreas** que se van a auditar. El **Auditor Líder** levantará un acta en formato libre, como constancia de la Reunión de Apertura, en la que incluirá:

- a) Fecha y lugar de la Reunión de Apertura.
- b) Nombre, firma y cargo dentro del **SGC** de todos los participantes en la Reunión de Apertura.
- c) Nombre de los miembros del equipo auditor, incluidos en su caso, expertos técnicos, guías y observadores.
- d) Objetivos, alcance y criterios de la auditoría.
- e) Plan de auditoría.
- f) Confidencialidad y seguridad de la información que se obtenga durante la auditoría.

Desarrollo de la Auditoría. La auditoría se guiará con base a la lista de verificación de auditoría elaborada previamente por el **Equipo Auditor** y de formato libre. Esta lista se desarrollará a base de preguntas al auditado respecto al punto del **SGC** que se esté auditando.

Herramientas para la Auditoría. – Se ha determinado como método de auditoría, las siguientes técnicas de apoyo:

Técnica	Consiste en:
<i>Técnica de estudio general.</i>	Obtener los datos básicos que le permiten al auditor tener un panorama general de la unidad, programa o actividad sujeta a examen. Los aspectos que deben contemplarse son: Estructura orgánica, Fundamento legal, Objetivo y metas, Políticas, Sistemas y Procedimientos.
<i>Técnica de análisis.</i>	Separar las operaciones o situaciones a examinar en los elementos o partes que la integran, con el objeto de estudiar cada uno de sus componentes y conocer, con una mayor claridad y comprensión, los aspectos sujetos a revisión
<i>Técnica de observación.</i>	Examen de hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de realización de las operaciones sujetas a revisión.

Técnica	Consiste en:
<i>Técnica de confirmación.</i>	Obtener constancia escrita sobre la autenticidad de las transacciones, operaciones, hechos y circunstancias del aspecto auditado, a través de fuentes independientes que lo conocen y tienen relación con ellos.
<i>Técnica de conciliación.</i>	Establecer la concordancia de dos conjuntos de datos separados, siempre y cuando las fuentes independientes de información se originen en una misma base. La conciliación habrá de efectuarse a una fecha o periodo determinado, dependiendo del objetivo particular de la auditoría.
<i>Técnica de revisión selectiva.</i>	Efectuar un examen selectivo conforme a los objetivos y alcances que se han propuesto, dependiendo del volumen de operaciones y transacciones que maneja el área a revisar.
<i>Técnica de cálculo.</i>	Verificar la exactitud de los datos numéricos o cálculos realizados, con el objeto de asegurarse de que las operaciones son efectuadas correctamente. Es necesario puntualizar que esta técnica solamente prueba la exactitud aritmética, por lo que se requieren técnicas adicionales que determinen la validez de las cifras sujetas a examen.
<i>Técnicas de inspección.</i>	Realizar el examen físico y visual de bienes materiales, tales como activos, obras, documentos, entre otras, para constar su existencia y autenticidad.

Los auditores tendrán la facultad de aplicar cualquiera de éstas u otras técnicas aceptadas por el **Auditor Líder** en su combinación o aplicación exacta y pura.

Audidores. Los **Candidatos a Auditor** deben comunicar su interés al **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** para que inicien la capacitación correspondiente. Para ser **Auditor** o **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad**, deberá evidenciar su participación en un curso de ISO 9001 en su versión vigente y otro en Formación de Auditores Internos, además de contar con licenciatura concluida y, laborar en la **UAEM** o en un área de calidad de otra organización.

Antes de integrar el expediente de los Candidatos a Auditor y del **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad**, el **Responsable del SGC** verificará el cumplimiento en su formación, y a quienes cumplan, le firmará un nombramiento como **Auditor Interno de Calidad** de la **UAEM**.

El **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** mantendrá las evidencias de la formación de los auditores en expedientes individuales e identificados dentro de la plataforma del SGC UAEM.

El **Auditor Líder** será elegido del grupo de auditores y deberá tener como experiencia un mínimo de 40 horas en auditorías internas, posteriormente será nombrado por el **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** a través de un escrito con formato libre. A su vez, el **Auditor Líder** conformará el Equipo Auditor de entre todos los **Audidores Internos de Calidad** nombrados por la **UAEM**. Los auditores asignados no pueden auditar su propio trabajo.

Informes de las Auditorías de Calidad. Las No Conformidades se comunicarán verbalmente al área auditada durante la Reunión de Cierre y, posteriormente por escrito a través del *Informe de la Auditoría Interna de Calidad*, mismo que se entregará al **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** en un lapso no mayor a 5 días hábiles, para que se realicen las acciones correctivas correspondientes. Para el *Informe de la Auditoría Interna de Calidad* se utilizará el formulario F-SGC-06.

Reunión de Cierre. Al término de la auditoría interna se le comunicará verbalmente al auditado las No Conformidades encontradas y las observaciones levantadas incluyendo las fechas de solventación en una Reunión de Cierre, donde participarán el **Equipo Auditor**, el **Responsable del SGC**, el **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad** y cada uno de los **Responsables de las áreas** que fueron auditadas. Posteriormente, en un **período máximo de 4 días hábiles**, los auditados comunicarán las acciones correctivas a realizar para atender las No Conformidades encontradas, para que esta información se incluya en el *Informe de la Auditoría Interna de Calidad* correspondiente.

Seguimiento de la Auditoría. El **Responsable del SGC** será el responsable de darle seguimiento a las No Conformidades encontradas en las fechas acordadas durante la Reunión de Cierre e incluidas en el *Informe de la Auditoría Interna de Calidad*. El **Responsable de la Gestión del**

Programa de Auditorías de Calidad programará una Auditoría Interna adicional al *Programa Anual de Auditorías de Calidad* y posterior a la última fecha acordada de solventación de No Conformidades para auditar el cumplimiento de las acciones definidas a realizar y en su caso, levantar las No Conformidades correspondientes. El **Auditor Líder** del seguimiento de la Auditoría incluirá los resultados en el *Informe de la Auditoría Interna de Calidad* que se generó en la Auditoría Interna realizada previamente. En caso de continuar las No Conformidades, el **Auditor Líder** elaborará un nuevo Informe de la Auditoría Interna, identificando en el apartado de “Auditoría Interna No.” el número de la Auditoría Interna, seguido por la palabra “seguimiento” y añadir el número de seguimiento que corresponda.

6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

Apartado	Motivo de la actualización
Objetivo	NA
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de la firma del revisor en el apartado de firmas del procedimiento.
Referencias	NA
Responsabilidades	NA
Procedimiento	NA