

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

HOJA DE PRESENTACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ÁMBITO DE APLICACIÓN UNIVERSIDAD ICEL

INDICE	PÁGINA
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE.....	2
III. RESPONSABILIDADES.....	2
IV. DIAGRAMA DE FLUJO	4
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
VI. LISTA DE FORMATOS.....	16
VII. ANEXOS	
ANEXO 1. CRITERIOS DE AUDITORIA	17
ANEXO 2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES.....	18
ANEXO 3. CODIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	22
VIII. REFERENCIAS.....	23
IX. GLOSARIO	23
X. CÉDULA DE AUTORIZACIÓN	25

COPIA CONTROLADA

UNIVERSIDAD ICEL ORGANIZACIÓN Y METODOS

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

I. OBJETIVO

Establecer la metodología que habrá de guiar al personal de Universidad ICEL, en la planificación, programación, ejecución y seguimiento a las Auditorías Internas que se realicen para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, considerando los lineamientos establecidos por la Vicerrectoría Académica a través del Área de Organización y Métodos y de conformidad con lo establecido en la norma ISO 9001:2000.

II. ALCANCE

El procedimiento aplica a los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad y al personal responsable de efectuar las Auditorías Internas.

III. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades relativas a las actividades de éste procedimiento son las siguientes:

- a) La directora de la Junta de Gobierno manifiesta su apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad asignando los recursos para la ejecución de las actividades a desarrollar en las auditorías internas, así como atendiendo las mismas desde la reunión de apertura, desarrollo (Entrevista a la Dirección) y reunión de cierre.
- b) La Vicerrectoría Académica a través de su Área de Organización y Métodos, será quien defina las directrices a seguir para la planificación, programación, ejecución y seguimiento a las Auditorías Internas, así como la calificación y selección de los Auditores.
- c) El auditado será el encargado de realizar las acciones correctivas y preventivas de las No conformidades y enviarlas junto con la documentación de respaldo a los auditores para el cierre de las mismas y en caso de que ésta no sea suficiente deberá analizar nuevamente la causa-raíz de la No conformidad.
- d) Los Vicerrectores y Directores de Campus serán los responsables de dar seguimiento a las No conformidades hasta el cierre de las mismas.
- e) El Área de Organización y Métodos, será responsable de mantener los registros de calificación de los Auditores que hayan sido seleccionados por su competencia para la realización de las auditorías.
- f) La Vicerrectoría Académica en cooperación con el Área de Organización y Métodos, serán quienes seleccionen con base en la experiencia, habilidades y conocimientos de los procesos, así como la normatividad vigente al Auditor Líder de cada Auditoría.
- g) El Auditor Líder deberá ser responsable de:
 - Planificar, dirigir, efectuar y reportar los resultados de la Auditoría.
 - Coordinar las actividades del grupo Auditor.
 - Notificar de manera periódica al auditado, los avances ó cualquier inquietud referente a la Auditoría (hallazgos, observaciones ó no conformidad).
 - Preparar el informe final de la Auditoría.

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

El Auditor líder como los Auditores, darán seguimiento a aquellas no conformidades levantadas durante la auditoria interna, procurando que éstas se cierren en el tiempo convenido y conforme a lo establecido como acción correctiva y preventiva.

h) El grupo auditor deberá:

- Consultarse periódicamente para intercambiar información sobre el progreso de la auditoria y de ser necesario reorganizar las tareas. Así como aclarar cualquier duda con respecto a la interpretación de la norma ISO 9001:2000. Los tiempos de consulta estarán establecidos según lo considere necesario el equipo auditor.
 - Acordar junto con el auditor líder las conclusiones de la auditoria, las recomendaciones y seguimiento de las no conformidades.
- i) El auditor calificado que levantó la No conformidad, será responsable del cierre de las mismas y de notificar el estado de las No conformidades (abierta/cerrada) a los responsables del Área ó función donde se generó la No conformidad y al Área de Organización y Métodos para su conocimiento.

NOTAS:

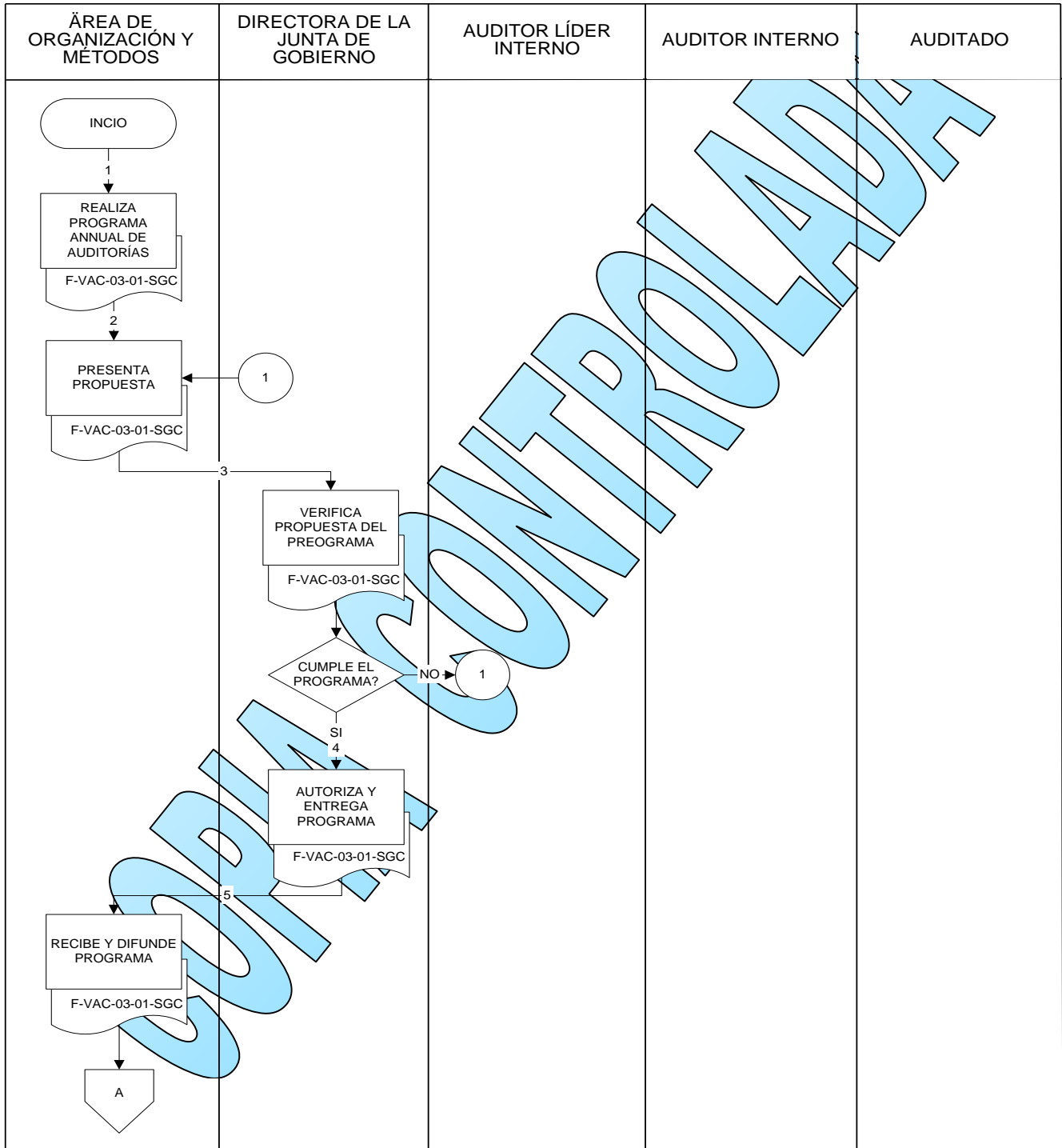
- Los auditores no podrán auditar su propio proceso.
- Con el fin de homogeneizar la emisión de documentos informativos (memorándum), éstos deberán elaborarse y emitir conforme a lo descrito en la Política de Comunicación Escrita Interna.

COPIA CONTROLADA

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

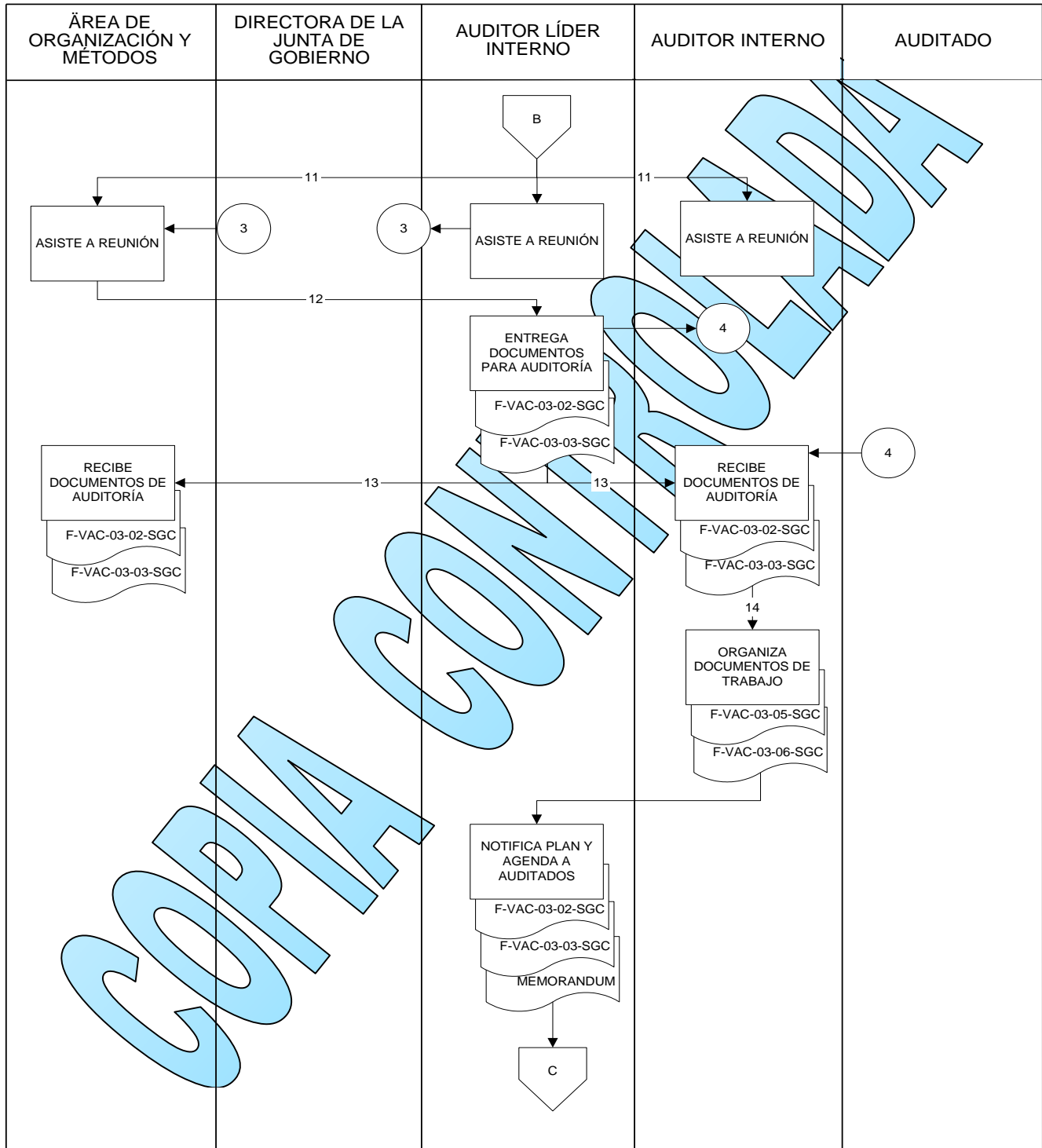
<p>PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"</p>	<p>CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005</p>
---	--

IV. DIAGRAMA DE FLUJO



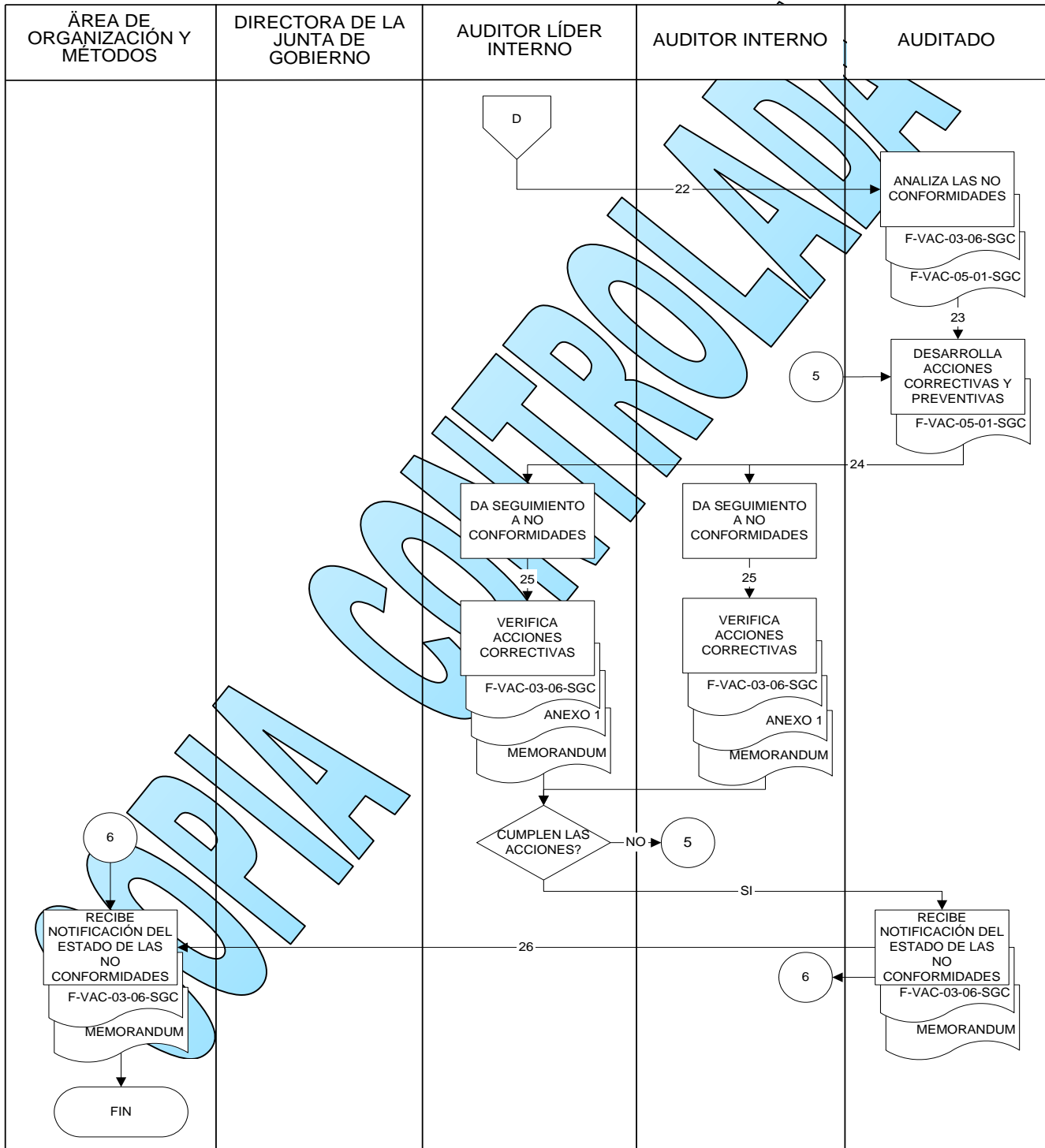
**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

<p>PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"</p>	<p>CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005</p>
---	--



**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

<p>PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"</p>	<p>CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005</p>
---	--



**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	1. Elabora Programa Anual de Auditorias, considerando durante el período dos auditorias por año, con el propósito de cubrir con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Nota: Para la programación de las auditorias, se contempla entre otros factores el periodo vacacional y las actividades académicas con el fin de poder auditar en el momento adecuado.	Programa Anual de Auditoria F-VAC-03-01-SGC
	2. Presenta propuesta de programa de auditorias a la Directora de la Junta de Gobierno para su autorización. Nota: Cuando no haya sido autorizado el Programa, deberán hacerse las correcciones pertinentes.	Programa Anual de Auditoria F-VAC-03-01-SGC
DIRECTORA DE LA JUNTA DE GOBIERNO	3. Verifica Que el programa cumpla con lo necesario para alcanzar los objetivos de la Institución. Si autoriza, entrega el programa al Área de Organización y Métodos para su difusión, Actividad 4. No autoriza, el programa lo regresa para que se adecue, Actividad 2.	Programa Anual de Auditoria F-VAC-03-01-SGC
	4. Autoriza el Programa de Auditoria y lo entrega para su difusión.	Programa Anual de Auditoria F-VAC-03-01-SGC
AREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	5. Recibe el Programa de Auditoria y lo difunde a los diversos centros de trabajo (Campi y Corporativo); el programa se dirige a Directores de los Campi y Vicerrectores en Corporativo. Nota: La creación, distribución y control de los documentos y registros que se generen del procedimiento, deberán considerar las directrices tanto del Procedimiento de Creación y Control de Documentos como el de Control de Registros.	Programa Anual de Auditoria F-VAC-03-01-SGC
	6. Designa junto con la Vicerrectoría Académica al grupo auditor (auditor líder interno-auditor(es) interno(s)). La Vicerrectoría Académica, será la encargada de notificar al grupo auditor su designación, a través de un memorando por correo electrónico ó con un propio. En ambos casos deberá haber un acuse de recibo.	Memorando en papel ó medio electrónico

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	<p>Continuación de la actividad 6.</p> <p>Nota: La designación se realiza con un mes de anticipación a la auditoria, considerando los criterios de calificación de auditores estipulados en el ANEXO 2 y el registro generado de dichos criterios. (F-VAC-03-08-SGC Calificación De auditores).</p>	<p>ANEXO 2 Criterios de calificación de auditores. Calificación de Auditores. F-VAC-03-08-SGC.</p>
AUDITOR LIDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	7. Recibe notificación de la Vicerrectoría Académica de su función como auditor líder interno ó auditor interno.	Memorando en papel ó medio electrónico
AUDITOR LÍDER INTERNO/ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	8. Establece en común acuerdo el objetivo, el alcance de la auditoria, los documentos de apoyo y los criterios de auditoria que se utilizarán.	Minuta de trabajo ANEXO 1 Criterios de auditoria
AUDITOR LÍDER INTERNO	9. Elabora Plan específico de Auditoria de acuerdo a la instrucción de trabajo del mismo, considerando el objetivo y alcance establecido. Nota: El Plan específico de Auditoria deberá estar debidamente firmado de conformidad por la Directora de la Junta de Gobierno antes de ser dado a conocer a los auditores y a los responsables de los procesos.	Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC
	10. Convoca a una reunión con el Área de Organización y Métodos y los auditores internos, para dar a conocer el Plan específico de Auditoria F- VAC-03-02-SGC, así como la agenda de auditoria F-VAC-03-03-SGC. Nota: La notificación de la convocatoria para la reunión se efectúa por memorando ya sea a través de un propio ó correo electrónico. En ambos casos deberá haber un acuse de recibo.	Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC Agenda de Auditoria F-VAC-03-03-SGC Memorando en papel ó medio electrónico

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AUDITOR LIDER INTERNO/ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	11. Asiste a reunión	N/A
AUDITRO LÍDER INTERNO	12. Entrega el Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC así como la Agenda de Auditoria F-VAC-03-03-SGC en donde se encuentran descritas las responsabilidades de los auditores, la distribución de los Campi, Corporativo y los procesos a auditar, así como el objetivo y el alcance definido. Deberán llevarse una minuta de trabajo, en donde queden asentados los puntos tratados en la reunión.	Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC Agenda de Auditoria F-VAC-03-03-SGC
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	13. Recibe Plan específico de Auditoria y la Agenda de Auditoria. Nota: El responsable del Área de Organización y Métodos, no podrá difundir el Plan específico de Auditoria, ni la Agenda de Auditoria, sólo se proporciona para su conocimiento	Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC Agenda de Auditoria F-VAC-03-03-SGC
AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	14. Con base al Plan específico de Auditoria y la Agenda de Auditoria, organiza sus documentos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de Trabajo. • Reporte de No conformidad. • Norma ISO 9001:2000. • Manual de Calidad última versión. 	Hoja de trabajo F-VAC-03-05-SGC Reporte de No conformidad de Auditoria Interna F-VAC-03-02-SGC
AUDITOR LÍDER INTERNO	15. Notifica el Plan específico de Auditoria como la Agenda de Auditoria a los responsables de los procesos, para que conozcan las actividades ó procesos que serán auditados durante el tiempo que dure la auditoria. Nota: La notificación se efectúa por memorando ya sea a través de un propio ó correo electrónico, en ambos casos deberá haber un acuse de recibo. La notificación se realizará con 15 días de anticipación a la auditoria. En caso de que algún Campus solicite la reprogramación de la auditoria interna, éste deberá dar los argumentos necesarios por escrito para su modificación. A pesar de modificarse la fecha se seguirá con la Agenda original.	Plan específico de Auditoria F-VAC-03-02-SGC Agenda de Auditoria F-VAC-03-03-SGC

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AUDITOR LÍDER INTERNO	<p>Continuación de la actividad 15.</p> <p>La reprogramación solamente será para el Campus que solicitó el cambio.</p>	Memorando en papel ó medio electrónico
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	<p>16. Una vez informado el Plan específico de Auditoria y la Agenda de Auditoria, a su debido tiempo y conforme al mismo, el auditor líder interno como el equipo auditor darán inicio a la auditoria con la Reunión de apertura.</p> <p>La reunión de apertura será efectuada por el auditor líder y participarán en ella el equipo auditor y los auditados, debiendo ser éstos las Vicerrectorías, Coordinaciones y Directores de los Campi ó Subdirectores u otras personas según se considere necesario y en todos los casos será presidida por la Directora General de la Junta de Gobierno</p> <p>El propósito de la reunión de apertura es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar al grupo auditor. • Confirmar la Agenda de auditoria y la posibilidad de aclarar cualquier duda. • Confirmar el alcance y objetivo de la auditoria. • Confirmar los canales de comunicación y los criterios que se utilizarán en la misma. • Fecha, hora y cierre de la auditoria. <p>Los auditores como los auditados se anotarán al inicio y final de la auditoria en la lista de asistencia (apertura/cierre) F-VAC-03-04-SGC según sea el caso.</p>	Lista de Asistencia F-VAC-03-04.SGC
	<p>17. Evalúa los registros de acuerdo al alcance definido, mediante el análisis de evidencia objetiva. Los auditores utilizarán como herramienta para el análisis la Norma ISO 9001:2000 y las siguientes técnicas de auditoria ó métodos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Comprobación de aplicación de procedimientos e instrucciones. • Revisión de registros. • Observación de actividades y condiciones de trabajo. 	Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000
	<p>18. De encontrarse algún incumplimiento se levantará un reporte de No conformidad de auditoria F-VAC-03-06-SGC, en donde se describirá detalladamente la No conformidad, la fecha en la que se levantó y el área que incumplió.</p> <p>Las No conformidades se codificarán de acuerdo al ANEXO 3, Codificación de No Conformidades.</p>	<p>Reporte de No conformidad de Auditoria interna F-VAC-03-06-SGC</p> <p>ANEXO 3. Codificación de No conformidades</p>

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	Continuación de la actividad 18. Nota: Para que tenga validez el reporte de No conformidad, deberá estar debidamente firmado tanto por el auditor que levantó la No conformidad como por el auditado.	
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	19. Antes de iniciar el cierre de la auditoria, el auditor líder como su equipo deberán reunirse para ponerse de acuerdo sobre el informe final y las No conformidades levantadas.	N/A
AUDITOR LÍDER INTERNO	20. Elabora informe final de auditoria F-VAC-03-07-SGC, con base la evidencia proporcionada por el grupo auditor.	Informe final de auditoria F-VAC-03-07-SGC
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	21. Realiza reunión de cierre con los auditados debiendo ser éstos las Vicerrectorías, Coordinaciones y Directores de los Campi ó Subdirectores u otras personas según se considere necesario y en todos los casos será presidida por la Directora de la Junta de Gobierno. Durante ésta, hacen entrega del informe final e informan las No conformidades levantadas, las observaciones ó áreas de oportunidad que se presentaron. Durante la reunión de cierre se deberá pasar lista de asistencia F-VAC-03-04-SGC, para dejar evidencia de cuando fue efectuada la reunión y quienes fueron informados del estado del Sistema de Gestión de la Calidad. Nota: EL informe final deberá estar debidamente firmado de conformidad por la Dirección de Universidad ICEL y por el auditor líder interno. Dicho informe final se firmará de común acuerdo cuando el auditor líder interno haya finalizado la lectura del mismo. El auditor líder interno deberá entregar copia del informe final y reporte de No conformidad a los involucrados de los procesos auditados para que elaboren su plan de acción correctiva ó preventiva, en todos los casos deberá guardar un acuse de recibido.	Informe final de auditoria F-VAC-03-07-SGC Reporte de No conformidad de Auditoria interna F-VAC-03-04-SGC Lista de asistencia F-VAC-03-04-SGC

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AUDITADO RESPONSABLE DE LA NO CONFORMIDAD	<p>22. Analiza las No conformidades que le fueron detectadas para aplicar correctamente el registro F-VAC-05-01-SGC, del procedimiento "Acciones Correctivas y Preventivas" y enviar en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción del reporte de auditoria las acciones correctivas y preventivas al auditor líder ó auditor que levantó la No conformidad, así como al Área de Organización y Métodos para su conocimiento para su conocimiento</p> <p>El registro que deberá enviar el auditado al auditor para el cierre de la No conformidad será el "Reporte de No conformidad de Auditoria Interna", ya que éste contiene en forma breve el análisis de la causa-raíz, las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Nota: EL Área de Organización y Métodos, con base en el informe que le fue proporcionado en la reunión de cierre, verificará cuales No conformidades han sido cerradas y cuales siguen abiertas.</p>	<p>Aplicación de Acciones Correctivas y Preventivas F-VAC-05-01-SGC</p> <p>Reporte de No conformidad de Auditoria Interna F-VAC-03-06-SGC</p>
AUDITADO (RESPONSABLE DE LA NO CONFORMIDAD)	<p>23. Aplica el registro F-VAC-05-01-SGC del procedimiento "Acciones correctivas y Preventivas" para cerrar adecuadamente la No conformidad".</p> <p>Nota: Si las acciones no han sido las correctas y autorizadas por el auditor, el auditado deberá aplicar nuevamente el procedimiento de "Acciones Correctivas y Preventivas", hasta lograr la solución y aceptación de las acciones y evidencias por el auditor calificado.</p>	<p>Aplicación de Acciones Correctivas y Preventivas F-VAC-05-01-SGC</p>
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	<p>24. Dan seguimiento a las No conformidades presentadas en la auditoria hasta el cierre de las mismas.</p> <p>Los Vicerrectores y los Directores de los Campi deberán dar de igual forma seguimiento a las No conformidades que les correspondan.</p> <p>Nota: Los auditores que levantaron la No conformidad, le darán seguimiento a la misma.</p>	N/a
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	<p>25. Verifica que las acciones correctivas y preventivas, cubran con lo necesario para autorizar el cierre de la No conformidad.</p> <p>Si las acciones cumplen con lo necesario, cierran las No conformidades de acuerdo con los criterios de auditoria del ANEXO 1 y envía una notificación de aceptación junto con el "Reporte de No conformidad de Auditoria Interna" debidamente firmado al auditado de que fue cerrada la No conformidad.</p> <p>Actividad 26.</p>	<p>ANEXO 1 Criterios de auditoria</p> <p>Memorándum en papel ó medio electrónico</p>

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO/ REGISTRO
AUDITOR LÍDER INTERNO/ AUDITOR INTERNO (GRUPO AUDITOR)	<p>Continuación de la actividad 25.</p> <p>No cumplen las acciones con lo necesario para poder cerrar la No conformidad de acuerdo a los criterios de auditoría del ANEXO 1, le envía una notificación al auditado para que adicione nueva evidencia. Actividad 23.</p> <p>La notificación será enviada al auditado con copia para el Área de Organización y Métodos para su conocimiento.</p> <p>Nota: La notificación se efectúa por memorándum, ya sea a través de un propio ó correo electrónico, en ambos casos deberá haber un acuse se recibo.</p>	Reporte de No conformidad de Auditoría Interna F-VAC-03-06 SGC
AUDITADO/ ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	<p>26. Reciben notificación de la autorización del cierre de las No conformidades.</p> <p>Nota: Únicamente el auditado recibirá el registro de "Reporte de No conformidad de Auditoría Interna" con la firma del auditor para su resguardo.</p>	Memorándum en papel ó medio electrónico Reporte de No conformidad de Auditoría Interna F-VAC-03-06-SGC
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

COPIA

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

VI. LISTADO DE FORMATOS

- F-VAC-03-01-SGC** Programa Anual de Auditoria.
- F-VAC-03-02-SGC** Plan Específico de Auditoria
- F-VAC-03-03-SGC** Agenda de Auditoria
- F-VAC-03-04-SGC** Lista de Asistencia
- F-VAC-03-05-SGC** Hoja de Trabajo
- F-VAC-03-06-SGC** Reporte de No Conformidad de Auditoria Interna
- F-VAC-03-07-SGC** Informe Final de Auditoria
- F-VAC-03-08-SGC** Calificación de Auditores
- F-VAC-05-01-SGC** Aplicación de Acciones Correctivas y Preventivas del Procedimiento **"Acciones Correctivas y Preventivas"**

COPIA CONTROLADA

UNIVERSIDAD ICEL ORGANIZACIÓN Y METODOS

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

VII. ANEXOS

ANEXO 1. CRITERIOS DE AUDITORIA

I.- Las auditorias internas se planificarán considerando los siguientes puntos:

- El estado y la importancia de los procesos.
- Revisión y análisis de resultados de anteriores evaluaciones internas y externas.
- Cambios en la estructura organizacional ó documental, que puedan afectar los objetivos de la empresa y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Con el fin de verificar que los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2000, implanten y difundan dentro de Universidad ICEL, se llevarán a cabo dos auditorias por año.

II.- El personal que participará en las auditorias como auditor, no podrá auditar su propio Centro de trabajo (Campus) ó función.

III.- Las auditorias deberán ser dirigidas por un líder debidamente calificado, conforme a los Criterios del presente procedimiento.

IV.- El grupo auditor podrá estar conformado por un auditor líder interno y un auditor interno, adicionalmente podrán participar auditores en formación ó expertos técnicos que contribuyan a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

V.- Los auditores se registrarán bajo los siguientes criterios de evaluación:

- La **No conformidad** será aquella en el cual algún requisito de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 no se cumpla.
- El **área de oportunidad** corresponderá a un requisito de la norma débilmente implantado, pero con posibilidades de mejora en el(los) proceso(s).
- **Hallazgo**, resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. Cuando no se hallan presentado acciones correctivas y preventivas durante la auditoria que den evidencia de la implantación de una acción, el hallazgo se transformara en una No conformidad.

VI.- Para el cierre de una No conformidad, el auditado además de los documentos que presente como evidencia del cierre de la No conformidad, deberá contemplar los planes, diagramas, instrucciones, etc., que demuestren que se está cumpliendo con la norma ISO 9001:2000.

VII.- Cuando las evidencias que envía el auditado para el cierre de la No conformidad no sean suficientes, el auditor podrá otorgarle una prórroga de 7 días hábiles después de entregar por primera vez la información, para demostrar en forma correcta la implantación de las acciones correctivas y preventivas.

UNIVERSIDAD ICEL ORGANIZACIÓN Y METODOS

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

ANEXO 2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES

Para asegurar la eficacia de las auditorías internas efectuadas al Sistema de Gestión de la Calidad de la calidad de la Universidad ICEL, los auditores internos líderes como los auditores internos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

I. Atributos personales

- **Ético.-** El auditor deberá ser imparcial, sincero, honesto y discreto.
- **Diplomático y de mente abierta.-** Tener tacto con el personal de Universidad ICEL, y siempre considerando las ideas o puntos de vista de los demás.
- **Observador y perceptivo.-** Deberá ser consciente e intuitivo de su entorno y entender las situaciones.
- **Versátil.-** Deberá adaptarse a las diferentes situaciones.
- **Tenaz y decidido.-** Persistente hacia el logro de los objetivos siempre para alcanzarlos en el momento oportuno con base en el análisis y razonamiento lógico.

II. Conocimientos y Habilidades

CONOCIMIENTOS

Los conocimientos que deberá poseer el candidato a auditor interno serán los siguientes:

- Norma ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001:2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000 "Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos".
- Terminología utilizada en Calidad.
- Terminología utilizada en el área educativa y por la Universidad.
- Principios de los Sistemas de Calidad y su aplicación.
- Procesos generales de la Universidad.
- Acuerdos, leyes y reglamentos aplicables para la operación de la Universidad.

HABILIDADES

- El auditor deberá ser hábil para planificar las tareas de manera eficaz.
- Establecer las prioridades y aquellas situaciones que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad de Universidad ICEL..
- Aplicar las diversas técnicas para recopilar información: entrevista, observación, revisión de documentos, registros o datos.

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

- Confirmar que la información sea veraz y apropiada para apoyar un hallazgo o una No conformidad.
- Tener una comunicación eficaz.
- Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información.

Aquellas personas que tengan la función de auditor líder además de los puntos mencionados en los apartados I, II, y III deberán tener habilidades y conocimientos adicionales de tal manera que faciliten la realización de la auditoria. Es decir deberá ser capaz de:

- Planificar la auditoria y hacer uso eficaz de los recursos.
- Representar al grupo auditor en las comunicaciones con el auditado.
- Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor.
- Proporcionar orientación a los auditores en formación
- Prevenir y resolver conflictos.
- Orientar al grupo auditor sobre las conclusiones de la auditoria.
- Realizar el informe final, de manera clara y precisa a fin de que los auditados comprendan con facilidad el lenguaje de las conclusiones.

III. Educación

Los candidatos a auditores deberán tener el 100% de los créditos de Bachillerato, para ser considerados como auditor interno.

PROCESO DE CALIFICACIÓN

La Vicerrectoría de Académica en conjunto con el Área de Organización y Métodos serán las responsables de administrar las actividades necesarias, para el proceso de calificación de los auditores internos, contemplando la capacitación y entrenamiento dentro del proceso.

El Área de Organización y Métodos será quien resguarde la información que soporte el proceso de calificación de los auditores.

CALIFICACIÓN DE AUDITORES

Los criterios que a continuación se mencionan, estarán a consideración por los responsables de calificar a los auditores:

I. NIVEL ACADÉMICO	
Bachillerato, Pasante de Licenciatura ó Ingeniería	1 puntos
Titulado en Licenciatura ó Ingeniería	2 puntos
Maestría ó Doctorado en ciencias	3 puntos

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

<p>PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"</p>	<p>CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005</p>
---	--

II. EXPERIENCIA	
<p>a) Experiencia laboral mínima de seis meses en Universidad ICEL. Se agregara un punto adicional cuando candidato tenga más de dos años dentro de la Institución.</p> <p>Dentro de la experiencia deberá contemplarse el conocimiento de los procesos de la Universidad ICEL, sus procedimientos, políticas o reglamentos así como la terminología educativa.</p>	<p>1 puntos</p>
<p>b) Responsable de proyectos o grupos que conlleven a mejorar y alcanzar objetivos.</p>	<p>2 puntos</p>
<p>c) Experiencia mínima de 16 horas en formación de auditorías de calidad.</p>	<p>2 puntos</p>
<p>d) Se otorgarán puntos adicionales cuando se consideren otros factores que supongan la buena disposición para realizar auditorías: don de mando, buen juicio, capacidad de análisis y/o trabajo en equipo.</p>	<p>Máximo 2 puntos</p>

El personal propuesto como auditor interno deberá demostrar su participación y provecho, así como cumplir con los siguientes cursos o talleres:

III. CAPACITACIÓN	
<p>a) Introducción a los Sistemas de Calidad "Terminología utilizada en calidad".</p>	<p>1 puntos</p>
<p>b) Documentación del Sistema de Calidad.</p>	<p>2 puntos</p>
<p>c) Norma ISO 9001:2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000/COPANT/ISO 9001:2000.</p>	<p>2 puntos</p>
<p>d) Formación de auditores.</p>	<p>3 puntos</p>

NOTAS:

- Estos cursos podrán ser impartidos por personal calificado de la empresa o bien por un externo.
- Se deberá tener como evidencia de aprobación del curso una calificación de 10, para poder otorgarle la puntuación.

El personal propuesto para calificarse como auditor interno deberá cubrir un entrenamiento práctico que consistirá en :

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

IV. ENTRENAMIENTO	
Dos auditorías completas in situ, con un total de 8 días de experiencia en auditoría como auditor en formación (observador) bajo la dirección y orientación de un auditor competente.	2 puntos

EVLUACIÓN DEL AUDITOR

La evaluación del auditor se documenta en el formato **F-VAC-03-08-SGC** "Calificación de auditores" y esta sustentado por el expediente de la persona propuesta.

Cuando la persona propuesta no cumpla con el mínimo de calificación, éste solo será considerado, como auditor en entrenamiento.

NOTA: La calificación mínima para ser considerado como auditor será de 15 puntos, como auditor líder de 20.

COPIA CONTROLADA

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

ANEXO 3. CODIFICACIONES DE NO CONFORMIDADES

Las No conformidades que se presenten, en las auditorias, se codificarán de la siguiente manera:

NN – AA – CCC – PPP

NN: No. de Auditoria.

AA: Dos últimos dígitos del año en que se realizó la auditoria.

CCC: No. Consecutivo de la No conformidad que se presenta en la auditoria.

PPP: Centro de trabajo donde se presentó la No conformidad.

I. NOMENCLATURA

CENTROS DE TRABAJO	
CRP: Corporativo*	TLA: Tlalpan-Coyoacán*
AZT: Azteca*	VIL: La Villa*
CUT: Cuautitlán	ZAR: Zaragoza*
BER: Berlín*	ZRO: Zona Rosa
ERM: Ermita*	

El Corporativo y los Campi contemplados dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, son los que se encuentran marcados con un asterisco (*).

II. RESPONSABLE DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES EN AUDITORIA

Cuando se detecta una No conformidad en una auditoria interna, cada auditor será responsable de registrarla en el formato **F-VAC-03-06-SGC** "Reporte de No Conformidad de Auditoria Interna" y le informará al auditor líder para su revisión.



UNIVERSIDAD ICEL ORGANIZACIÓN Y METODOS

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

VIII. REFERENCIAS

Norma ISO 19011:2002 COPANT/ISO 19011-2002 NMX-CC-SAA-INMC-2002 "Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental".

Norma ISO 9000:2000 COPANT/ISO 9000-2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000 "Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos- vocabulario".

Norma ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001:2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000 "Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos".

IX. GLOSARIO

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia del desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

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

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y actitudes.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

Auditado: Organización que es auditada.

Programa de auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoria: Conjunto de Políticas, Procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la auditoria: Registros, declaración de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables

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

Conclusiones de auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

Centro de Trabajo: Se entiende por centro de trabajo los lugares o áreas en donde se efectúan las actividades (Campus o Corporativo).

COPIA CONTROLADA

**UNIVERSIDAD ICEL
ORGANIZACIÓN Y METODOS**

PROCEDIMIENTO: "AUDITORÍA INTERNA"	CLAVE: PR-VAC-03-SGC VERSIÓN: 1a. FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2005 VIGENCIA: 2005
------------------------------------	---