



AUDITORÍA INTERNA

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: PO-AU-01

REVISIÓN: 6

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: ABRIL 2014

Con fundamento en la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas (Artículo 4 Fracción I, Artículo 18, Fracción III y V, Artículo 25, Fracción XIV), se expide el presente documento, el cual tiene como objetivo servir de instrumento de consulta y guía para la toma de decisiones.

Mtro. Carlos Eugenio Ruíz Hernández
Rector

Atendiendo al amplio respaldo de la Rectoría hacia el SGC-UNACH, establezco mi compromiso con el desarrollo e implementación del mismo, así como con la mejora continua de su eficacia, teniendo como referencia el capítulo V de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Mtro. Roberto Sosa Rincón
Secretario Académico

Mtra. Rosa Laura Vázquez Grajales
Representante de la Dirección y
Directora de Gestión de la Calidad

Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa
Responsable de procedimiento

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

1. PROPÓSITO:

Establecer la metodología, responsabilidades y orientación para la planificación y realización de auditorías internas como herramienta de apoyo para verificar la eficacia y el porcentaje de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la competencia y evaluación de un auditor y un equipo auditor.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a las auditorías internas llamadas de primera parte que se realizarán en las distintas áreas que formen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas de acuerdo al calendario establecido en el Programa de Auditorías y a los auditores participantes en las mismas.

3. PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:

Todos los procesos y subprocesos que integran el SGC-UNACH.

4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

No.	AUTORIDAD	RESPONSABILIDADES
1	Representante de la Dirección	2.1 Aprobar el procedimiento de Auditoría Interna. 2.2 Autorizar el Programa de Auditorías al SGC-UNACH. 2.3 Gestionar la autorización de recursos necesarios para las auditorías al SGC-UNACH. 2.4 Aprobar el Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 2.5 Supervisar las acciones de mejora al SGC-UNACH derivadas de la Auditoría Interna.
2	Dirección de Gestión de la Calidad	3.1 Validar la actualización del procedimiento de Auditoría Interna. 3.2 Programar anualmente las auditorías al SGC-UNACH. 3.3 Validar el Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 3.4 Gestionar los recursos necesarios para la realización de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 3.5 Notificar la auditoría interna a los líderes de procesos. 3.6 Informar al Representante de la Dirección el resultado de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 3.7 Comunicar a Líderes de proceso el resultado de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 3.8 Coordinar las actividades relacionadas con la atención a las No conformidades y otros hallazgos de auditoría. 3.9 Validar las visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas en la Auditoría Interna. 3.10 Gestionar la capacitación de los auditores internos de calidad.
3	Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa	4.1 Revisar la actualización del procedimiento de Auditoría Interna. 4.2 Elaborar el Programa de Auditorías al SGC-UNACH. 4.3 Validar la elección del auditor líder. 4.4 Revisar el Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 4.5 Gestionar la validación y aprobación del Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 4.6 Informar los recursos necesarios para la realización de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 4.7 Notificar las comisiones de trabajo al equipo auditor. 4.8 Informar a la Dirección de Gestión de la Calidad el resultado de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 4.9 Dar seguimiento a la atención de las No conformidades y otros hallazgos de auditoría.



AUDITORÍA INTERNA

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO:

PO-AU-01

REVISIÓN:

6

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

ABRIL 2014

No.	AUTORIDAD	RESPONSABILIDADES
		4.10 Determinar las visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas en la Auditoría Interna. 4.11 Validar el cierre de las No conformidades. 4.12 Capacitar a los auditores internos de calidad.
4	Auditor Representante	5.1 Actualizar el procedimiento de Auditoría Interna. 5.2 Evaluar a los auditores internos de calidad. 5.3 Elegir al auditor líder. 5.4 Definir al equipo auditor. 5.5 Revisar el Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 5.6 Revisar los recursos necesarios para la realización de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 5.7 Elaborar las comisiones de trabajo del equipo auditor. 5.8 Supervisar el Desarrollo de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 5.9 Realizar auditorías internas. 5.10 Validar el Reporte de Auditoría Interna. 5.11 Coordinar las visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas en la Auditoría Interna. 5.12 Verificar el cierre de las No conformidades. 5.13 Apoyar en la capacitación a los auditores internos de calidad.
5	Auditor Líder	6.1 Apoyar en la actualización del procedimiento de Auditoría Interna. 6.2 Elegir al equipo auditor. 6.3 Elaborar el Plan de Auditoría Interna al SGC-UNACH. 6.4 Determinar los recursos necesarios para la realización de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 6.5 Coordinar el Desarrollo de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 6.6 Realizar auditorías internas. 6.7 Elaborar el Reporte de Auditoría Interna. 6.8 Apoyar en la realización de visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas en la Auditoría Interna.
6	Auditor Interno	7.1 Apoyar en la actualización del procedimiento de Auditoría Interna. 7.2 Realizar auditorías internas al SGC-UNACH. 7.3 Apoyar en la elaboración del Reporte de Auditoría Interna. 7.4 Apoyar en la realización de visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas en la Auditoría Interna.
7	Auditor en Formación	8.1 Participar como observador en las auditorías internas al SGC-UNACH.
8	Experto Técnico	9.1 Apoyar en la realización de las auditorías internas al SGC-UNACH que se requieran.
9	Líder de proceso	10.1 Atender la Auditoría Interna durante su desarrollo. 10.2 Analizar las No conformidades y otros hallazgos derivados de la Auditoría Interna al SGC-UNACH. 10.3 Implementar acciones para la atención a las No conformidades y otros hallazgos de Auditoría Interna. 10.4 Atender las visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

No.	AUTORIDAD	RESPONSABILIDADES
		durante la Auditoría Interna.
10	Personal operativo	11.1 Participar en la Auditoría Interna durante su desarrollo. 11.2 Apoyar en la implementación de acciones para la atención a las No conformidades y otros hallazgos de Auditoría Interna. 11.3 Participar durante las visitas de verificación para el cierre de las No conformidades detectadas durante la Auditoría Interna.

5. Proceso

Descripción de las Actividades:

Las auditorías internas comprenden las siguientes etapas:

1. Programación.
2. Planeación.
3. Desarrollo.
4. Informe.
5. Seguimiento.
6. Cierre.

5.1. Programación.

Las auditorías internas son programadas anualmente por la Dirección de Gestión de la Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa y el Auditor Representante, y autorizadas por el Representante de la Dirección del SGC-UNACH, en el **FO-AU-01** Programa de Auditorías. Debiendo el Representante de la Dirección, establecer el objetivo del programa de auditoría, el alcance y los recursos necesarios para su realización.

El programa de auditorías internas se deriva de:

- Prioridades de la alta dirección.
- Resultados derivados de la revisión del SGC-UNACH por el proceso **PO-111-01** Revisión por la Dirección.
- Notificación o resultados de Auditoría Externa.
- Resultados de las Acciones Preventivas.
- Resultados de las Acciones Correctivas.
- De la necesidad de la Dirección de Gestión de la Calidad para verificar el estado de cumplimiento del sistema.

Las auditorías que se realicen fuera del programa se realizan si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando existan cambios significativos en la organización o incorporación de nuevas actividades en los procesos.
- Cuando se detecte una disminución en la calidad del servicio.
- Cuando exista otra situación que el Representante de la Dirección considere que afectará al Sistema de Gestión de la Calidad de la UNACH.

5.2. Planeación.

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

El Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa y el Auditor Representante eligen al Auditor Líder, quien será responsable de la realización de la Auditoría Interna. Cuando se considere necesario, el Auditor Representante participará activamente en la realización de auditorías y de igual forma podrá considerarse como Auditor Líder.

El Plan de Auditoría Interna **FO-AU-02**, es elaborado por el Auditor Líder, revisado por el Auditor Representante y el Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa y aprobado por el Representante de la Dirección.

El Plan de Auditoría Interna **FO-AU-02** incluye como mínimo la siguiente información:

- El objetivo de la auditoría.
- El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de los procesos a auditar.
- Criterios de auditoría.
- El personal que integra el grupo de auditoría especificando las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y acompañantes.
- El programa de actividades a desarrollar **FO-AU-02a** Anexo al Plan de Auditoría Interna.

El Auditor Representante en coordinación con el Auditor Líder define al equipo auditor. En caso de ser necesario, se identifica y determina la necesidad de participación de expertos técnicos para la realización de la auditoría interna.

La Auditoría Interna es notificada ante las áreas a auditar, incluyendo **Hoja de Notificación FO-AU-04** y considerando el Plan de Auditoría Interna **FO-AU-02** y Anexo al Plan de Auditoría Interna **FO-AU-02a**.

El Plan de Auditoría Interna cuando sea necesario, podrá contemplar adecuaciones e inclusión de auditorías adicionales, mismas que deberán notificarse a los líderes de procesos.

La Planeación de la Auditoría Interna comprende:

5.2.1. Documentos de Trabajo.

El Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa proporciona al Auditor Líder, los documentos necesarios para la planeación y el desarrollo de la auditoría.

- Las normas y documentos que servirán para auditar los procesos.
- El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad vigente.
- Los procesos que apliquen según el plan de auditoría.
- El resultado de la auditoría interna y externa inmediata anterior con las acciones preventivas y correctivas.
- Información de otras auditorías (en caso de que lo requiera el objetivo de la auditoría).
- Cualquier documento que sea considerado necesario para la realización de la auditoría.

5.2.2. Reunión previa para definir al equipo de auditor.

El Auditor Representante en coordinación con el Auditor Líder, en reunión de trabajo, define al equipo auditor con base en el objetivo de la auditoría, los procesos, lugar y dependencias a auditar, así como su disponibilidad de tiempo y la competencia como auditores del SGC-UNACH de acuerdo a los criterios especificados en el **procedimiento de**

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

Evaluación de Auditores PO-AU-01. Definido el equipo auditor, se asigna a cada uno la responsabilidad sobre el o los procesos que auditará, definiendo sus funciones, lugares, áreas o actividades específicas y el uso eficaz de los recursos. Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas en la medida que la auditoría se esté realizando para asegurarse de que se cumplen los objetivos planteados.

Así mismo, se determina la participación de los expertos técnicos necesarios para el desarrollo de la auditoría interna.

5.2.3. Elaboración de las Listas de Verificación.

La Lista de Verificación **FO-AU-05**, como herramienta de apoyo para cada auditoría interna, es revisada por el Auditor Líder y el Auditor Representante, dicha lista es de uso opcional a criterio de cada auditor.

5.2.4. Notificación para la realización de Auditoría.

La Dirección de Gestión de la Calidad notifica sobre la auditoría interna a los líderes de los procesos mediante oficio firmado por el Representante de la Dirección y Hoja de Notificación **FO-AU-04** por lo menos cinco días antes de la realización de la auditoría. Esta notificación es vía correo electrónico.

El Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa en coordinación con el Auditor Representante se encarga de realizar y remitir en un tiempo apropiado previo a la auditoría interna, los oficios de comisión firmados por la Dirección de Gestión de la Calidad, para el equipo de auditores, tomando como referencia el Plan de Auditoría Interna **FO-AU-02**, las comisiones son remitidas vía correo electrónico con copia digital a los jefes inmediatos para su conocimiento, así también se encarga de la tramitación de gastos de traslado, alimentación y hospedaje, en caso de ser necesario.

Las adecuaciones al Plan de Auditoría Interna y la inclusión de auditorías adicionales procederán siempre y cuando se notifiquen, cuando así amerite, a los líderes de los procesos mediante notificación vía correo electrónico, en un tiempo adecuado previo a la realización de la auditoría. Se conserva el registro en el formato **FO-AU-07** Adecuaciones al Plan de Auditoría Interna.

5.3. Desarrollo.

El Auditor Líder participa activamente en la realización de la auditoría, coordina y supervisa las actividades asociadas, proporcionándole al equipo auditor los antecedentes, si estos existen, y la información disponible para el buen desarrollo de la auditoría.

El desarrollo de la Auditoría Interna tiene la siguiente secuencia:

5.3.1. Reunión de Apertura.

El Auditor Interno designado para cada verificación, lleva a cabo una reunión de apertura con el área auditada, expone el objetivo y el alcance de la auditoría (conforme al plan de auditoría), confirma que los recursos y facilidades

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

necesarias estén disponibles y propone la secuencia de operaciones, su duración y horario para la reunión de cierre. En caso de que vaya acompañado, presenta a su equipo auditor declarando sus funciones.

En esta reunión se establecerán los contactos con los responsables, las líneas de comunicación y se resolverá cualquier situación confusa.

El mínimo de personas que deberán estar presentes en la reunión de apertura por parte del área a auditar son: el Directivo de mayor jerarquía o líder del proceso, el responsable del proceso a auditar y los responsables de las áreas a auditar.

Por parte del equipo auditor pueden estar el Auditor interno o el equipo de auditores, así como los auditores en formación y Observadores que se establezcan en el plan de auditoría.

Los participantes en la reunión firmarán la Hoja de Apertura y Cierre (**FO-AU-06**).

5.3.2. Ejecución de la Auditoría.

El Auditor Interno entrevista al personal involucrado en el proceso, apoyándose en la Lista de Verificación **FO-AU-05** si así lo considera, revisa documentos, registros, y verifica el grado de implementación de los procesos y procedimientos documentados contenidos en el Sistema de Gestión de Calidad SGC-UNACH.

Los hallazgos se registran en las hojas de notas de la Lista de Verificación **FO-AU-05**, describiendo la situación que la ocasiona en forma clara y precisa y se anexan evidencias objetivas (documentos, fecha, número de miembros, entre otros).

En caso de detectar una No Conformidad, se agotan todas las posibilidades antes de documentarla como tal, consultando con el resto del grupo auditor, indicando el origen, las consecuencias presentes y futuras.

5.3.3. Reunión de Cierre.

Al término de cada verificación se procede con la reunión de cierre en la que deberán asistir las mismas personas que asistieron a la reunión de apertura y tiene la finalidad de presentar los resultados generales de la auditoría y aclarar cualquier duda. En esta reunión se le hace saber de manera general al área auditada un resumen de los hallazgos encontrados.

Los participantes en la reunión de cierre firmarán la Hoja de Apertura y Cierre **FO-AU-06**.

5.4. Informe.

El Auditor Líder bajo la supervisión del Auditor Representante, reúne los hallazgos de cada auditor interno contenidos en las listas de verificación, y con estos integra el Reporte de Auditoría Interna **FO-UNACH-14**.

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

Podrá apoyarse de uno o varios auditores internos participantes, quedando como responsabilidad del Auditor representante y el Auditor Líder la elaboración y conclusión del informe.

El Reporte de Auditoría Interna deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- Portada (incluya el nombre del área auditada).
- Objetivo y alcance de la auditoría.
- Fechas y lugares donde se realizó la auditoría.
- Relación de personal entrevistado.
- Número total de No Conformidades y Observaciones.
- Resumen de resultados por proceso, de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría.
- Criterios utilizados en la auditoría.
- Descripción de los hallazgos.
- Las conclusiones de la auditoría.
- Nombre de los integrantes del equipo auditor.
- Nombre y Firma del Auditor Representante del SGC-UNACH.
- Nombre y Firma del Auditor Líder de la auditoría.

El Reporte de Auditoría original es entregado a la Dirección de Gestión de la Calidad para su seguimiento y control, quien a su vez lo remite ante el Representante de la Dirección. La Dirección de Gestión de la Calidad comunica a los Líderes de proceso el resultado de la Auditoría Interna para la generación de acciones para la atención a las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora especificadas.

La Dirección de Gestión de la Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa estará pendiente de la atención a las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora señaladas en el Reporte de Auditoría FO-UNACH-14.

5.5. Seguimiento.

Las áreas auditadas, analizan las Observaciones y/o las No Conformidades para determinar las acciones necesarias a implementar, así como las fechas para su implantación, dichas acciones serán notificadas a la Dirección de Gestión de la Calidad para su autorización y seguimiento. (Ver procedimiento PO-MA-01 Metodología de Análisis de Productos y/o Servicios No Conformes, Acción Correctiva y Preventiva.)

Las fechas para realizar una nueva visita de auditores, y verificar que hayan sido solventadas las No Conformidades, deberán ser determinadas conjuntamente por la Dirección de Gestión de la Calidad y el Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa.

5.6. Cierre.

El Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa con el apoyo del Auditor Representante, cerrarán las No Conformidades generadas de las auditorías internas, una vez verificada la implantación de las acciones autorizadas.

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

6 Registros

Código y nombre del formato	Almacenamiento y Protección	Recuperación	Tiempo de Retención	Disposición
FO-AU-01 PROGRAMA DE AUDITORÍA	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-AU-02 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-AU-02a ANEXO AL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-AU-04 HOJA DE NOTIFICACIÓN	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-AU-05 LISTA DE VERIFICACIÓN	Carpeta de Registro de evidencias de auditoría interna	Papel	5 días	Trituración
FO-AU-06 HOJA DE APERTURA Y CIERRE	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-AU-07 ADECUACIONES AL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración
FO-UNACH-14 REPORTE DE AUDITORÍA	Recopilador de pasta dura en el archivo del DGCA.	Papel	3 años	Trituración

7 Documentación relacionada con la realización de la actividad

Código	Título	Tipo de Documento (Interno o Externo)
MSGC-UNACH-01	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad – UNACH	Interno
ISO-19011:2002	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	Interno
PO-AU-001a	Evaluación de Auditores	Interno
PO-111-001	Proceso de Revisión por la Dirección.	Interno
P0-MA-001	Metodología de Análisis de Productos y/o Servicios No Conformes, Acción Correctiva y Preventiva	Interno

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

8 Definiciones y terminología

Concepto	Definición
Auditado	Personal que pertenece al proceso que se audita.
Auditor Interno	Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una Auditoría de calidad en los procesos del SGC-UNACH.
Auditor representante	Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una Auditoría de Calidad en los procesos del SGC-UNACH nombrado por el Representante de la Dirección. Quien se encarga también de gestionar el programa de auditoría y de la evaluación de los auditores internos.
Auditor líder	Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una Auditoría de calidad en los procesos del SGC-UNACH, designado por el DGCA y el Auditor Representante para cada auditoría específica.
Auditor en formación	Persona con atributos personales demostrados y competencia para participar como observador en una Auditoría de calidad en los procesos del SGC-UNACH.
Experto técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
Auditoría Interna de Calidad	Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.
Competencia	Atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.
Criterio de auditoría	Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos con los que el auditor compara, la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.
Equipo auditor	Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoría dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en formación. Uno de los auditores del equipo de la auditoría desempeña la función de Auditor Interno Representante.
Evidencia de auditoría	Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.
Hallazgo	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría, que se traducen en No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora, detectadas en las auditorías internas al SGC- UNACH.
No Conformidad	Acción que procede del incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2000.
Observaciones	Cuando el grado de implantación cumplimiento de un requisito establecido en la Norma ISO 9001:2000, es satisfactorio parcial pero necesita mejorar y que no afecta el servicio al usuario.
Plan de auditoría	Descripción de las actividades y de los detalles acordados 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.
Reporte de auditoría	Es la evaluación de la evidencia de auditoría realizada, recopilación comparada contra los criterios de auditoría acordados. Los resultados de la auditoría proveen la base para el reporte de la auditoría.

	AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	PO-AU-01
		REVISIÓN:	6
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ABRIL 2014

9 Identificación de cambios

Revisión No.	Descripción del cambio	Responsable	Fecha del cambio
6	Actualización de la redacción del procedimiento	DGCA	Abril 2014

DOCUMENTO NO CONTROLADO SOLO PARA SU CONSULTA