



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2018	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 1 de 14

Manual de criterios para Evaluación de auditores internos.

Basado en la norma ISO 19011

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Depto. de Evaluación y Calidad Institucional	Auditor Líder	Rectora
Firma			
Nombre	L.C.P. Lenin Atocha Jimenez Grajales	M.D.E. Salustino Abreu Jiménez	Dra. Elva Isabel Gutiérrez Cabrera



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 2 de 14

OBJETIVO: Asegurar la selección y calificación de los auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta.

ALCANCE: Este documento tiene como finalidad lograr calificar las competencias y el desempeño de los auditores internos de la UTU.

El área de Calidad Institucional será la encargada de ejecutar lo establecido en este manual.

DEFINICIONES:

Auditorías: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

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

Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora.

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

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor/Auditora: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

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



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 3 de 14

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

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

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Conformidad: Cumplimiento a un requisito.

No conformidad: Incumplimiento a un requisito.

Guía: Persona Señalada por los auditados para asistir al equipo auditor.

RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LÍDER:

- Elaborar y presentar el programa anual de auditorías internas de calidad.
- Elaborar el plan de auditoría.
- Revisar previamente la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad (elaboración de guiones de auditoría).
- Coordinar con los auditores internos la realización de las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.
- Presentar a la Alta Dirección la información relacionada con los resultados de las auditorías internas realizadas.
- Evaluar el desempeño de los auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad.

RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD:

- Solicitar las acciones correctivas producto de las auditorías internas de calidad y realizar el seguimiento.
- El auditor interno debe consultar o recurrir a las fuentes primarias de la información con el fin de respaldar sus hallazgos o aclarar dudas o comentarios.
- La redacción de los hallazgos debe ser clara, concreta, consistente y completa, sin redundancias, sin calificativos y soportada en evidencias objetivas y representativas, respetando siempre al auditado.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 4 de 14

- El o la Representante de la Dirección determina el personal a formar como auditores internos según las necesidades del programa de auditoría interna.

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

- La evaluación de los **conocimientos y habilidades genéricas (tabla 2)** de los auditores internos se aplicará para quienes se integren por primera vez al equipo auditor.
 - *El/la auditor/auditora debe obtener como mínimo una calificación del 80%.*
 - *De no alcanzar la calificación mínima el/la auditor/auditora se integrará a un reentrenamiento teórico y práctico.*
- **Los conocimientos y habilidades específicos relativos a la calidad (tabla 3)** de los auditores internos se evaluarán una vez al inicio de cada año.
 - *El/la auditor/auditora debe obtener como mínimo una calificación del 90%.*
 - *De no alcanzar la calificación mínima el/la auditor/auditora se integrará a un reentrenamiento teórico y práctico.*
- **Los atributos personales de los auditores internos (tabla 1)** se evaluarán al término de cada auditoría interna con la intención de verificar la percepción que deja el/la auditor/auditora frente al/la auditado/auditada.
 - *Como mínimo el/la auditor/auditora deberá obtener un 50% de los atributos personales requeridos, calificados como "buenos".*
 - *De no alcanzar la calificación mínima el/la auditor/auditora se integrará a un reentrenamiento teórico y práctico.*
- Los auditores internos deben cumplir sin excepción con **los niveles de educación, experiencia laboral, formación como auditor y experiencia en auditorías especificados en la tabla 4.**
- Los auditores que hayan demostrado cumplir con los requisitos de evaluación deberán contar con su nombramiento correspondiente emitido por la Alta Dirección.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 5 de 14

Tabla 1
ATRIBUTOS PERSONALES DEL AUDITOR INTERNO

ATRIBUTOS PERSONALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MÉTODOS DE EVALUACIÓN	Calificación
<ul style="list-style-type: none"> • Ético • Mentalidad abierta • Diplomático • Observador • Perceptivo • Versátil • Tenaz • Decidido • Seguro de sí mismo 	Desempeño satisfactorio en el lugar de trabajo.	Evaluación del desempeño (Anexo 1)	Como mínimo el/la auditor/auditora deberá obtener un 50% de los atributos personales requeridos, calificados como "buenos"



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 6 de 14

**Tabla 2
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES GENÉRICOS**

AREAS DE COMPETENCIA	conocimientos y habilidades genéricos	Criterios de evaluación	Métodos de evaluación	Calificación
Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.	Aptitud para llevar a cabo una auditoría de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos • Comunicándose con compañeros conocidos del lugar de trabajo 	Haber completado un curso de auditor interno.	Revisión de los registros de formación.	40%
Documentos del sistema de gestión y documentos de referencia.	Aptitud para interpretar el manual de la calidad.	Haber leído y entendido el manual de calidad y los documentos del sistema de gestión de la calidad, el alcance y los criterios de la auditoría.	Examen (Anexo 2)	Valor total del instrumento 80%. Como mínimo el auditor deberá obtener una calificación del 20%
Situaciones de la organización	Aptitud para operar de forma eficaz dentro de la cultura y estructura de la organización.	Haber trabajado para la organización al menos durante un año.	Revisión de los registros laborales.	20%
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables	Aptitud para identificar y entender la aplicación de las leyes y reglamentos pertinentes relativos a los procesos y servicios.	Demostrar conocimiento sobre las leyes pertinentes para las actividades y procesos que van a auditarse.	Examen (Anexo 2)	Valor total del instrumento 80%. Como mínimo el auditor deberá obtener una calificación del 20%



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 7 de 14

**Tabla 3
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ESPECÍFICOS RELATIVOS A LA CALIDAD**

AREAS DE COMPETENCIA	conocimientos y habilidades relativos a la calidad	Criterios de evaluación	Métodos de evaluación	Calificación
Métodos y técnicas relacionados con la calidad.	Aptitud para describir los métodos de control de la calidad internos.	Haber demostrado el uso en el lugar de trabajo de procedimientos.	Examen (Anexo 2)	Valor total del instrumento 20%. Como mínimo el auditor deberá obtener una calificación del 10%
Procesos y productos, incluyendo servicios.	Aptitud para identificar los productos, su proceso de producción, especificaciones y uso final	Haber trabajado en la planificación de procesos o en área de servicios.	Revisión de los registros laborales.	90%

Tabla 4

NIVELES DE EDUCACIÓN, EXPERIENCIA LABORAL, FORMACIÓN COMO AUDITOR Y EXPERIENCIA EN AUDITORÍAS

PARÁMETRO	AUDITOR	LIDER DEL EQUIPO AUDITOR	EVIDENCIA
Educación	Nivel 5B o Superior	Igual que para el/la auditor/auditora	Revisión de los registros de formación.
Experiencia laboral total. <i>(en una función técnica, de gestión o profesional que haya implicado la solución de problemas).</i>	1 año	Igual que para el/la auditor/auditora	Revisión de los registros de formación.
Formación como auditor	32 hrs. de formación en auditoría	Igual que para el/la auditor/auditora	Revisión de los registros de formación.
Experiencia en auditorías	3 auditorías completas realizadas dentro de los últimos años	Tres auditorías completas	Revisión de los



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 8 de 14

	<p>consecutivos.</p> <p><i>NOTA: Una auditoría completa es la que trata los siguientes puntos:</i></p> <p><i>Revisión de la documentación (documentos y registros pertinentes del sistema de gestión e informes de auditorías previas).</i></p> <p><i>Preparación del informe de auditoría (alcance de la auditoría, fecha y lugar de auditoría, plan de auditoría, plan de auditoría).</i></p> <p><i>Aprobación y distribución del informe de auditoría (fechado, revisado y aprobado, distribución del informe).</i></p>	<p>realizadas dentro de los 2 últimos años consecutivos.</p>	<p>planes de auditoría (en los que han intervenido los auditores internos).</p>
--	--	--	---



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 9 de 14

ANEXO 1

EVALUACIÓN

ATRIBUTOS PERSONALES DEL AUDITOR

Como parte del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, nos interesa conocer su opinión sobre los auditores internos, por lo que a continuación nos permitimos solicitarle contestar la siguiente encuesta, la cual, tiene como objetivo evaluar los atributos personales de los/las auditores/auditoras, así como los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación.

Instrucciones: Marca con una X la casilla numerada que mejor describa según tu criterio lo que se te indica, tomando en cuenta la siguiente escala de calificación:

Escala de calificación

1	Excelente
2	Muy bueno
3	Bueno
4	Regular
5	Malo

Nombre del Auditor a Evaluar:	
--------------------------------------	--

Proceso Auditado:	Dependencia:
Evaluador (Auditado):	Fecha Auditoria:
Cargo:	Fecha evaluación:

Atributos personales del auditor	Señale con una X				
	1	2	3	4	5
1.- La puntualidad del auditor fue:					
2.- El auditor se presentó conmigo de manera:					
3.- La imagen del auditor fue:					
4.- La amabilidad del auditor fue:					
5.- Es una persona discreta.					
6.- Es una persona imparcial en sus apreciaciones					
7.- Es una persona observadora.					
8.- Manifiesta respetuosamente sus opiniones					
9.- Se comunica eficazmente.					
10.- Es seguro de sí mismo					
11.- El auditor proporcionó un ambiente de confianza					
12.- Refleja mentalidad abierta para entender y comprender lo que se hace.					
13.- Considera que es una persona que escucha lo que se le dice.					



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 10 de 14

Atributos personales del auditor	Señale con una X				
14.- Es respetuoso con las personas que audita.					
15.- Es tolerante en los momentos claves de la auditoria					
16.- Es diplomático, tiene tacto para mantener buenas relaciones.					
17.- Es versátil, se adapta a la auditora de acuerdo a la dirección que se tome.					
18.- Planifica y organiza el trabajo eficazmente para la auditoria.					
19.- Lleva a cabo la auditoria en el horario establecido.					
20.- Utiliza documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoria					
21.- Mantiene la confidencialidad y seguridad de la información					
22.- Los conocimientos que reflejó el auditor sobre mis procedimientos fueron:					
23.- El auditor me explicó claramente los hallazgos detectados (positivos y negativos)					
TOTAL					

Comentarios del Auditado:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 11 de 14

ANEXO 2

EVALUACIÓN

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES GENÉRICOS

Evaluación acerca de los conocimientos sobre el manual de calidad, documentos del sistema de gestión de la calidad, alcance y los criterios de la auditoría.

Valor: 80%

1.- ¿Se refiere a algunas descripciones que se incluyen en el manual de la calidad?

- a) *Antecedentes, alcance, política y objetivos de la calidad, estructura organizacional, listado de procedimientos dados de alta en el sistema de gestión de la calidad.*
- b) *Antecedentes, objetivo general, objetivo específico.*
- c) *Alcance, antecedentes, política organizacional.*

2.- ¿En donde se encuentra ubicado el manual de la calidad de la universidad tecnológica del Usumacinta?

- a) *En la página web de la Universidad, específicamente en el apartado de rectoría.*
- b) *En la página web de la Universidad, específicamente en el apartado de planeación y evaluación.*
- c) *En la página web de la Universidad, específicamente en el apartado del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).*

3.- ¿Bajo qué norma está basado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta?

- a) *En la norma ISO 10013*
- b) *En la norma ISO 9001:2015*
- c) *En la norma ISO 19011*

4.- ¿Cuál es el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la universidad Tecnológica del Usumacinta?

- a) *Un Proceso que abarca el Proceso de Servicios Educativos "Provisión de Servicios de Educación Superior de Nivel Técnico Superior Universitario y Licenciaturas, Educación Continua y Servicios Tecnológicos al Sector Productivo".*
- b) *Proceso educativo, proceso de recursos, procesos de vinculación.*
- c) *Procesos de la academia, procesos de financieros, procesos de vinculación.*



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 12 de 14

5. Cuáles son los objetivos de la calidad definidos por la UT del Usumacinta?

- 1.- Formar Profesionistas Competitivos, 2.- Ofertar Servicios Tecnológicos y de Educación Continua que contribuyan al desarrollo de la región.*
- Buscar la Satisfacción de Nuestros Clientes, Fomentar la Cultura de Mejora Continua, Brindar Servicios Externos y de Educación Continúa.*
- Formar Profesionistas Competitivos, Contribuir al Desarrollo de la Región, Lograr el Reconocimiento Social de la Universidad Tecnológica del Usumacinta, Buscar la Satisfacción de Nuestros Clientes, Fomentar la Cultura de Mejora Continua, Brindar Servicios Externos y de Educación Continua.*

6. Cuáles son los puntos de la norma ISO 9001:2015 que se excluyen solamente para el Proceso Educativo en el Manual de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta?

- 83, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6*
- 7.5, 7.5.1, 7.5.2; 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2*
- 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2*

7.- ¿Cuál es la Información Documentada que de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 debe tener la organización?

- Procedimiento de control de documentos, procedimiento de control de registros, procedimiento de auditoría interna, procedimiento de producto (servicio) no conforme.*
- Procedimiento de auditoría interna, procedimiento de producto (servicio) no conforme, procedimiento de acciones correctivas.*
- Procedimiento de control de documentos, procedimiento de control de registros, procedimiento de auditoría interna, procedimiento de producto (servicio) no conforme, procedimiento de acciones correctivas.*

8.- ¿Cuál es la diferencia entre un proceso y un procedimiento?

- Un proceso se incluye en el manual de calidad y un procedimiento no necesariamente.*
- El proceso es un todo (los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes) y el procedimiento es el modo como se desenvuelve el proceso (se centran en el cumplimiento de las normas).*
- Un proceso es general y global.*



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 13 de 14

9.- ¿Qué es una auditoría?

- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.*
- Proceso sistemático que debe realizarse de manera frecuente.*
- Proceso sistemático que debe realizarse de manera frecuente en las empresas que están certificadas bajo una norma de calidad.*

10.- ¿Qué es un criterio de auditoría?

- Es una evidencia de auditoría.
- Es un conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- Es una comparación que se realiza para evaluar las evidencias de una auditoría interna.

11.- ¿Qué es el alcance de la auditoría?

- El alcance de la auditoría incluye una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.
- Descripción de todos los pasos que se van a llevar a cabo en la realización de una auditoría.
- La información que se da a toda la organización sobre el periodo de tiempo en el que se va a realizar la auditoría.

Evaluación acerca de los conocimientos de las leyes pertinentes para las actividades y procesos que se auditan.

12.- ¿En donde se encuentran ubicados los reglamentos y lineamientos que rigen de manera interna a la Universidad Tecnológica del Usumacinta?

- En la página web de la UTU en el apartado "Academias"
- En la página web de la UTU en el apartado "Abogado General"
- En la página web de la UTU en el apartado "Sistema de gestión de la calidad"

13.- ¿Cuántos reglamentos en total existen en la Universidad Tecnológica del Usumacinta?

- 15
- 11
- 12



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Manual de Criterios para Evaluación de Auditores Internos		Código: D-DRC-04
Responsable: Calidad Institucional	Fecha de Efectividad: 10/Octubre/2019	
Requerimiento: 9.2.2	No. Versión: 07	Página 14 de 14

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ESPECÍFICOS RELATIVOS A LA CALIDAD

Uso en el lugar de trabajo de procedimientos.

Valor: 20%

14.- ¿Cuáles son los procedimientos que usas o en los que te basas actualmente para desempeñar tu trabajo?. En caso de no usar ningún procedimiento describe los métodos de control de la calidad internos que usas.