

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AUDITORÍAS INTERNAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
AUDITORÍAS INTERNAS**

©Derechos reservados
Sexta edición enero de 2019
Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Dirección General de Educación Superior
Universidad Politécnica de Tecámac
Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac
de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.
Impreso y hecho en Tecámac, México.
Printed and made in Tecámac, Mexico.
Tel.: (01 55) 59 388670
Correo Electrónico: rectoria_upt@uptecamac.edu.mx

La reproducción parcial o total de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

	Edición: Sexta	
	Fecha: Enero 2019	
	Código: MP-MAM-01	
	Página: IV	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

ÍNDICE

PÁG.

I. PRESENTACIÓN	V
II. OBJETIVO GENERAL.....	VI
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	VII
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	1
V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	2
VI. SIMBOLOGÍA.....	VIII
VII. REGISTRO DE EDICIONES.....	IX
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	X
IX. VALIDACIÓN.....	XI

I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, logrando mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Lic. Alfredo del Mazo Maza, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos de prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas Integrales de Gestión bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:20015)

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Politécnica de Tecámac. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal, establecido en el Sistema Integral de Gestión de la Universidad Politécnica de Tecámac bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:20015)

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje, ejecución y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo, productividad y mejora.

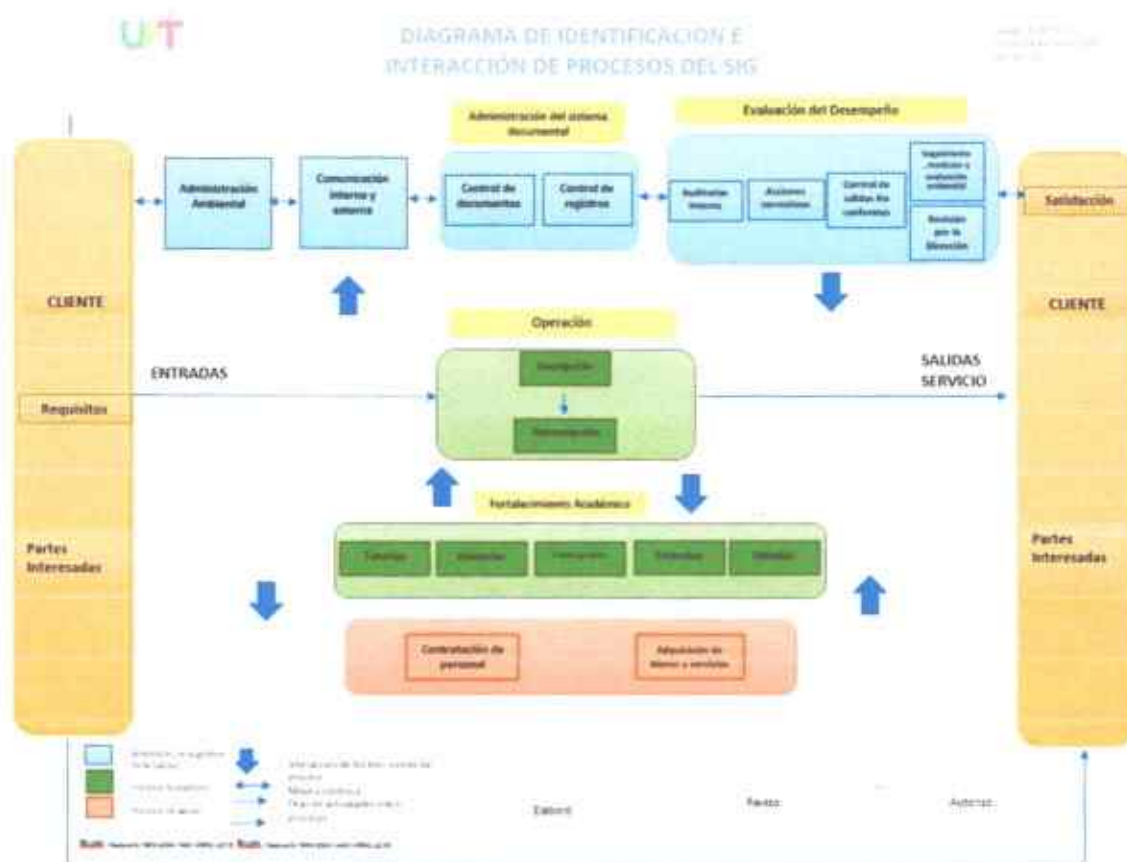
II. OBJETIVO GENERAL


Establecer las Auditorías Internas dentro de la Universidad Politécnica de Tecámac, mismas que permitan conocer el desempeño del Sistema Integral de Gestión implementado, considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de auditorías previas.

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

AUDITORÍAS INTERNAS



	Edición: Quinta
	Fecha: Octubre 2018
	Código: MP-MAM-01
	Página: 1 de 35

IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

- Proceso de Administración ambiental
- Proceso de Comunicación interna y externa
- Proceso de Administración del sistema documental
- Proceso de Inscripción
- Proceso de Reinscripción
- Proceso de Fortalecimiento académico
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Adquisición de bienes y servicios

PROCEDIMIENTOS:

- MP-ADA-01 Identificación de aspectos ambientales e impactos
- MP-ADA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y suscritos
- MP-ADA-03 Control operacional
- MP-ADA-04 Preparación y respuesta ante emergencias
- MP-CIE-01 Comunicación interna y externa
- MP-ASD-01 Control de documentos
- MP-ASD-02 Control de registros
- MP-MAM-02 Acciones correctivas
- MP-MAM-05 Seguimiento y medición operacional
- MP-INS-01 Inscripción
- MP-REI-01 Reinscripción
- MP-FOA-01 Tutorías
- MP-FOA-02 Asesorías
- MP-FOA-03 Visitas guiadas
- MP-FOA-04 Estancias
- MP-FOA-05 Estadías
- MP-REH-01 Contratación de personal
- MP-REH-02 Competencia, formación y toma de conciencia
- MP-ABS-01 Adquisición de bienes y servicios

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

➤ NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Auditorías internas

➤ OBJETIVO

Indicar las actividades que deben realizarse para la planificación y ejecución de las auditorías internas del Sistema Integral de Gestión implementado en la Universidad Politécnica de Tecámac, a fin de verificar su grado de cumplimiento.

➤ ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los integrantes y responsables de los procesos que comprenden el alcance del Sistema Integral de Gestión de la Universidad Politécnica de Tecámac, desde la elaboración del Programa anual de auditorías, hasta el establecimiento de acciones para mejorar / incrementar la competencia de los auditores.

➤ REFERENCIAS

- ✚ Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 26-09-2011).
- ✚ Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-9000-IMNC-2005 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ✚ Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- ✚ Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-SAA-14001-IMNC-2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- ✚ Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-19011-IMNC-2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

➤ RESPONSABILIDADES

El Rector:

- Revisar y aprobar el Programa anual de auditoría del SIG, así como los recursos para la realización de los eventos de auditoría.
- Designar al Auditor Líder con base en lo estipulado en las políticas incluidas en el presente procedimiento.
- Notificar mediante un comunicado a todo el personal respecto al nombramiento del Auditor Líder.
- Realizar seguimiento a la atención de hallazgos hasta su cierre por parte de los Responsables de Proceso.

El Auditor Líder:

- Asignar actividades específicas a los auditores, considerando su independencia y su competencia.
- Vigilar que el equipo auditor ejecute la auditoría interna de acuerdo al Plan específico de auditoría.
- Gestionar la participación de un Experto Técnico en el ejercicio de auditoría cuando sea requerido.
- Planificar las auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de auditorías previas.
- Difundir el Plan específico de auditoría a todos los responsables de los procesos auditados con al menos 15 días de anticipación a la realización de la misma.
- Determinar en conjunto con el DIPPE los recursos necesarios para la realización de los eventos de auditoría.
- Entregar a los auditados el formato para la Evaluación del auditor en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a que se realizó el cierre de la auditoría.

	Edición: Sexta
	Fecha: Enero 2019
	Código: MP-MAM-01
	Página: 4 de 35

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

El Experto Técnico:

- Resolver las dudas técnicas que le consulten los miembros del equipo auditor de manera objetiva.

Los Responsables de Proceso / Responsables de Área:

- Confirmar el Plan específico de auditoría recibido en un plazo no mayor a 2 días hábiles a partir de que se reciba la notificación.
- Presentar evidencias de que ha implementado y mantenido el SIG.
- Asistir puntualmente a las reuniones de apertura y cierre de las auditorías.

➤ DEFINICIONES

- **Auditado:** Persona u organización que son auditadas.
- **Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor en formación:** Auditor interno que aun no tiene completa su formación o sin experiencia.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

	Edición: Sexta	
	Fecha: Enero 2019	
	Código: MP-MAM-01	
	Página: 5 de 35	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

- **No conformidad:** Incumplimiento a un requisito.
- **Observación:** Son incumplimientos que no afectan la calidad del producto o servicio, y es importante tomarlos en cuenta.
- **Oportunidad de Mejora (OM):** Aquellas acciones encaminadas a la mejora continua del SGC, no se incumple con algún requisito pero se requiere mejorar.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan específico de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

➤ INSUMOS

- Información del estado y la importancia de los procesos.
- Información de las áreas a auditar
- Información de la importancia ambiental de las operaciones implicadas.
- Resultados de auditorías previas.

➤ RESULTADOS

Programa anual de auditorías.

Informe de auditoría interna.

	Edición: Quinta	
	Fecha: Octubre 2018	
	Código: MP-MAM-01	
	Página: 6 de 35	

➤ POLÍTICAS

1. La cantidad de auditorías al año son propuestas por el auditor líder, son revisadas por el DIPPE y son aprobadas por la alta dirección.
2. El Rector es el único facultado para autorizar el Programa anual de auditorías.
3. El objetivo del programa de auditoría es: Planificar la cantidad de auditorías requeridas en un año, para determinar el grado de implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Calidad en todas las actividades, procesos, productos y servicios relacionados con la inscripción, reinscripción, fortalecimiento académico y contratación del personal.
4. El alcance del programa de auditoría es: Auditar todas las actividades, procesos, productos y servicios relacionados con la inscripción, reinscripción, fortalecimiento académico y contratación del personal que se realizan dentro de la Universidad Politécnica de Tecámac.
5. Los riesgos para el Programa de Auditoría son constantes y se identifican y evalúan en la siguiente tabla:

Probabilidad	Impacto		
	Impide la realización de la auditoría planeada.	Se puede realizar la auditoría con acciones.	Se puede realizar la auditoría con un ligero retraso.
Se ha presentado más de una vez.	Extremo	Alto	Mediano
Se ha presentado de una vez.	Alto	Mediano	Bajo
No se ha presentado.	Medio	Bajo	Mínimo

Riesgos	Calificación del Riesgo	Acción para mitigar el Riesgo
La cantidad de auditores es menor a 3 personas.	Alto	Capacitar a más de 6 auditores internos.
La complejidad de la auditoría esta fuera de las competencias de las competencias de los auditores.	Medio	Contratar un experto técnico.
Algunas personas clave no están en las fechas programadas.	Mediano	Las personas clave tienen una persona capacitada.
Se presenta una situación de emergencia.	Bajo	Reprogramar la auditoría.
El SIG digital no funciona.	Mediano	Realizar la auditoría con las carpetas en físico.

6. Los recursos mínimos para realizar la auditoria programadas son el recurso humano, las evidencias objetivas en digital o fisico y el espacio para auditar y para realizar la junta de inicio. Los recursos adicionales deben ser solicitados por el DIPPE.
7. Los integrantes del equipo auditor deben demostrar su competencia como auditores del Sistema Integral de Gestión, en caso de no poder demostrarla no pueden formar parte del equipo.
8. Los auditores en formación deben estar acompañados de un auditor interno o auditor lider durante su primera auditoria.
9. El personal Experto Técnico que participe en los ejercicios de auditoria debe demostrar que cuenta con la competencia requerida para tales fines.
10. La participación del personal Experto Técnico debe limitarse a resolver las dudas técnicas de los miembros del equipo auditor de acuerdo a sus necesidades.
11. Cuando se requiera subcontratar el servicio de auditoria debido a las necesidades técnicas o estratégicas de la institución, el personal que desempeñe esta función debe cumplir con el perfil y la competencia requerida, además debe apegarse a los documentos que regulan la actividad de auditoria.
12. El personal que tenga laborando un mes o menos en la institución no debe considerarse para ser auditado, sin embargo puede participar como observador en el ejercicio de auditoria.
13. El personal que participe como observador en los ejercicios de auditoria no debe responder a las preguntas que se realicen al auditado.
14. Las solicitudes de reprogramación de auditorías deben realizarse con al menos 10 días de anticipación a la fecha programada, exponiendo para ello los motivos del cambio de fecha. Una vez reprogramada, la auditoria debe realizarse en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la fecha inicialmente establecida.
15. Los auditores internos seleccionados para pertenecer al equipo auditor no podrán auditar su propio trabajo o proceso sin excepción.
16. Los auditores internos deben apegarse a las técnicas de auditoria autorizadas, las cuales son:

- a) Entrevista personal
- b) Revisión documental
- c) Rastreo


17. Las auditorías internas al Sistema Integral de Gestión deben ser realizadas por auditores previamente seleccionados y calificados, considerando los siguientes criterios de competencia:

Auditor Líder	Auditor Interno
Grado Académico: Licenciatura concluida.	Grado Académico: Preparatoria terminada.
Formación: Interpretación de la norma: NMX-CC-9001-IMNC-2008 / 2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos. Interpretación de la norma: NMX-SAA-14001-IMNC-2004 / 2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Formación de auditores conforme a la norma NMX-CC-19011-IMNC-2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.	Formación: Interpretación de la norma: NMX-CC-9001-IMNC-2008 / 2015 Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos. Interpretación de la norma: NMX-SAA-14001-IMNC-2004 / 2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Formación de auditores conforme a la norma NMX-CC-19011-IMNC-2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
Habilidades: Negociación, liderazgo, comunicación verbal y escrita..	Habilidades: Comunicación verbal y escrita.
Experiencia: Haber participado en 1 evento de auditoría interna y en un evento de auditoría de tercera parte como auditor, auditado u observador.	Experiencia: Haber participado en 1 evento de auditoría interna.

➤ **DESARROLLO**

No.	Puesto	Actividad
1	Auditor Líder	<p>Inicio de procedimiento</p> <p>Genera / modifica el FO-MAM-01 Programa de auditorías con base en los criterios establecidos.</p> <p>Nota 1: El Programa anual de auditoría se debe generar considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, la importancia ambiental de las operaciones implicadas y los resultados de auditorías previas.</p> <p>Nota 2: Se considera incluir en el plan a las áreas que presentaron más observaciones y no conformidades en eventos anteriores.</p>
2	Auditor Líder	Envía el programa al Rector y al DIPPE para su revisión.
3	Rector / DIPPE	<p>Revisa el programa y verifica que cumpla con todos los lineamientos establecidos.</p> <p>¿Cumple con los lineamientos?</p> <p>En caso de que SI, continuar en la actividad 5.</p> <p>En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.</p>
4	Rector / DIPPE	Solicita al Auditor Líder que realice las modificaciones requeridas y verifica nuevamente. Regresar a la actividad 3.
5	Rector / DIPPE	Firma de autorizado el FO-MAM-01 Programa de auditorías y lo devuelve al Auditor Líder.
6	Auditor Líder	Recibe el Programa anual de auditorías autorizado y lo digitaliza en formato PDF.
7	Auditor Líder	Envía el Programa digitalizado al DIPPE y solicita su carga en el Portal del SIG.
8	Auditor Líder	<p>Realiza la selección de los Auditores Internos con base en las políticas establecidas.</p> <p>Nota: Cuando sea aplicable y dependiendo de la necesidad de la UPT, se puede subcontratar a un auditor o auditores con el perfil requerido y que lleven a cabo las actividades de acuerdo a este procedimiento.</p>
9	Auditor Líder	Convoca reunión con el equipo auditor previo a la fecha de auditoría definida en el Programa.

No.	Puesto	Actividad
10	Auditor Líder	Define el objetivo, alcance, recursos, métodos y criterios de la auditoría.
11	Auditor Líder	Viene de la actividad anterior y la actividad 14. Elabora / modifica el FO-MAM-02 Plan de auditoría en conjunto con el equipo auditor.
12	Auditor Líder	Envía el Plan al Rector y DIPPE para su revisión.
13	Rector / DIPPE	Recibe el FO-MAM-02 Plan de auditoría y determina si es procedente. ¿El plan generado es procedente? En caso de que SI, continuar en la actividad 15. En caso de que No, continuar en la siguiente actividad.
14	Rector / DIPPE	Indica al Auditor Líder las modificaciones requeridas al Plan y solicitar que realice los cambios. Regresar a la actividad 11.
15	Rector / DIPPE	Firma de autorizado el FO-MAM-02 Plan de auditoría y lo devuelve al Auditor Líder.
16	Auditor Líder	Genera la Notificación de auditoría (FO-MAM-04) y la difunde junto con el Plan a todos los responsables.
17	Auditor Líder / Equipo Auditor	Prepara los documentos requeridos para la realización de la auditoría. Nota: La documentación que se prepara es: a) FO-MAM-03 Lista de verificación b) FO-MAM-05 Lista de asistencia de auditoría c) Presentación para la reunión de apertura
18	Auditor Líder / Equipo Auditor	Realiza la revisión documental del SIG y/o de los procesos a auditar previo al evento de auditoría.
19	Auditor Líder / Equipo Auditor	Toma nota de los hallazgos encontrados en la revisión documental para analizarlos y determinar la conformidad.
20	Auditor Líder	Realiza la reunión de apertura con los responsables de proceso y el equipo auditor.
21	Auditor Líder	Presenta el objetivo, alcance, metodología de auditoría y recaba lista de asistencia (FO-MAM-05).
22	Equipo Auditor	Ejecuta la auditoría de acuerdo al alcance previsto y realizar el llenado de las Listas de verificación (FO-MAM-03).
23	Equipo Auditor	Informa al auditado los hallazgos que se detectan y comentar sus posibles efectos / incumplimientos.

	Edición: Quinta	
	Fecha: Octubre 2018	
	Código: MP-MAM-01	
	Página: 11 de 35	

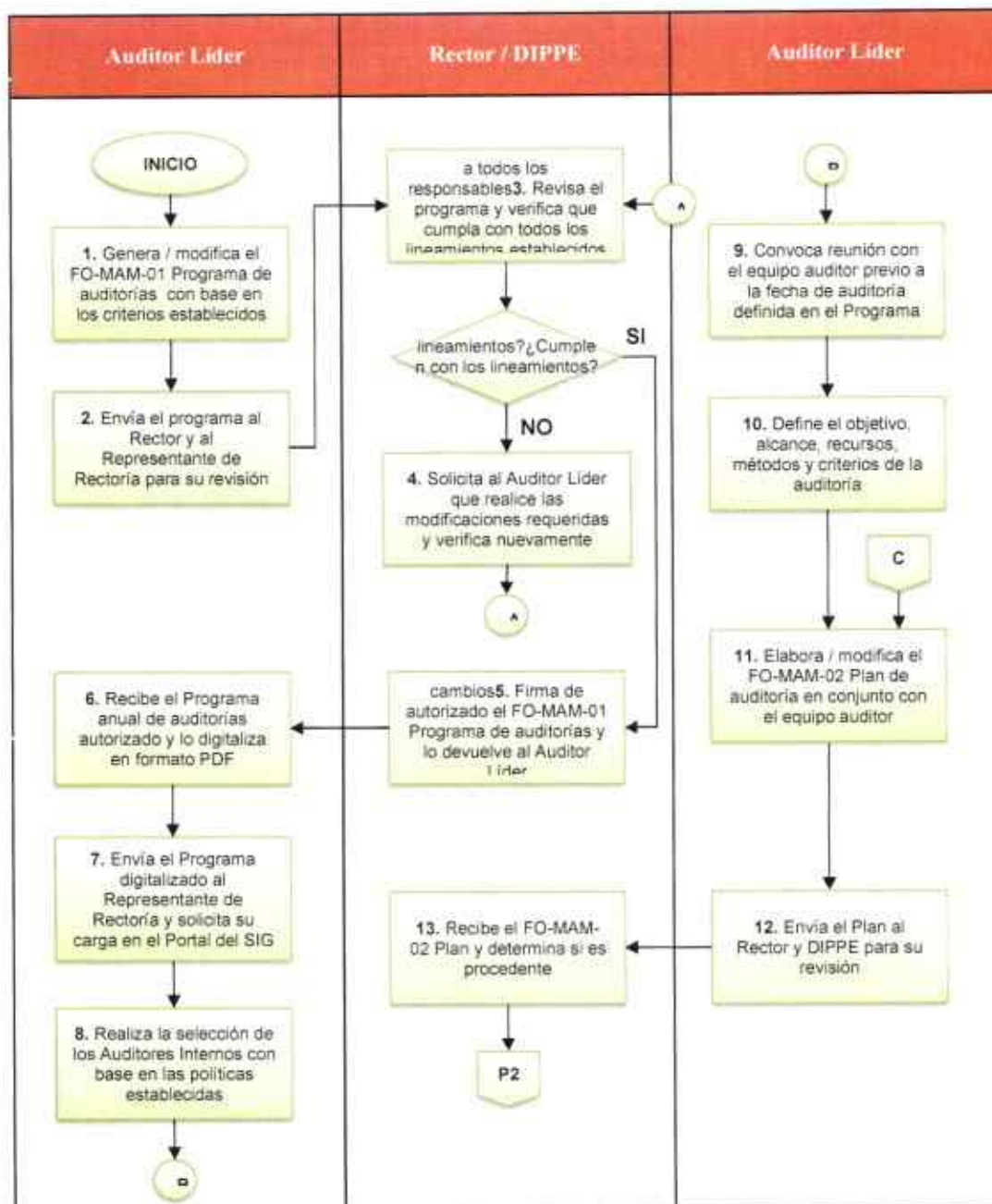
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

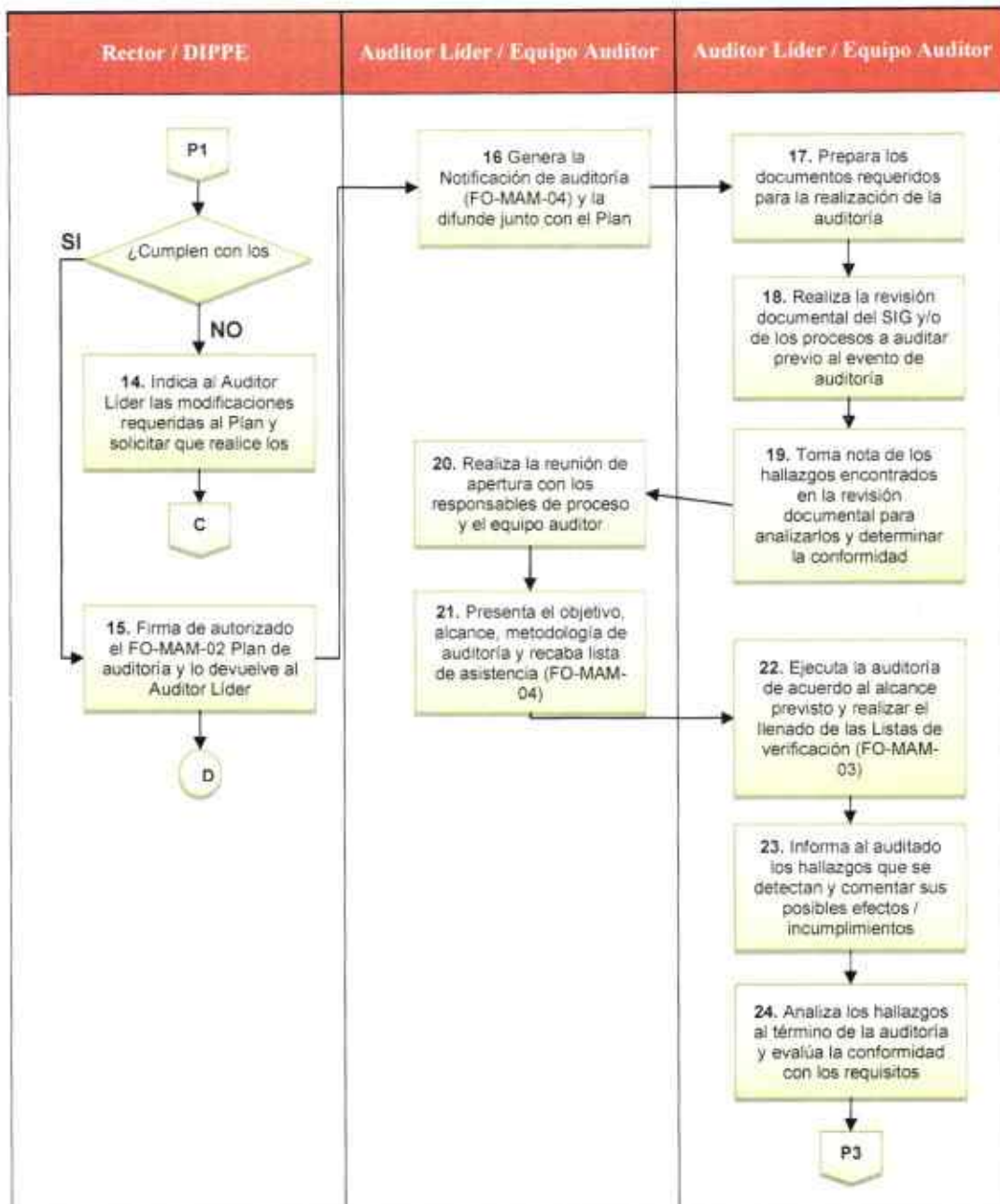
No.	Puesto	Actividad
24	Equipo Auditor	Analiza los hallazgos al término de la auditoria y evalúa la conformidad con los requisitos.
25	Equipo Auditor	<p>Define y clasifica los hallazgos de acuerdo a su naturaleza. Nota: Los hallazgos se clasifican como:</p> <p>Conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de un requisito, ya sea legal, reglamentario, normativo, de operación o el que los usuarios especifiquen. <p>No Conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilización de documentos no vigentes. ✓ Falta de actualización de documentos de acuerdo a la operación actual de un proceso. ✓ Frecuencia de registros con falta de datos. ✓ Omisión de algún requisito y/o párrafo de la normatividad NMX-CC-9001-IMNC-2008 o NMX-SAA-14001-IMNC-2004. ✓ Omisión de algún requisito y/o párrafo de la Regulación Sanitaria vigente ✓ Incumplimiento de algún apartado o requisito del Manual de la Calidad, normatividad u otros. ✓ Acciones correctivas no implementadas en tiempo y forma y/o falta de eficacia de las mismas. ✓ Falta de seguimiento de las no conformidades y observaciones detectadas en la auditoria interna inmediata anterior. ✓ Inconsistencia o falta de relación entre lo establecido en los procedimientos operativos o procesos y la actividad que se está ejecutando. <p>Observación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inconsistencia o falta de relación entre lo establecido en los procedimientos operativos o procesos y la actividad que se está ejecutando (siempre y cuando no afecte el producto o servicio).

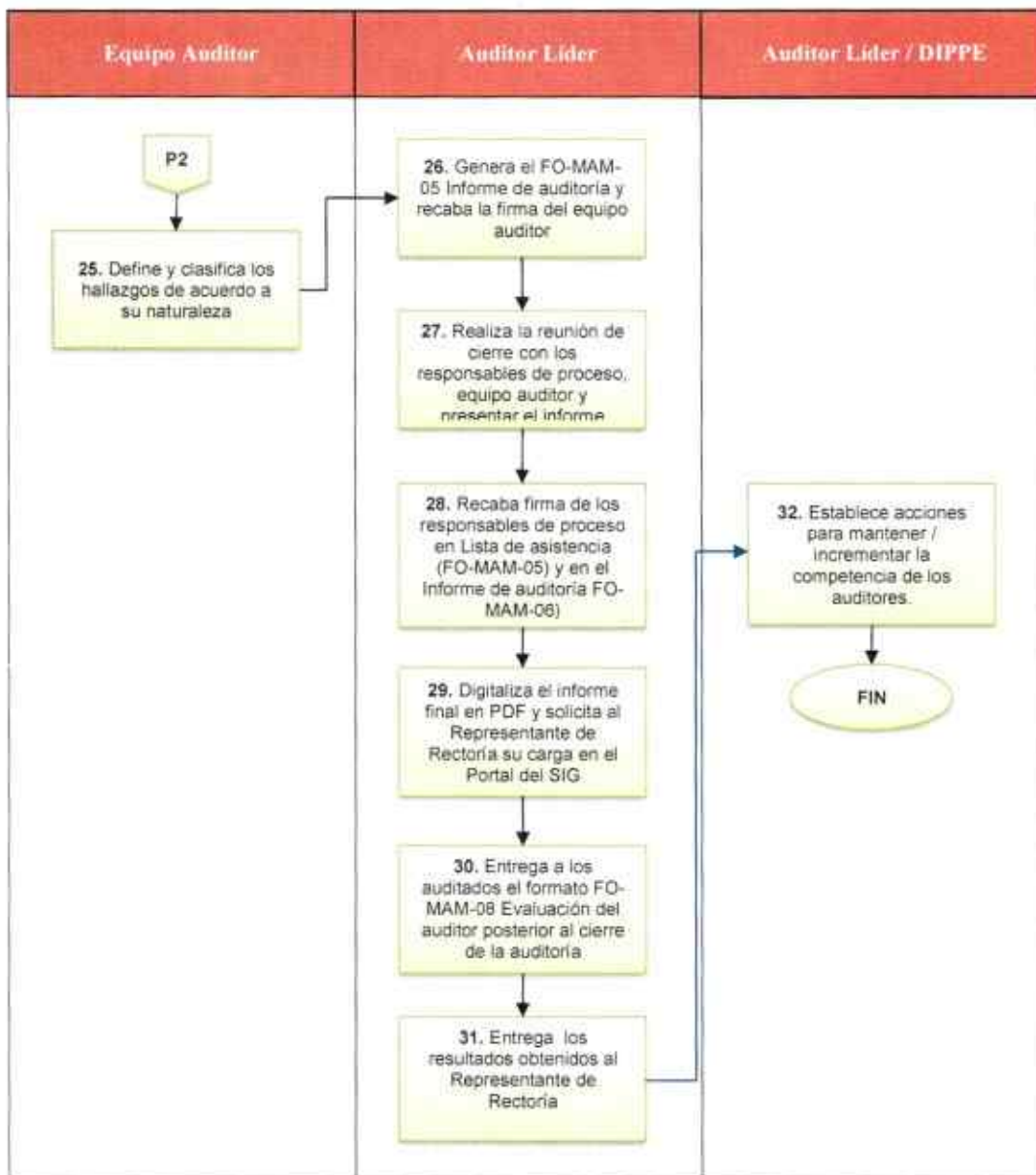
No.	Puesto	Actividad
25	Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Omisión de algún dato en los registros de calidad. ✓ Falta de relación entre procedimientos del SIG y los registros de calidad. ✓ Falta de Capacitación. ✓ Errores ortográficos en la documentación. ✓ Llenado incorrecto o incompleto de registros. ✓ Incumplimiento de algún requisito que especifica el procedimiento operativo, proceso y/o falta de evidencia sin que afecte la prestación del servicio. ✓ Situación potencial indeseable que puede transformarse en una No Conformidad <p>Oportunidad de Mejora: Cuando no se incumple algún requisito o proceso pero que se requiere mejorar, ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se cuenta con los documentos, formatos, etc. pero requieren mejorarse en cuanto a su diseño. ✓ Cuando se tiene definido quien realiza la actividad y lo hace, pero no es lo más conveniente que ese puesto lo realice. ✓ Cuando el proceso se está realizando de acuerdo a lo establecido con la planificación ambiental y de la calidad, sin embargo es necesario realizar ciertos ajustes para mejorar la operación del mismo.
26	Auditor Líder	Genera el FO-MAM-06 Informe de auditoría y recaba la firma del equipo auditor.
27	Auditor Líder	Realiza la reunión de cierre con los responsables de proceso, equipo auditor y presentar el informe.
28	Auditor Líder	Recaba firma de los responsables de proceso en Lista de asistencia (FO-MAM-05) y en el Informe de auditoría FO-MAM-06).
29	Auditor Líder	Digitaliza el informe final en PDF y solicita al DIPPE su carga en el Portal del SIG.

No.	Puesto	Actividad
30	Auditor Líder	Entrega a los auditados el formato FO-MAM-08 Evaluación del auditor posterior al cierre de la auditoría.
31	Auditor Líder	Entrega los resultados obtenidos al DIPPE, quien a su vez tendrá que informar los resultados a las áreas pertinentes.
32	Auditor Líder / DIPPE	Establece acciones para mantener / incrementar la competencia de los auditores cuando sea requerido. Fin de procedimiento

➤ **DIAGRAMACIÓN**







➤ MEDICIÓN

$$\frac{\text{Número de auditorías realizadas en tiempo}}{\text{No. de auditorías planificadas}} * (100) = \% \text{ de cumplimiento del programa de auditorías}$$

➤ FORMATOS

FO-MAM-01	Programa de auditorías
FO-MAM-02	Plan de auditoría
FO-MAM-03	Lista de verificación
FO-MAM-04	Notificación de auditoría
FO-MAM-05	Lista de asistencia de auditoría
FO-MAM-06	Informe de auditoría
FO-MAM-08	Evaluación del auditor

➤ FORMATOS E INSTRUCTIVOS PARA LLENAR EL FORMATO



PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Código: PO-MAM-01 (1)
Fecha: 04/06/2014 (2)
Edición: 02 (3)

P Programado **R** Realizado **C** Reprogramado (cambio)

Fecha: (4)

NO.	CLAVE DE AUDITORIA	RESPONSABLE	PROCESOS	FECHA	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				OBSERVACIONES
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4													
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)																																				(11)													

Elaboró

(12)

"Nombre del Auditor Líder"
Auditor Líder

Revisó

(13)

"Nombre del Rep. de Rectores"
Representante de Rectores

Autorizó

(14)

"Nombre del Rector"
Rector

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

FO-MAM-01 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Objetivo: Planificar las auditorías a realizar al Sistema Integral de Gestión

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato de Programa de auditorías
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Fecha	Fecha en la que se elabora el Programa de auditorías
5	No.	Número consecutivo de la auditoría planificada, ya sea interna o externa
6	Clave de la auditoría	Clave asignada a la auditoría para poderla identificar
7	Responsable	Nombre de los puestos de los responsable (s) de llevar a cabo la auditoría
8	Proceso	Nombre de los procesos a auditar
9	Fecha	Fecha planificada en la cual se llevará a cabo la auditoría
10	Mes / Semana	Espacio destinado para colocar "P" (Programado), "R" (Reprogramado), "C" (Reprogramado) de acuerdo al estatus de la auditoría y su planificación
11	Observaciones	Espacio destinado para colocar observaciones respecto a la auditoría programada
12	Elaboró, Revisó, Autorizó	Campo para agregar el nombre y firma de la persona que elabora, autoriza y firma el Programa de auditorías

PLAN DE AUDITORÍA

Código:	MP-MAM-02	(1)
Fecha:	10/10/18	(2)
Edición:	01	(3)

TIPO DE AUDITORÍA	
<input type="checkbox"/> SIG	
<input type="checkbox"/> Procesos	(4)
<input type="checkbox"/> Otra:	

DATOS DE LA AUDITORÍA	
Clave de auditoría:	(5)
Fecha:	(6)
Norma de referencia:	<input type="checkbox"/> NMX-CC-8001-JHNC-2015 <input type="checkbox"/> NMX-SAA-1408-JHNC-2013 (7)

CONTROL DE REUNIONES	
Apertura:	(8)
Cierre:	(9)
Hoja ____ de ____ (10)	

Objetivo:	(11)
Alcance:	(12)
Criterios de evaluación:	(13)
Fecha:	(14)

HORARIO	REQUISITOS PRINCIPALES	AREA	AUDITOR	PROCESO / ACTIVIDAD
(15)	(16)	(17)	(18)	(19)

GRUPO AUDITOR:

NOMBRE	ROL	INICIALES
(20)	(21)	(22)

(23) _____ Nombre y Firma Auditor Líder
--

(23) _____ Nombre y Firma CARE

(23) _____ Nombre y Firma Revisor
--

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

FO-MAM-02 PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Establecer los lineamientos bajo los cuales se llevará a cabo la auditoría.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato de Plan de auditoría
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Tipo de auditoría	Campos para seleccionar el tipo de auditoría a realizar
5	Clave de la auditoría	Espacio para capturar la clave asignada a la auditoría
6	Fecha	Fecha en la cual se llevará a cabo la auditoría
7	Norma de referencia	Campos para seleccionar el tipo de norma bajo la cual se llevará a cabo la auditoría
8	Apertura	Fecha en la cual se llevará a cabo la reunión de apertura de auditoría
9	Cierre	Fecha en la cual se llevará a cabo la reunión de cierre de auditoría
10	Hoja __ de __	Espacio para capturar el número de hoja y número de hojas total del Plan de auditoría
11	Objetivo	Espacio para capturar el objetivo que tiene la auditoría
12	Alcance	Espacio para capturar el alcance de la auditoría, incluyendo los procesos involucrados
13	Criterios de auditoría	Espacio para capturar los documentos, normas, lineamientos, reglamentos, etc., en los cuales se basará la auditoría
14	Fecha	Fecha en la cual se realizará la auditoría
15	Horario	Horario en el cual se estará llevando la auditoría de acuerdo al proceso auditado o la actividad
16	Proceso / Actividad	Nombre del proceso auditado o la actividad
17	Auditor	Nombre del auditor que llevará a cabo la auditoría al proceso o actividad

18	Requisitos principales del proceso	Puntos de la norma aplicables al proceso, mismos que serán revisados durante la auditoría
19	Área	Nombre del área auditada, así como lugar donde se llevará a cabo la auditoría
20	Nombre	Nombre de la persona que llevará a cabo la auditoría
21	Rol	Papel que juega la persona en la auditoría (Auditor Líder / Auditor / Observador / Experto Técnico)
22	Iniciales	Iniciales de la persona que integra el equipo auditor
23	Elaboró, Revisó, Autorizó	Campo para agregar el nombre y firma de la persona que elabora, revisa y autoriza el Plan de auditoría



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

Edición: Quinta

Fecha: Octubre 2018

Código: MP-MAM-01

Página: 23 de 35



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



LISTA DE VERIFICACIÓN

Código:	FO-MAM-03	(1)
Fecha:	04/06/14	(2)
Edición:	02	(3)

DATOS DE LA AUDITORÍA	
Clave de la auditoría:	(4)
Norma de referencia:	<input type="checkbox"/> NMXC-137-1400-CEM-2014 (5) <input type="checkbox"/> NMXC-137-1400-CEM-2014

PROCESO / ÁREA AUDITADA	
	(6)
Fecha:	(7)

DESCRIPCIÓN / REFERENCIAS	HALLAZGO				OBSERVACIONES
	C	NC	OS	OM	
(8)	(9)	(9)	(9)	(9)	(10)

Nombre y firma del auditor

(11)

HALLAZGOS	
Abreviatura	Descripción
C	Conforma
NC	No conforma
OS	Observación
OM	Oportunidad de Mejora

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:
FO-MAM-03 LISTA DE VERIFICACIÓN

Objetivo: Definir los criterios base y puntos que se revisarán durante la auditoría

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato Lista de verificación
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Clave de la auditoría	Espacio para capturar la clave asignada a la auditoría
5	Norma de referencia	Campos para seleccionar el tipo de norma bajo la cual se llevará a cabo la verificación
6	Proceso auditado	Nombre del proceso del cual se elabora la Lista de verificación
7	Fecha	Fecha en la que se realiza la verificación del proceso
8	Descripción / Referencias	Espacio para agregar la pregunta que se realizará al auditado, así como el requisito de la norma o criterio aplicable
9	Hallazgo	Campo para marcar con una "X" el tipo de hallazgo encontrado
10	Observaciones	Campo para ingresar las observaciones respectivas a los hallazgos encontrados
11	Nombre y firma del auditor	Espacio para agregar el nombre y firma del auditor que realiza la verificación

Tecamac, Estado de México

a dd de mes de aaaa

(1) (2) (3)

COMITÉ AMBIENTAL Y DE CALIDAD, AUDITORES,
AUDITADOS Y REPRESENTANTE DE RECTORÍA

PRESENTES

Por este medio me es grato notificarles que la "(Número) Auditoría Interna" No. "(Número)" se llevará a cabo el próximo dd de mes del presente, con el objetivo de que planeen sus actividades, contando siempre con su participación y el otorgamiento de las facilidades pertinentes para el éxito de esta actividad. Se anexa Plan de Auditoría (FO-MAM-02).

Sus más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

ATENTAMENTE

(8)

(9) "NOMBRE DEL RECTOR"

RECTOR

Código: FO-MAM-01

Fecha: 24/05/14

Edición: 02

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

FO-MAM-04 NOTIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Objetivo: Difundir al personal de la UPT los detalles del evento de auditoría al SIG

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Día (dd)	Día en que se realiza la notificación de auditoría
2	Mes (mm)	Mes en que se realiza la notificación de auditoría
3	Año (aaaa)	Año en que se realiza la notificación de auditoría
4	(Número) Auditoría Interna	Espacio para capturar el número consecutivo de la auditoría
5	Número	Espacio para capturar el número identificador de la auditoría
6	Dd	Día en que se llevará a cabo la auditoría
7	Mes	Mes correspondiente en el cual se llevará a cabo la auditoría
8	Espacio de firma	Espacio para agregar la firma del Rector
9	Nombre del Rector	Espacio para capturar el nombre del Rector

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:		
FO-MAM-05 LISTA DE ASISTENCIA DE AUDITORÍA		
Objetivo: Realizar el registro de los asistentes al evento de apertura y cierre de auditoría		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato Lista de verificación
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Clave de auditoría	Espacio para capturar la clave asignada a la auditoría
5	Apertura	Fecha en la que se realiza la reunión de apertura de auditoría
6	Cierre	Fecha en la que se realiza la reunión de cierre de auditoría
7	(Equipo auditor) Nombre / Firma	Espacio para agregar el nombre y firma de la persona que conforma el equipo auditor
8	(Equipo auditor) Puesto	Espacio para agregar el puesto de la persona que conforma el equipo auditor
9	(Asistentes) Nombre	Espacio para capturar el nombre del Rector
10	(Asistentes) Apertura	Espacio para agregar el nombre de la persona representante del proceso, que asiste al evento de apertura de auditoría
11	(Asistentes) Cierre	Espacio para agregar la firma de la persona representante del proceso, que asiste al evento de cierre de auditoría



INFORME DE AUDITORÍA		Código: PU-MAM-06	(1)
		Fecha: 04/06/14	(2)
		Estatus: 02	(3)

Cierre de auditoría:	(4)	Norma de referencia:
Fecha de apertura:	(5)	<input type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015
Fecha de cierre:	(6)	<input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015
Fecha de informe:	(7)	(8)

Objetivo:
(9)

Alcance:
(10)

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Puesto
(11)	(12)

GRUPO AUDITOR	
Nombre	Puesto
(13)	(14)
RESUMEN DE HALLAZGOS	
CANTIDAD	HALLAZGOS
(15)	No conformidad
(16)	Observación
(17)	Oportunidad de mejora

#	Descripción de hallazgo	Requisito de la norma 9001-2015 / 14001-2015	Proceso	Clasificación de hallazgo
(18)	(19)	(20)	(21)	(22)

CONCLUSIONES
(23)

Auditor Líder
(24)
Nombre y Firma

DIPPE
(24)
Nombre y Firma

Rectora
(24)
Nombre y Firma

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

FO-MAM-06 INFORME DE AUDITORÍA

Objetivo: Generar el informe respecto al estado que guarda el SIG y sus procesos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato Lista de verificación
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Clave de auditoría	Espacio para capturar la clave asignada a la auditoría
5	Fecha de apertura	Fecha en la que se realizó la reunión de apertura de auditoría
6	Fecha de cierre	Fecha en la que se realizó la reunión de cierre de auditoría
7	Fecha del informe	Fecha en la que se emite el informe de auditoría
8	Norma de referencia	Campos para seleccionar el tipo de norma bajo la cual se llevará a cabo la verificación
9	Objetivo	Espacio para capturar el objetivo que tiene la auditoría
10	Alcance	Espacio para capturar el alcance de la auditoría, incluyendo los procesos involucrados
11	(Personal entrevistado) Nombre	Espacio para capturar el nombre de las personas que se auditaron
12	(Personal entrevistado) Puesto	Espacio para capturar el puesto de las personas que se auditaron
13	(Grupo auditor) Nombre	Espacio para capturar el nombre de las personas que realizaron la auditoría
14	(Grupo auditor) Puesto	Espacio para capturar el puesto de las personas que realizaron la auditoría
15	No conformidad	Espacio para capturar la cantidad de no conformidades detectadas
16	Observaciones	Espacio para capturar la cantidad de observaciones detectadas
17	Oportunidades de mejora	Espacio para capturar la cantidad de oportunidades de mejora detectadas

18	#	Número consecutivo del hallazgo
19	Descripción del hallazgo	Descripción detallada del hallazgo encontrando durante la auditoría
20	Requisito de la norma 9001:2008 / 14001:2004	Punto o requisito de la norma al cual se encuentra referenciado el hallazgo detectado
21	Proceso	Nombre oficial del proceso en donde se encontró el hallazgo
22	Clasificación del hallazgo	Categoría asignada al tipo de hallazgo (No conformidad, Observación, Oportunidad de Mejora
23	Conclusiones	Resumen final de la auditoría en donde se colocan las fortalezas, nivel de implementación, certidumbre que tienen las auditorías, y brinda un parámetro de referencia respecto al estatus y grado de madurez del SIG.
24	Auditor Líder, DIPPE, Rector	Campo para agregar el nombre y firma del Auditor Líder, DIPPEy Rector

EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Código:	FO-MAM-08 (1)
Fecha:	04/06/14 (2)
Edición:	01 (3)

Con el fin de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de la Universidad Politécnica de Tecámac y conocer el desempeño de nuestros auditores, deseamos conocer su opinión respecto a esta actividad.

DATOS GENERALES

Nombre del auditor a evaluar (4)	Clave de la auditoría (5)
Fecha de auditoría (6)	Proceso auditado (7)
Nombre del evaluador (8)	

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta debe evaluar en la escala de 1 a 4, de acuerdo a la percepción que haya tenido:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1 - Carece de él | 3 - Tiene un desempeño satisfactorio |
| 2 - Tiene áreas de oportunidad | 4 - Tiene un desempeño sobresaliente |

1. OBJETIVIDAD

ASPECTO	CALIFICACIÓN
	(9)
A. Se basa en documentos, normas y hechos para la revisión.	
B. Evalúa de manera imparcial la información que se presenta en la revisión.	
C. Se apega al objetivo de auditoría y busca cumplirlo.	(10)
D. Emite comentarios basados en su juicio personal y no en suposiciones.	
E. Hace mención de oportunidades de mejora y el beneficio que tienen.	

2. COMUNICACIÓN

ASPECTO	CALIFICACIÓN
	(9)
A. Se presenta y da una breve explicación de la mecánica de revisión.	
B. Se da a entender de una manera clara, directa y sencilla.	
C. Se expresa de forma respetuosa durante la auditoría.	(10)
D. Dispuesto a ofrecer comentarios, se mantienen firme; habla con seguridad.	
E. Informa oportunamente los hallazgos, desviaciones detectadas y posibles efectos.	

EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Código:	FO-MAM-08 (1)
Fecha:	04/08/14 (2)
Edición:	01 (3)

Con el fin de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de la Universidad Politécnica de Tecámac y conocer el desempeño de nuestros auditores, deseamos conocer su opinión respecto a esta actividad.

DATOS GENERALES

Nombre del auditor a evaluar (4)	Clave de la auditoría (6)
Fecha de auditoría (5)	Proceso auditado (7)
Nombre del evaluador (8)	

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta debe evaluar en la escala de 1 a 4, de acuerdo a lo percepción que haya tenido:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1 - Carece de él | 3 - Tiene un desempeño satisfactorio |
| 2 - Tiene áreas de oportunidad | 4 - Tiene un desempeño sobresaliente |

3. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

ASPECTO	CALIFICACIÓN
	(9)
A. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.	
B. Eficacia en el uso del tiempo de la auditoría.	
C. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoría.	(10)
D. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento de los procesos.	
E. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.	

4. COMENTARIOS Y/ O SUGERENCIAS

(11)

Nota: Una vez llenada la evaluación, debe entregar el registro al Auditor Líder.

Firma del evaluador

(12)

Nombre, Firma y Puesto

Resultado
General:







INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:

FO-MAM-08 EVALUACIÓN DEL AUDITOR

Objetivo: Evaluar el desempeño de los auditores internos durante el desarrollo de la auditoría

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Código	Código del formato Lista de verificación
2	Fecha	Fecha de edición del formato
3	Edición	Número de edición actual del formato
4	Nombre del auditor a evaluar	Nombre del auditor al cual se está aplicando la evaluación
5	Clave de la auditoría	Espacio para capturar la clave asignada a la auditoría
6	Fecha de auditoría	Fecha en la que se realizó la auditoría
7	Proceso auditado	Nombre oficial del proceso del cual se realizó la auditoría
8	Nombre del evaluador	Nombre de la persona que realiza la evaluación del auditor
9	Calificación	Campo para ingresar la calificación promediada obtenida de las calificaciones de cada rubro
10	Campo para calificaciones	Campo para ingresar la calificación de cada uno de los rubros considerados
11	Comentarios y/o sugerencias	Campo para ingresar los comentarios y/o sugerencias adicionales a la evaluación realizada, con el fin de mejorar el desempeño del auditor evaluado
12	Nombre, firma y puesto	Campo para agregar el nombre, la firma y el puesto de la persona que realiza la evaluación

VI. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA
	INICIO / FIN: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	OPERACIÓN / ACTIVIDAD: Representa la realización de una operación o una actividad relativa a un procedimiento.
	CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión / enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama o la conexión con otro procedimiento.
	LINEA DE FLUJO: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.
	CONECTOR: Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Sirve para conectar dos actividades dentro del diagrama.
	DECISIÓN: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS		Edición: Quinta
			Fecha: Octubre 2018
			Código: MP-MAM-01
			Página: IX

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	Noviembre de 2011	Emisión inicial del documento.
Segunda	Junio de 2014	Se agrega el Portal del SIG como herramienta de consulta, se definen los puestos para cada actividad, se agregan políticas al documento, se da mayor claridad a la simbología utilizada, se reduce la cantidad de formatos utilizados, se incluyen nuevos conceptos.
Tercera	Diciembre 2015	En el Desarrollo: a) Se eliminó el uso de la bitácora de hallazgos que se describía en el punto 30 de la segunda edición. b) Se cambió la redacción del punto 31, describía que se tabulaban los resultados de evaluación de auditores, quedando como "Entrega los resultados obtenidos al DIPPE". c) Se actualizó la numeración. En la Diagramación: Se actualizó acorde a las modificaciones realizadas en el desarrollo.
Cuarta	Octubre 2017	Migración a la versión 2015 de nuestro sistema de calidad y ambiental
Quinta	Octubre 2018	Se cambió logo y quienes validan, se actualizó la versión ISO a 2015, se cambió el diagrama de identificación e iteración de procesos del SIG.
Sexta	Enero 2019	En la sección políticas, se agregaron los riesgos para el programa de auditoria en conformidad con la norma ISO 19011:2018.

	Edición: Sexta	
	Fecha: Enero 2019	
	Código: MP-MAM-01	
	Página: X	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

VIII. DISTRIBUCIÓN

Original:

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Electrónico:

Permisos para consulta vía Portal del SIG a los niveles de usuario:

- Administrador
- Usuario UPT

IX. VALIDACIÓN

Aprobó:



Mtra. Brenda Leticia Durán Huerta Monárrez
Rectora

Revisó:



Mtro. Enrique Herrera Zapién
Jefe del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación
DIPPE

Elaboró:



Dr. Felipe Nerhi Tenorio González
Auditor Líder