

DATOS DEL DOCUMENTO

| | | | |
|-----------------------|---|-----------|-------------------|
| Nombre del Documento: | Procedimiento de Auditorías Internas | | |
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 | Fecha: | 2020/09/01 |
| | | Revisión: | 8 |

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

| Descripción | Puesto | Nombre | Firma |
|-------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------|
| Elaboró | Coordinadora de Gestión de la Calidad | Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas | |
| Revisó | Secretario Particular | Dr. Luis Adrián Miranda Pérez | |
| Aprobó | Rector | Dr. Jorge Luis Zuart Macías | |



AUDITORÍAS INTERNAS

| | |
|----------------------|-----------------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 1 de 11 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar auditorías internas periódicamente al Sistema de Gestión Integral, por parte del equipo de auditores internos de la UNICH.

2. ALCANCE

Aplica desde la programación de las auditorías internas hasta el seguimiento de las no conformidades detectadas en las mismas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Título | Código |
|--|----------------|
| Manual del Sistema de Gestión Integral | UNICH-SGI-M-01 |
| Norma ISO 9000:2015 | - |
| Norma ISO 9001:2015 | - |
| Norma ISO 14001:2015 | - |
| Norma ISO 45001:2018 | - |



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

AUDITORÍAS INTERNAS

| | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 2 de 11 |

4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|--------------------------|---|
| Líder del equipo auditor | <p>4.1 Programación de auditorías internas.</p> <p>El líder del equipo auditor debe seguir los siguientes criterios para planificar el número auditorías internas en la programación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar.- Informes de auditorías internas anteriores.- Reportes de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora.- No conformidades que no se hayan cerrado en el tiempo estipulado. <p>Asimismo, cuando el Rector lo solicite se realizará una auditoría extraordinaria.</p> |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|--------------------------|---|
| Líder del equipo auditor | El líder del equipo auditor elabora el programa de auditorías internas UNICH-SGI-F-06, estableciendo auditar una o dos veces al año el Sistema de Gestión Integral, para concretar planes de trabajo o por observaciones de auditorías anteriores. |
| Líder del equipo auditor | <p>El líder del equipo auditor presenta el programa al Rector para su aprobación. Una vez aprobado, entrega una copia del mismo a través de la Coordinación de Calidad a los integrantes del equipo auditor y responsables de proceso.</p> <p>Las responsabilidades del equipo auditor se designan de tal manera que los auditores no auditen su propio trabajo y así asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p>4.2 Planeación de auditorías internas.</p> <p>De acuerdo al programa de auditorías, el líder del equipo auditor con apoyo de los auditores internos elabora el plan de auditoría UNICH-SGI-F-07 donde se establece: número y tipo de auditoría, objetivo, alcance, criterios de la auditoría, fecha, horarios, recursos necesarios, funciones y responsabilidades del equipo auditor.</p> |
| Líder del equipo auditor | El líder del equipo auditor informa al Rector acerca del plan de auditoría para su aprobación. Una vez aprobado el plan, el Rector informa a los titulares de área por lo menos con cinco días de anticipación solicitando confirmen a la Coordinación de Gestión de Calidad, a fin de facilitar la disposición de la documentación del SGI que sea requerida por el equipo auditor para llevar a cabo la auditoría, así como de las áreas a ser auditadas en las fechas y horarios acordados. Así mismo, el equipo auditor dentro de la semana de anticipación coordina la logística, la asignación de tareas y preparación de los documentos de trabajo para llevar a cabo la auditoría. |



AUDITORÍAS INTERNAS

| | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 3 de 11 |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|--------------------------|--|
| Líder del equipo auditor | <p>En la planeación de la auditoría interna, se determina la forma de llevar a cabo la misma, la cual puede ser presencial o virtual a través de una plataforma digital.</p> <p>Si se determina realizar la auditoría de manera virtual, se programan las actividades del plan de auditoría en la plataforma digital y se envía invitación a los involucrados vía correo electrónico.</p> <p>4.3 Realización de la auditoría interna.</p> <p>4.3.1 Reunión de apertura.</p> <p>En la fecha programada de la auditoria, el líder del equipo auditor conjuntamente con el equipo auditor realiza la reunión de apertura (de forma presencial o virtual) en donde se llevan a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del plan de auditoría y modificación de las actividades en caso de que se requiera. • Se informa a los auditados acerca de la metodología a seguir. • Presentación del equipo auditor. • Realización de preguntas, comentarios o dudas por parte de los auditados. <p>Se genera una lista de asistencia UNICH-SGI-F-11 en donde firman los asistentes. Si la reunión es virtual se pide a los asistentes confirmen su asistencia con su nombre y cargo en el chat de la plataforma. Se toman fotografías como evidencia.</p> |
| Equipo auditor | <p>4.3.2 Revisión y verificación de la información.</p> <p>El equipo auditor procede a visitar las áreas o se conecta de forma virtual con los auditados para recopilar información mediante entrevistas, observación de actividades y/o revisión de</p> |



| AUDITORÍAS INTERNAS | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 4 de 11 |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|----------------|--|
| Equipo auditor | <p>documentos, que pueda proporcionar evidencia del cumplimiento con los criterios de la auditoría. El equipo auditor utiliza como guía una lista de verificación UNICH-SGI-F-08.</p> <p>Los auditores internos son evaluados por parte de los auditados al finalizar las entrevistas y revisión de documentos en cada una de las áreas, a través del formato de evaluación de auditores UNICH-SGI-F-20.</p> <p>Cuando las evidencias de la auditoría indiquen que los objetivos de la misma no son alcanzables, el líder del equipo auditor informa a la Coordinación de Gestión de Calidad y Rector las razones y las acciones apropiadas.</p> |
| Equipo auditor | <p>4.3.3 Realización de reuniones intermedias.</p> <p>De acuerdo a la programación establecida en el plan de auditoría, el equipo auditor se reúne (de forma presencial o virtual) para intercambiar información, evaluar las evidencias encontradas y reasignar el trabajo de los auditores, si es necesario.</p> |
| Equipo auditor | <p>4.3.4 Clasificación de hallazgos y preparación de las conclusiones de auditoría.</p> <p>Al término de la auditoría, el equipo auditor se reúne (de forma presencial o virtual) para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada, recopilada. • Clasificar los hallazgos. <p>Los hallazgos pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría e identificar oportunidades de mejora, y se clasifican en:</p> |



| AUDITORÍAS INTERNAS | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 5 de 11 |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|-------------|---|
| | <p>a) No conformidad mayor, se considera cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un incumplimiento total de un proceso o procedimiento en cuanto a la calidad o bien en el funcionamiento efectivo del SGI. • Hay una ausencia de un requisito demandado por la norma en revisión o por el SGI. • Falla sistemática de los procesos: cuando existen numerosos errores en un proceso que, al unirse, en forma colectiva constituyen una falla importante del proceso. • Falla que afecte al cliente: cuando es probable que la no conformidad constituya un riesgo inmediato con respecto a la calidad del servicio. <p>b) No conformidad menor, se considera cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha(n) identificado una(s) deficiencia(s) en un proceso en la operación del SGI, pero no afecta la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios. • Incumplimiento parcial a un requisito de la norma en revisión. <p>c) Oportunidad de mejora, se considera cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones que si no se tratan en una fecha posterior inmediata pueden provocar una observación o una no conformidad. • Sugerencias de acción para mejorar la efectividad del SGI. • Existen buenas prácticas que puedan beneficiar otros procesos dentro del SGI. • Existen áreas o procesos susceptibles a mejorar. <p>El líder del equipo auditor es quien determina la</p> |



| AUDITORÍAS INTERNAS | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 6 de 11 |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|--------------------------|--|
| Líder del equipo auditor | <p>clasificación del hallazgo.</p> <p>4.3.5 Elaboración del informe de auditoría.</p> <p>El líder del equipo auditor en conjunto con el equipo auditor elabora el informe de la auditoría UNICH-SGI-F-09 el cual incluye: objetivo y alcance de la auditoría, equipo auditor, áreas, puestos, procesos o requisitos auditados, fechas de la auditoría, hallazgos, conclusiones y recomendaciones para la mejora.</p> <p>El líder del equipo auditor recaba todas las listas de verificación de cada uno de los auditores internos con la finalidad de integrarlas en el expediente como registros de la auditoría correspondiente, este expediente se resguarda en la Coordinación de Gestión de Calidad.</p> |
| Líder del equipo auditor | <p>4.3.6 Reunión de cierre.</p> <p>El líder del equipo auditor en coordinación con el equipo auditor realiza con los auditados la reunión de cierre (de forma presencial o virtual) para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría, de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por los auditados.</p> <p>El líder del equipo auditor entrega el informe de la auditoría al Rector y a los titulares de las áreas, a través de la Coordinación de Gestión de Calidad. El informe de auditoría es propiedad de la UNICH, y los integrantes del equipo auditor deben respetar y salvaguardar la debida confidencialidad.</p> <p>Cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría o a las conclusiones entre el equipo auditor y los auditados, se comentan y aclaran o solventan las diferencias en esta reunión. Se solicita a los asistentes firmen la lista de asistencia UNICH-SGI-F-11. Si la reunión es virtual se pide a los asistentes confirmen su</p> |



| AUDITORÍAS INTERNAS | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 7 de 11 |

| Responsable | Desarrollo de la actividad |
|--------------------|--|
| Gestión de Calidad | <p>asistencia con su nombre y cargo en el chat de la plataforma. Se toman fotografías como evidencia.</p> <p>4.4 Seguimiento de las no conformidades encontradas.</p> <p>La Coordinación de Gestión de Calidad, con apoyo del equipo auditor da seguimiento a las no conformidades mayores, menores y a las oportunidades de mejora encontradas, siguiendo el procedimiento de acciones correctivas UNICH-SGI-P-04.</p> |



5. REGISTROS

AUDITORÍAS INTERNAS

| No. | Nombre | Almacenamiento y preservación | Conservación y disposición |
|-----|---|--|---|
| 1 | UNICH-SGI-F-06 Programa de auditorías internas | Se mantiene en la PC de Calidad, un respaldo en la nube y un respaldo en papel con las firmas autógrafas | Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años. |
| 2 | UNICH-SGI-F-07 Plan de auditoría | Se mantiene en la PC de Calidad, un respaldo en la nube y un respaldo en papel con las firmas autógrafas | Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años. |
| 3 | UNICH-SGI-F-08 Lista de verificación | Se mantiene en la PC de Calidad, un respaldo en la nube y un respaldo en papel | Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años. |
| 5 | UNICH-SGI-F-09 Informe de auditoría | Se mantiene en la PC de Calidad, un | Indeterminado en electrónico |

| | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 8 de 11 |

| No. | Nombre | Almacenamiento y preservación | Conservación y disposición |
|-----|------------------------------------|--|---|
| | | respaldo en la nube y un respaldo en papel con las firmas autógrafas | hasta que existan cambios. En papel 3 años. |
| 6 | UNICH-SGI-F-11 Lista de asistencia | Se mantiene en la PC de Calidad, un respaldo en la nube y un respaldo en papel con las firmas autógrafas | Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años. |



6. INDICADORES

| Nombre del indicador: | % de Cumplimiento de auditorías internas |
|---------------------------|---|
| Responsable de obtenerlo: | Coordinación de Gestión de la Calidad |
| Unidad de medida: | % |
| Algoritmo: | % de cumplimiento: Auditorías internas realizadas/Auditorías internas programadas*100 |
| Periodicidad: | Anual |
| Meta: | 100% |

| AUDITORÍAS INTERNAS | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 9 de 11 |

7. GLOSARIO

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 el grado de cumplimiento de los criterios de la auditoría.

Auditoría interna: Denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, esta puede estar constituida como una auto-declaración y se realiza por personal interno o personal subcontratado.

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

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

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

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Ésta puede ser cualitativa o cuantitativa.

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

Líder del equipo auditor: Auditor del equipo auditor que es designado como jefe del equipo.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los preparativos de una auditoría.

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

SGI: Sistema de Gestión Integral.

UNICH: Universidad Intercultural de Chiapas.



AUDITORÍAS INTERNAS

| | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 10 de 11 |

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|----------|------------|--|
| No. | FECHA | |
| 1 | 26/10/2012 | Emisión inicial del procedimiento. |
| 2 | 25/02/2013 | Cambio de logotipos. |
| 3 | 03/02/2015 | Cambio del Responsable de la Dirección y Rector. |
| 4 | 31/03/2016 | Cambio del Representante de la Dirección, Coordinador de Gestión de la Calidad y Rector. |
| 5 | 2017/10/19 | Actualización del procedimiento. |
| 6 | 2019/05/07 | Actualización de logotipos de Gobierno del Estado, cambio de nombres y firmas de autorización. |
| 7 | 2019/09/17 | Actualización del código del formato de procedimiento. |
| 8 | 2020/09/01 | Actualización del procedimiento incluyendo la auditoría de forma virtual. |



AUDITORÍAS INTERNAS

| | |
|----------------------|----------------|
| Clave del Documento: | UNICH-SGI-P-02 |
| Fecha: | 2020/09/01 |
| Revisión: | 8 |
| Página: | 11 de 11 |