

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AUDITOR INTERNO GUÍA PRÁCTICA

## Temario

1. Auditor
2. Funciones del auditor
3. Responsabilidades del auditor
4. Auditoría
5. Objetivo
6. Características de auditoría
7. Procedimiento de auditoría
8. Documentos de auditoría
9. Herramientas de auditoria
10. Ejercicio de auditoría
11. Glosario
12. Referencias

## 1. Auditor

Persona que lleva a cabo una auditoría (3.1)

## 2. Funciones del auditor

- En colaboración con el coordinador del SGC, determinar el plan de auditorías internas.
- Realizar auditorías al SGC con apego a los criterios establecidos para tal fin.
- Desarrollar acciones de mejora, que contribuyan de manera permanente al proceso de sensibilización y que coadyuven a mantener y mejorar el SGC.
- Generar alternativas de solución a las no conformidades abiertas que pongan en riesgo la continuidad del SGC.
- Generar alternativas de solución a las problemáticas que plantee la alta dirección.
- Ser un órgano conciliador entre las diferencias que se presenten en la operación del SGC tomando como base la norma ISO 9001:2015 , y los requisitos establecidos en la organización

## 3. Responsabilidades del Auditor Interno.

- Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- Revisar la información pertinente al proceso a auditar y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.
- Retroalimentar al auditado sobre los hallazgos detectados al concluir la auditoría.
- Dar seguimiento a las no conformidades derivadas de los procesos de auditoría o por revisiones de la dirección al SGC.
- Confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría, verificando la autenticidad de la información recopilada.
- Evaluar aquellos factores que puedan afectar a la confiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría.
- Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información.

- Participar activamente en los procesos de capacitación y actualización, así como a las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad a los que sea convocado, todo ello como requisito indispensable para mantener su nombramiento de Auditor Interno

## 4. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** (3.3) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los **criterios de auditoría** (3.2)

## 5. Objetivo

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

## 6. Características

Sistemático	Conjunto de procedimientos o pasos lógicos y organizados
Independiente	Los auditores deben ser independientes de la actividad que se realiza
Documentado	Como resultado se tendrán evidencias de la auditoría (Interna)
Evidencia	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los <b>criterios de auditoría</b> (3.2) y que es verificable
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la <b>evidencia de la auditoría</b> (3.3)

## 7. Procedimiento de auditoría (P-SGC-04)

### I. OBJETIVO

Establecer la metodología para planear y ejecutar las auditorías internas que permitan verificar la implantación, mantenimiento y conformidad del SGC, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### II. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de la Universidad involucradas en el SGC.

### II. RESPONSABILIDADES

Responsable	ACTIVIDADES
Coordinador del SGC	Elabora el Programa Anual de Auditorías (D-SC-04) entrega para autorización del Rector y lo publica en el mes de enero en la intranet.
Auditor Líder y Auditores Internos	<p>Con base en el programa de auditorías se reúnen para elaborar el Plan de Auditoría (D-SGC-05), considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado y la importancia de los procesos.</li> <li>• Las áreas a auditar.</li> <li>• Los resultados de auditorías previas, incluyendo las oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>• Los auditores no podrán auditar su propio trabajo.</li> </ul> <p><b>Posteriormente se publica en la intranet y le envía copia al Controlador de Documentos para su resguardo.</b></p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se lleva a cabo la reunión de apertura con las áreas auditadas para darles a conocer el Plan de Auditoría (D-SGC-05).</li> <li>2. Se realiza la auditoría de acuerdo con el Plan de Auditoría establecido (D-SGC-05), haciendo uso del formato "Reporte de Auditoría Interna" (F-SGC-11); el cual es entregado al controlador de documentos y almacenados conforme a lo indicado en el procedimiento (P-ID-02).</li> <li>3. El auditor evalúa los riesgos con el formato (F-SC-23) y se entrega el formato al auditor líder</li> <li>4. Se reúnen para preparar las conclusiones de la auditoría, revisando los hallazgos de la misma, la atención de no conformidades de auditorías previas, y la determinación de no conformidades.</li> <li>5. Cada auditor interno realiza una reunión con el (las) área(s) auditada(s) para brindarle(s) retroalimentación sobre los hallazgos encontrados y las no conformidades procedentes.</li> </ol> <p>En caso de determinarse no conformidades deberán aplicar el procedimiento de acciones correctivas (P-SGC-05).</p> <p><b>Se realiza la reunión de cierre con las áreas auditadas.</b></p>

<b>Auditado</b>	Evaluará el desempeño del auditor mediante el formato <b>F-SC-30</b> y enviará por correo electrónico al auditor líder el mismo día en que fue auditado.
<b>Auditor Líder</b>	Elabora el informe final <b>F-AI-01</b> de auditoría y lo publica en la intranet a más tardar dos semanas después de realizada la reunión de cierre.

#### IV. POLÍTICAS

1. El Programa Anual de Auditorías, determina la periodicidad de las mismas, sin embargo en cualquier momento, el Rector directamente o por medio del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, puede determinar que se realice una auditoría extraordinaria a un área o proceso en particular.
2. El proceso de auditoría está regido por las directrices establecidas en el documento "Lineamientos del Comité de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad" **(D-SGC-09)**.
3. La alta dirección podrá elegir a los líderes auditores de acuerdo a las actividades y responsabilidades asignadas

### 8. Documentos de auditoría

Nombre	Código	Ubicación de intranet	Responsable de Elaborar
Procedimiento de auditoría	<b>P-SGC-04</b>	SGC/PROCEDIMIENTOS/P-SGC-04	Dueño de proceso
Plan anual de auditorías	<b>D-SC-04</b>	SGC/DOCUMENTOS/ D-SC-04	Coordinador del SGC
Plan de auditoría	<b>D-SGC-05</b>	SGC/DOCUMENTOS/ D-SGC-05	Auditor Líder
Reporte de auditoría interna	<b>F-SGC-11</b>	SGC/FORMATOS/ F-SGC- 11	Auditor interno
Evaluación del riesgo	<b>F-SC-23</b>	SGC/FORMATOS/ F-SC-23	Auditor interno
Evaluación al auditor	<b>F-SC-30</b>	SGC/ FORMATOS/F-SC-30	Auditado
Informe final	<b>F-AI-01</b>	SGC/ FORMATOS/F-AI-01	Auditor Líder

### 9. Herramientas de auditoría

- Cuestionario de posibles preguntas
- Enfoque basado en riesgos

## 10. Ejercicio de auditoría interna

- a) De acuerdo al plan anual de auditoría 2018, se debe de llevar a cabo la primera auditoría interna en el mes de marzo, por lo que el coordinador del SGC, lo publica en intranet con previa autorización de la alta dirección.

 <b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>Programa Anual de Auditorías 2018</b>													
Año:		2018											
No. de Auditorías programadas:		3											
Fecha de Elaboración:		23/01/2018											
No. Auditoría	Tipo de Auditoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
AI 01/2018	INTERNA												
AI 02/2018	INTERNA												
AE 01/2018	VIGILANCIA No. 1												
Elaboró				Aprobó									
Mtro. Oscar Flores Candanedo Coordinador del SGC				Mtro. Marco Antonio Ocadiz Cruz Rector									
											D-SC-04/R4		

- b) El auditor líder convoca a reunión previa en la que presenta la propuesta de plan de auditoría (**P-SGC-04**) previamente documentado, una vez aprobado el plan se convoca a reunión de apertura en la que se convoca a la alta dirección, jefes de departamento, coordinadores, auditores internos y dueños de proceso, en la que se les presenta el plan de auditoría para que conozcan a detalle los días, horas y actividades derivadas del proceso:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

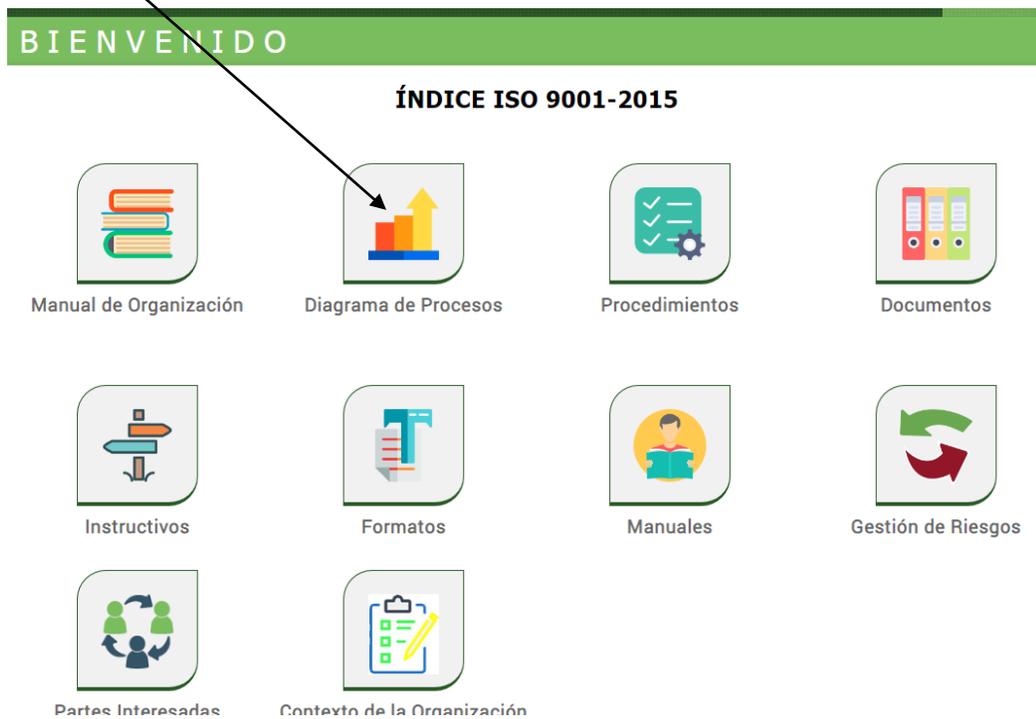
Número de auditoría:	01/2018	Ordinaria	X	Extraordinaria
Objetivo:	Verificar la conformidad con los requisitos de ISO 9001:2015 y los determinados por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, así como la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de nuestros usuarios.			
Criterio de auditoría	Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-2015/ ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital			
Alcance:	Aplica para auditar todos los procesos del SGC (Liderazgo, Planeación y Evaluación, Mejora Continua, Diseño de Programas Educativos, Proceso de enseñanza y aprendizaje, Vinculación y servicios tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Capacitación y Desarrollo del Personal), para los programas de estudio de TSU, Licenciatura e Ingeniería Técnica.			
Técnica a Utilizar	Entrevista/Muestreo aleatorio			
Auditor Líder:	Eloir Francisco López Nube/Celerino Arroyo Cruz			
Fecha y hora reunión de apertura:	12 de marzo de 2018, 09:00 hrs.	Fecha y hora reunión de cierre	16 de marzo de 2017, 15:00 hrs.	

No.	Proceso	Subproceso	Fecha	Hora de inicio/término	Auditado	Auditor	Documentos a auditar	Requisitos de la norma ISO 9001:2015
1	Liderazgo	Revisión por la dirección	12/03/2018	10:00 – 12:00	Marco Antonio Ocádiz Cruz	Esther Botho Clemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-RD-01</li> <li>PI-RD-01</li> <li>GR-RD-01</li> <li>P-RD-01</li> </ul>	4.1, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3
2	Planeación	Planeación y Evaluación	13/03/2018	10:00 – 12:00	Cruz Juan José Pérez Hernández	Esther Botho Clemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-PL-01</li> <li>GR-PL-01</li> <li>GR-PL-02</li> <li>PI-PL-01</li> </ul>	7.1, 7.3, 9.1
3	Mejora Continua	Acciones Correctivas	12/03/2018	09:00 – 11:00	Oscar Flores Candanedo	Rafael Darío Chaparro Rangel	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-AC-01</li> <li>P-SC-05</li> <li>GR-AC-01</li> <li>GR-AC-02</li> <li>PI-AC-01</li> </ul>	4.1, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3

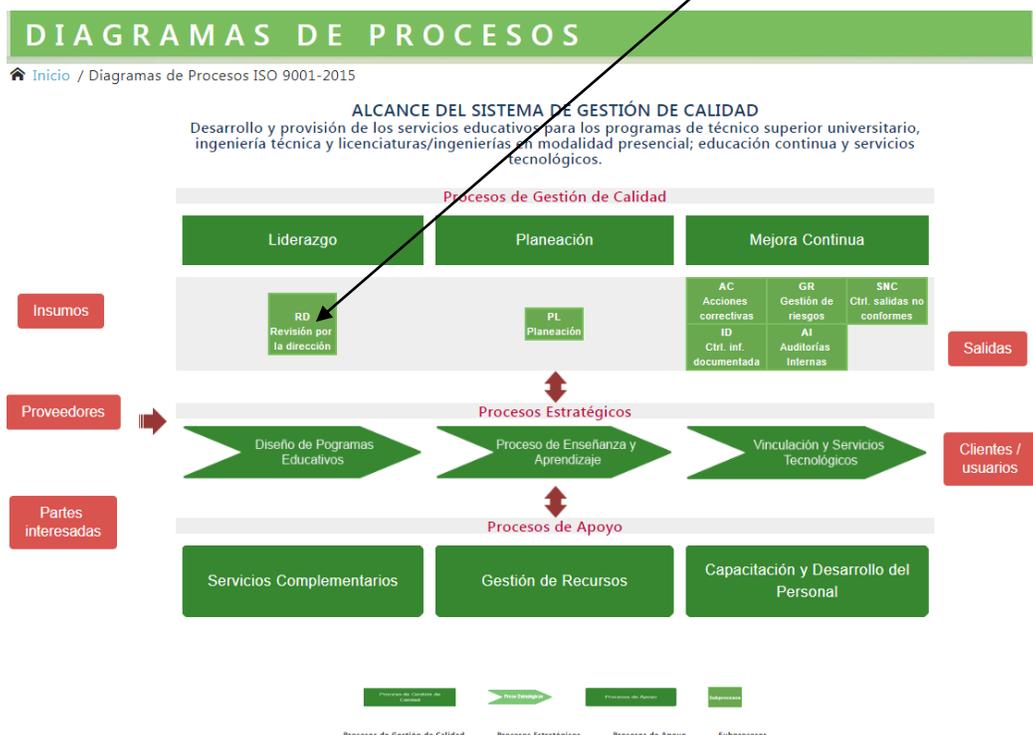
- c) Ya que el auditor sabe qué subproceso va auditar, se pone de acuerdo con el auditado para confirmar el horario y día, si es que existe alguna modificación por actividades asignadas, la modificación de horario y día se debe notificar al auditor líder mediante correo electrónico.

d) El auditor debe preparar la auditoría de la siguiente manera:

- Revisar con anticipación los documentos a auditar que se especifican en el formato como pueden ser: procedimientos, instructivos, riesgos, y en especial la planificación de procesos que pos su código inician en **PR** y su ubicación en intranet esta en: SGC/diagrama de procesos/ PR.....



- Al dar clic aparecerán los 9 procesos con sus 27 subprocesos



- Planificación de procesos

PLANIFICACIÓN DE PROCESOS		FECHA																																								
<b>Proceso</b>	Revisión de la Dirección (PR-RD-01/R1)	07/09/2017																																								
<b>Alcance</b>	Procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad de la UTVM	<b>Responsable del proceso</b>																																								
<b>Objetivo</b>	Asegurar la conveniencia, adecuación, eficiencia y alineación continua con la dirección estratégica de la UTVM	Rector																																								
<b>Diagrama de flujo</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados</b>																																								
	<table border="1"> <tr> <td>Proceso proveedor</td> <td colspan="3">A: Los procesos y subprocesos del SGC C: PR-ES-01 D: PR-AI-01</td> </tr> <tr> <td>Proveedor</td> <td colspan="3">Dirección de Programas Educativos Direcciones Administrativas Secretaría Académica</td> </tr> <tr> <td>Entradas</td> <td colspan="3">Reporte de Auditoría Interna; reportes generados por las áreas administrativas, Informe de valuación de servicios complementarios.</td> </tr> <tr> <td>Salidas</td> <td colspan="3">Minuta de acuerdos</td> </tr> <tr> <td>Requisitos de las salidas</td> <td colspan="3">Especificación de acuerdos en relación a: oportunidades de mejora, necesidades de cambio del SGC y necesidades de recursos.</td> </tr> <tr> <td>Cliente</td> <td colspan="3">Partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Proceso cliente</td> <td colspan="3">B: Los procesos y subprocesos del SGC</td> </tr> <tr> <td>Medición</td> <td>Cuantitativo ( X )</td> <td colspan="2">Por atributos ( )</td> </tr> <tr> <td>Indicador(es)</td> <td colspan="3">Mejora del SGC</td> </tr> <tr> <td>M. Cálculo</td> <td>Número de acciones de mejora realizadas</td> <td>Meta</td> <td>3</td> </tr> </table>	Proceso proveedor	A: Los procesos y subprocesos del SGC C: PR-ES-01 D: PR-AI-01			Proveedor	Dirección de Programas Educativos Direcciones Administrativas Secretaría Académica			Entradas	Reporte de Auditoría Interna; reportes generados por las áreas administrativas, Informe de valuación de servicios complementarios.			Salidas	Minuta de acuerdos			Requisitos de las salidas	Especificación de acuerdos en relación a: oportunidades de mejora, necesidades de cambio del SGC y necesidades de recursos.			Cliente	Partes interesadas			Proceso cliente	B: Los procesos y subprocesos del SGC			Medición	Cuantitativo ( X )	Por atributos ( )		Indicador(es)	Mejora del SGC			M. Cálculo	Número de acciones de mejora realizadas	Meta	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocar oportunamente a los integrantes de la Revisión por la Dirección.</li> <li>Integración de reportes a revisar en la revisión de la dirección en tiempo y forma</li> <li>Realizar auditorías internas.</li> <li>Integración de minuta</li> <li>Seguimiento oportuno de los acuerdos</li> </ul>
	Proceso proveedor	A: Los procesos y subprocesos del SGC C: PR-ES-01 D: PR-AI-01																																								
	Proveedor	Dirección de Programas Educativos Direcciones Administrativas Secretaría Académica																																								
	Entradas	Reporte de Auditoría Interna; reportes generados por las áreas administrativas, Informe de valuación de servicios complementarios.																																								
	Salidas	Minuta de acuerdos																																								
	Requisitos de las salidas	Especificación de acuerdos en relación a: oportunidades de mejora, necesidades de cambio del SGC y necesidades de recursos.																																								
Cliente	Partes interesadas																																									
Proceso cliente	B: Los procesos y subprocesos del SGC																																									
Medición	Cuantitativo ( X )	Por atributos ( )																																								
Indicador(es)	Mejora del SGC																																									
M. Cálculo	Número de acciones de mejora realizadas	Meta	3																																							
<b>Punto(s) de seguimiento y análisis</b>	<b>Recursos e información necesarios para la operación y seguimiento</b>	<b>Participantes</b>																																								
2c y 5c	Procedimiento(s): P-RD-01 Documento(s): Manual de calidad Instructivo(s) de trabajo: N/A Otros: Partes Interesadas PI-RD-01 Riesgos: GR-RD-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Auditor Líder</li> <li>Responsable de la Evaluación de Servicios Complementarios</li> <li>Coordinar del SGC</li> </ul>																																								
	<b>Método de seguimiento</b>	<b>Revisó</b>																																								
	2c Verificación digital 5c Verificación digital y documental	Oscar Flores Candanedo Coordinador del SGC.																																								
		<b>Autorizó</b>																																								
		Marco Antonio Ocadiz Cruz Rector																																								

En este documento se pueden revisar evidencia de requisitos que pide la norma como son:

- Entradas – Salidas
- Requisitos de las salidas
- Recursos para la operación y seguimiento
- Partes interesadas
- Riesgos
- Seguimientos
- Proveedores
- Cientes
- Responsabilidades

### Ejemplo.

Si en el plan de auditoría me aparece que voy a auditar el subproceso de **acciones correctivas**, las actividades que debo realizar son:

- Revisar con anticipación los documentos del subproceso

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA								
Número de auditoría:	01/2018 Ordinaria X Extraordinaria							
Objetivo:	Verificar la conformidad con los requisitos de ISO 9001:2015 y los determinados por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, así como la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de nuestros usuarios.							
Criterio de auditoría	Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-2015/ ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.							
Alcance:	Aplica para auditar todos los procesos del SGC (Liderazgo, Planeación y Evaluación, Mejora Continua, Diseño de Programas Educativos, Proceso de enseñanza y aprendizaje, Vinculación y servicios tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Capacitación y Desarrollo del Personal), para los programas de estudio de TSU, Licenciatura e Ingeniería Técnica.							
Técnica a Utilizar	Entrevista/Muestreo aleatorio							
Auditor Líder:	Elvir Francisco López Nube/Celerino Arroyo Cruz							
Fecha y hora reunión de apertura:	12 de marzo de 2018, 09:00 hrs.							
Fecha y hora reunión de cierre:	16 de marzo de 2017, 15:00 hrs.							
No.	Proceso	Subproceso	Fecha	Hora de inicio/término	Auditado	Auditor	Documentos a auditar	Requisitos de la norma ISO 9001:2015
1	Liderazgo	Revisión por la dirección	12/03/2018	10:00 – 12:00	Marco Antonio Ocadiz Cruz	Esther Botho Clemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-RD-01</li> <li>PI-RD-01</li> <li>GR-RD-01</li> <li>P-RD-01</li> </ul>	4.1, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3
2	Planeación	Planeación y Evaluación	13/03/2018	10:00 – 12:00	Cruz Juan José Pérez Hernández	Esther Botho Clemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-PL-01</li> <li>GR-PL-01</li> <li>GR-PL-02</li> <li>PI-PL-01</li> </ul>	7.1, 7.3, 9.1
3	Mejora Continua	Acciones Correctivas	12/03/2018	09:00 – 11:00	Oscar Flores Candanedo	Rafael Darío Chaparro Rangel	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-AC-01</li> <li>P-SC-05</li> <li>GR-AC-01</li> <li>GR-AC-02</li> <li>PI-AC-01</li> </ul>	4.1, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3

- Revisar los requisitos de la norma ISO:9001-2015, que son específicos para el subproceso a auditar, además de la norma es importante leer las preguntas guías.
- Hacer un check list con las preguntas que se harán , como un ejemplo:

**4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, la pregunta sería la siguiente:**

**¿Conoces cuál es el contexto de la UTVM?**

**¿Cuáles son los valores que rigen en la organización?**

e) **Los hallazgos** se califican de la siguiente manera:

Nombre	Sigla	Descripción
Conformidad	C	Cumple con los requisitos, el entrevistado al ser cuestionado muestra el 100% conocimiento del tema y muestra evidencia.
No conformidad	NC	El entrevistado desconoce por completo del tema, no responde a lo cuestionado y no muestra evidencia solicitada.
Oportunidad de Mejora	OM	El entrevistado responde a la preguntas, conoce un poco del tema y puede mostrar dudas al presentar evidencias.

f) **Reporte de auditoría (F-SGC-11)**

Al momento de auditar se genera un borrador, el cual se perfecciona después de la entrevista para no tardar en el proceso de auditoría.

Durante el proceso de la entrevista al hacer las preguntas es necesario el escribir en el reporte de auditoría **F-SGC-11** los hallazgos encontrados, los cuales se documentan con la siguiente formula: **requerimiento de la norma + cumplimiento o incumplimiento + la evidencia como se estructura en el formato**

Numero de Auditoria:	01/2018	Area:	Controlador de documentos	Fecha:	17 de julio de 2018
Responsable del Area:	Mtra. Oscar Flores Candanedo	Auditor:	Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández		
Proceso Auditado:	PR-ID-01 Información Documentada				

Requisito auditado	Estatus			Descripción del Hallazgo	Evidencia
	C	NC	OM		
4.4 SGC y sus procesos	X			En la cláusula 4.4.1 la norma ISO 9001:2015 menciona que: La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización. Se verifico que en la planificación del procesos se encontrara la determinación de: a) las entradas y las salidas; b) la secuencia e interacción de los procesos; c) la aplicación de criterios y métodos para asegurar la operación eficaz y el control; d) los recursos necesarios; e) la asignación de responsabilidades y autoridades, f) los riesgos y oportunidades de acuerdo con 6.1; g) la evaluación e implementación de los cambios necesarios, h) las acciones de mejora del proceso y; la información documentada correspondiente. Asimismo en la entrevista con el dueño, se identificó que la implementación de cambios se realiza a través de correo electrónico con los interesados; con todo ello se determina que existe conformidad con el requisito.	Planificación de procesos F-SC-22 para PR-ID-01; Gestión de riesgos GR-ID-01 (02); Partes Interesadas PI-ID-01; correo del 5 jun de 2018 a dueños de proceso para comunicar cambios en el PR-GR-01.
5.1 Liderazgo y compromiso			X	La norma ISO 9001:2005 en 5.1 Liderazgo y compromiso menciona que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso... d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; se observa que el riesgo identificado en el proceso no se encuentra actualizado por lo cual se identifica una oportunidad de mejora. Por otra parte, en 5.1.2 Enfoque al cliente La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, a través de la entrevista el dueño muestra conformidad con el correo de la responsable de servicios escolares.	Correo de Servicios Escolares del 5 de junio de 2018.

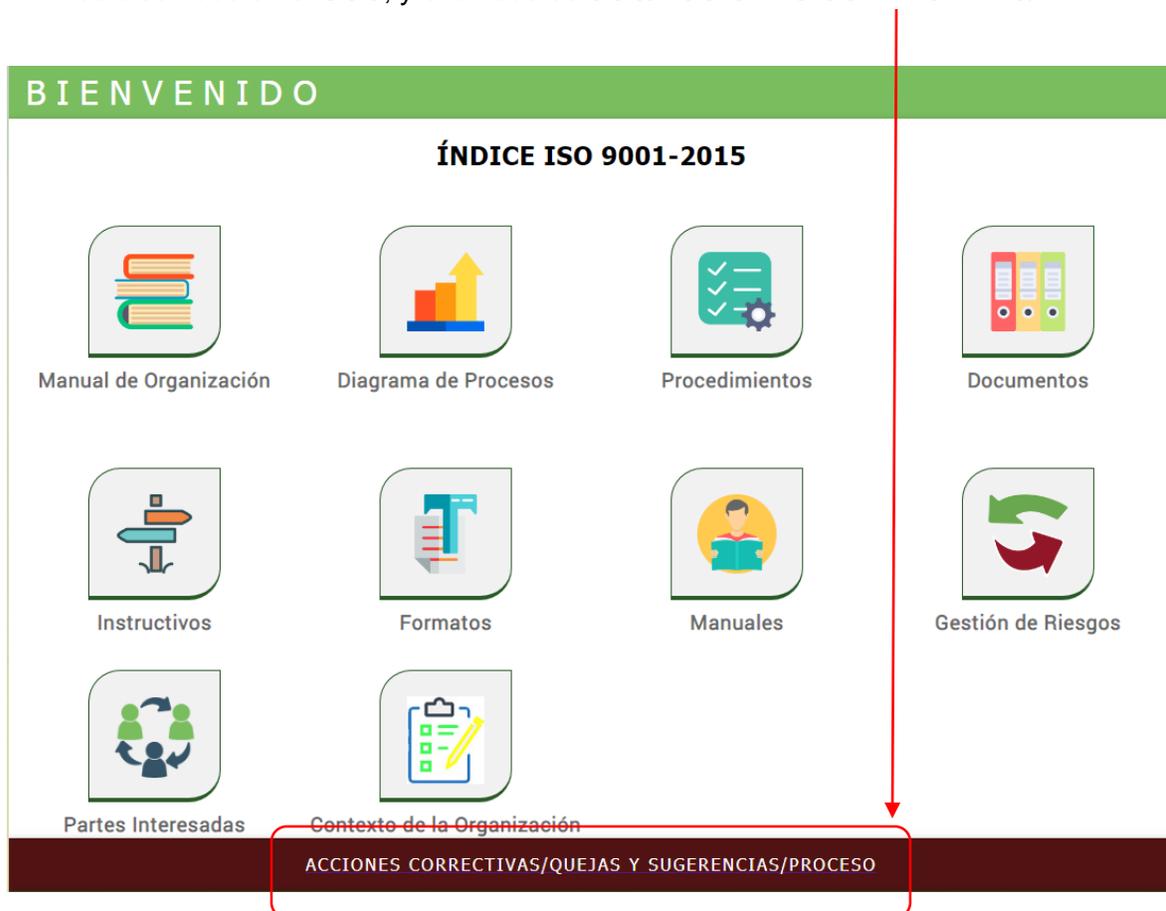
Requisito Auditado: Punto de la norma o documento del Sistema de Gestión de Calidad.

Estatus: Cumple (C), No Cumple (NC), Oportunidad de mejora (OM).

Descripción del Hallazgo: Información referente al motivo del resultado estatus.

Evidencia: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

- g) El auditor evalúa las acciones para tratar los riesgos , este se realiza con el llenado de la hoja 3 del formato **(F-SC-23)**
- h) Para terminar el proceso de la auditoría, el auditor le notifica cual fue el resultado de la auditoría en este caso, cuantas No Conformidades, Conformidades u Oportunidades de Mejora y posterior a la entrevista perfecciona el borrador y recaba la firma del auditado.
- i) Una vez firmado el reporte F-SCG-11, se le entrega al auditor líder mismo que hace llegar en carpeta al controlador de documentos.
- j) Por ultimo en caso de No conformidades, se utiliza el procedimiento **( P-SC-05)** , este se hace en el SGC, y el enlace es SGC/ACCIONES CORRECTIVAS/



## 11. Glosario

**Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría.

**Auditado:** organización que es auditada.

**Auditor:** persona que lleva a cabo una auditoría

**Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Conformidad:** cumplimiento de un requisito

**Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

**Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Guía:** persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor

**Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito

**Observador:** persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.

**Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

**Programa de auditoría:** detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

**Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos

## 12. Referencias

- **Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**  
ISO 19011:2011 NMX-CC-19011-IMNC-2015