



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código: PGC 8-08-08-01 PGMA 4.5.5-08-08-01	Fecha de emisión: 03/Junio/2002	Fecha de revisión: 25-agosto-2015 Revisión No: 21	Vigencia: 24-agosto-2017	Página: 1 de 11
--	------------------------------------	---	-----------------------------	--------------------

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar auditorías internas, considerando los aspectos relacionados al servicio educativo, la eficacia de los procesos y el desempeño de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a través de la verificación objetiva y veraz para establecer acciones tendientes a la mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y se basan en las evaluaciones de los criterios establecidos en la normatividad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

3. POLÍTICAS

3.1 Las auditorías deben ser programadas para determinar y evaluar la efectividad de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, al menos una vez al año.

3.2 Las auditorías deben llevarse a cabo por personal capacitado e independiente de aquel con responsabilidad directa sobre la actividad a ser auditada.

Elaboró: M.P Verónica Rangel Medina Jefe del Depto. de Innovación y Calidad	Revisó: M.A. y L. Rocío Bernal Garza Representante de la Dirección	Aprobó: M.C. Alejandro Merced Valdés Aguirre Director General
---	--	---



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
2 de 11

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 El ó la Responsable auditado debe:

- 4.1.1 Informar a su personal el objetivo y finalidad de la auditoría.
- 4.1.2 Cuando se requiera, designar quién de su personal puede ser auditado según sus funciones.
- 4.1.3 Poner a disposición del grupo auditor todos los medios que requiera.
- 4.1.4 Cooperar con el grupo auditor para alcanzar los objetivos de la auditoría.
- 4.1.5 Establecer las acciones necesarias y fechas para cumplir los compromisos.
- 4.1.6 En caso de detectar una no conformidad, implementa las acciones correctoras y/o correctivas derivadas del informe de auditoría de su área.
- 4.1.7 Retener copia de los registros de la acción tomada en caso de detectar una no conformidad

4.2 La ó el Auditor Líder es responsable de:

- 4.2.1 Elaborar plan de auditoría
- 4.2.2 Elaborar listas de verificación con apoyo de los auditores
- 4.2.3 Verificar la ejecución de la auditoría conforme a lo planeado
- 4.2.4 Elaborar informe de auditoría.
- 4.2.5 Representar al grupo auditor ante la Dirección General cuando se requiera.

4.3 La ó el Auditor Interno es responsable de:

- 4.3.1 Desarrollar la auditoría conforme a lo planeado



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
3 de 11

- 4.3.2 Recopilar la evidencia objetiva de los hallazgos de auditoría.
- 4.3.3 Apoyar al auditor líder en el desarrollo de la auditoría.
- 4.3.4 Llenar adecuadamente las listas de verificación
- 4.3.5 Colaborar en la elaboración del informe de auditoría.
- 4.3.6 Dar seguimiento a las acciones correctivas de los hallazgos no conformes que detecta.

4.4 La ó el Auditor en entrenamiento es responsable de:

- 4.4.1 Apoyar a la ó el auditor en todas las actividades del desarrollo de la auditoría

4.5 El Departamento de Innovación y Calidad es responsable de:

- 4.5.1 Seleccionar a las y los miembros del equipo auditor
- 4.5.2 Notificar a la Institución el plan de auditoría
- 4.5.3 Dar seguimiento al plan de auditoría
- 4.5.4 Coordinar las reuniones de inicio y cierre

5. DEFINICIONES

5.1 LA Ó EL AUDITOR INTERNO:

Es aquella persona competente que ejecuta actividades relacionadas con las auditorías.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
4 de 11

5.2 LA Ó EL AUDITOR EN ENTRENAMIENTO:

Aspirante a obtener la calificación de auditor.

5.3 LA Ó EL AUDITOR LÍDER:

Persona competente cuya responsabilidad es organizar, coordinar y dirigir las auditorías.

5.4 AUDITORÍA INTERNA:

Evaluación sistemática e independiente que se efectúa dentro de la institución para determinar si las actividades de los Sistemas Gestión de Calidad y Medio Ambiente cumplen con las disposiciones preestablecidas en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

5.5 ACCIÓN CORRECTORA:

Acción tomada de forma inmediata para eliminar la no conformidad detectada en la auditoría interna.

5.6 NO CONFORMIDAD:

El no cumplimiento o desviación de los requisitos establecidos en la normatividad de ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

5.7 COMITÉ DE CALIDAD:

Es el personal capacitado en las normativas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 asignado como apoyo al Departamento de Innovación y Calidad.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
[PGMA 4.5.5-08-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
5 de 11

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Planeación anual de auditoría

6.1.1 El Departamento de Innovación y Calidad establece de acuerdo al Programa de Trabajo Anual las fechas de las Auditorías Internas por lo menos una vez al año en las cuales es auditado todo el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

6.2 Publicación de la auditoría

6.2.1 El Departamento de Innovación y Calidad lo da a conocer a las y los directivos de la Institución mediante su publicación en la página www.itesrc.edu.mx/iso2

6.3 Programación de la auditoría

6.3.1 La programación de las auditorías se realiza tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas a ser auditadas, así como también los resultados de auditorías previas.

6.3.2 La auditoría es programada de acuerdo al registro (RC 08-20) y se publica en la página www.itesrc.edu.mx/iso2, por lo menos una semana antes de la auditoría, estableciéndose en este registro el nombre de la ó el auditor líder y su grupo auditor, fecha y hora, así como el objetivo, alcance y criterios de la auditoría.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
[PGMA 4.5.5-08-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
6 de 11

6.4 Selección del grupo auditor

6.4.1 El Departamento de Innovación y Calidad selecciona al grupo auditor, de acuerdo a las necesidades y disponibilidad del comité de calidad.

6.4.2 La ó el auditor líder al hacer el plan de auditoría, verifica que el grupo auditor sea independiente a la función a auditar.

6.5 Dirección de la auditoría

6.5.1 Las auditorías de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente son efectuadas bajo la dirección de las y los auditores líderes, asignados por el/la Jefe del Departamento de Innovación y Calidad.

6.6 Proceso de la auditoría

Debe seguir las siguientes etapas:

6.6.1 Reunión inicial de auditoría

6.6.1.1 Esta reunión se efectúa al inicio de la auditoría y es conducida por el auditor líder y en ella presenta el grupo auditor con los directivos de las diferentes áreas a auditar, con el propósito de confirmar el alcance de la auditoría, dar a conocer con detalle el plan de la misma y definir la agenda de trabajo, incluyendo responsable de atender la auditoría, el horario y las actividades a realizar en el programa de auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (RC-08-20).



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
7 de 11

6.6.2 Ejecución de auditoría

6.6.2.1 La ó el auditor lleva a cabo la ejecución de la auditoría, a través de la/s lista/s de verificación (RC-08-08) (RC 08-08B) además de la revisión de evidencias objetivas del estado en que se encuentran los diferentes elementos del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a través de entrevistas, revisión de documentos y observación de actividades.

6.6.3 Criterios de evaluación de las no conformidades

6.6.3.1 La evaluación de las no conformidades detectadas se lleva a cabo en el (RC-08-08) (RC 08-08B) con el siguiente criterio:

- a) Incumplimiento de un **debe de las normas** se evaluará con el número 3 (tres) mayor.
- b) Algo que está establecido en un procedimiento y/o documento y no se lleva a cabo; con el número 2 (dos) menor.
- c) El incumplimiento que no esté condicionado en el inciso a y b escritos anteriormente se calificará a criterio del auditor como (OB) observación ú (OM) oportunidad de mejora

6.6.4 Reunión del grupo auditor

6.6.4.1 Durante la ejecución de la auditoría el grupo auditor se reúne para establecer el grado de evaluación de las no conformidades: Mayor (3), Menor (2), Cumplimiento (1), observación (OB) y Oportunidad de mejora (OM) de acuerdo a los criterios requeridos por las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

6.6.4.2 Una vez concluida la auditoría, la ó el auditor líder con apoyo del grupo auditor, elaboran el informe de la auditoría (RC-08-09).



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
[PGMA 4.5.5-08-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
8 de 11

6.6.5 Reunión de Cierre de auditoría

6.6.5.1 Esta reunión se lleva a cabo al final de la auditoría y es conducida por la ó el auditor líder, participan el grupo auditor, las y los directivos y personal auditado, el objetivo de esta reunión es el de dar a conocer los resultados y conclusiones de la auditoría.

6.6.5.2 Los hallazgos de la auditoría se dan a conocer y se establecen las acciones a tomar y fechas de cumplimiento, de acuerdo al PGC 8-07-08-01 [PGMA 4.5.3-07-08-01](#). (Control de servicio no conforme)

6.7 Terminación de la auditoría

6.7.1 El Departamento de Innovación y Calidad publica en la página Institucional, el informe de auditoría (RC-08-09), máximo 3 días hábiles después de la reunión de cierre, a las y los directivos de las áreas auditadas y a las y los responsables auditados, con la finalidad de que se elabore la documentación necesaria de acuerdo a las no conformidades detectadas en un plazo no mayor de 15 días.

6.8 Seguimiento a las no conformidades detectadas

6.8.1 Es responsabilidad del Departamento de Innovación y Calidad, a través del grupo de auditores internos, dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas establecidas en el registro (RC-08-13), y a las acciones correctoras en el reporte de No Conformidad (RC-08-04), realizándolo en base al (RC 08-09) informe de auditoría.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
[PGMA 4.5.5-08-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
9 de 11

7. REFERENCIAS

7.1 Norma ISO 19011:2011

7.2 PGC 8-07-08-01 – [PGMA 4.5.3-07-08-01](#) (Control de Servicio No Conforme)

7.3 PGC 8-09-08-01 – [PGMA 4.5.3-09-08-01](#) (Acciones Correctivas y Preventivas)

8. REGISTROS

8.1 RC 08-04 (Reporte de No Conformidad)

8.2 RC 08-08 [RC 08-08 B](#) (Listas de Verificación de Auditoría Interna)

8.3 RC 08-09 (Informe de auditorías)

8.4 RC 08-13 (Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas)

8.5 RC 08-20 (Programa de auditoría del sistema de calidad)

9. HISTORIAL

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
Original	00	3 Junio 2002	Documento elaborado por primera vez
00	01	04/Marzo/2003	Cambios en la redacción del Doc.
01	02	30/Junio 2003	Cambios de especificaciones
02	03	03 Junio 2004	Cambio de especificaciones



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
10 de 11

03	04	04 Ago-2005	Oportunidad de mejora
04	05	30 Junio 2006	Cambios administrativos
05	06	12 Oct-2006	Acción de Auditoría
06	07	6 Nov. 2006	Acción Auditoría
07	08	29-Enero-2007	Cambio de especificaciones
08	09	2 mayo 2007	Acciones de auditoría
09	10	18-Junio-2007	Cambio Administrativo
10	11	05-Sept- 2008	Cambio Administrativo
11	12	19-Sep-2008	Cambio por auditoría
12	13	19 junio 2009	Cambio por auditoría
13	14	25 junio 2010	Cambio de especificaciones
14	15	23 – Feb-2011	Cambio de especificaciones
15	16	20 –Feb-2012	Cambio de especificaciones y administrativo
16	17	15-Oct-2012	Cambio por auditoría



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Código:
PGC 8-08-08-01
PGMA 4.5.5-08-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 21

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
11 de 11

17	18	15-Enero-2013	Cambio de especificaciones
18	19	16-Abril-2013	Cambio de especificaciones y administrativo
19	20	16-mayo-2014	Cambios administrativos
20	21	25-agosto-2015	Cambio Administrativo

COPIA CONTROLADA