

Procedimiento de Auditorías Internas

Índice

Contenido	
1. Presentación.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Documentos de referencia.....	4
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. Términos y definiciones.....	6
7. Políticas de operación.....	7
8. Descripción de actividades.....	7
9. Control de cambios.....	11

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ricardo Sánchez Sánchez 	
Revisó:	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. Elizabeth Rodríguez Saro Vargas • Pablo David Trejo Piñón 	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> • Leobardo Javier Mendoza Castillo 	

1. Presentación.

Este instrumento surge de la participación de los integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad que a partir de su experiencia contribuyeron con sus observaciones, recomendaciones y propuestas para establecer las actividades sobre las etapas y metodología para llevar a cabo auditorías internas y conocer el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Objetivo.

Describir los lineamientos necesarios para llevar a cabo la planeación, ejecución y seguimiento a los resultados derivados de las auditorías internas, con la finalidad de determinar si las actividades y los resultados cumplen e impactan con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo, se determinará el grado de competencia del equipo auditor con la finalidad de mejorar continuamente su formación.

3. Alcance.

Este procedimiento aplica para los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades del país, así como para el personal involucrado en la planeación, ejecución y seguimiento de las auditorías.

4. Documentos de referencia.

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- ✓ ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.

5. Roles y responsabilidades.

No.	Rol	Responsabilidades
5.1	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar a los Auditores Líderes e Internos para la ejecución de las auditorías internas en la entidad, Ver Integración del Comité de la Calidad. • Evaluar las competencias de los Auditores Líderes. • Revisar y aprobar el Programa y Plan de Auditoría, de acuerdo con la evaluación de los criterios identificados y conforme a las necesidades de la entidad. • Proporcionar y facilitar los recursos necesarios para llevar a cabo las auditorías internas y externas.
5.2	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Programa de Auditorías de forma anual. • Dar seguimiento a las correcciones y acciones correctivas de una No conformidad u Oportunidad de Mejora,

No.	Rol	Responsabilidades
		<p>identificada en cualquier auditoría (interna/externa) en tiempo y forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir el Programa, Plan y el Informe de Auditoría interna a todo el personal de la entidad. • Concentrar y resguardar el Programa, Plan, Listas de Verificación y el Informe de Auditoría Interna o Externa.
5.3	Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y asegurar la objetividad y efectividad del Programa de Auditorías. • Elaborar el Plan de Auditoría Interna. • Preparar Listas de Verificación. • Revisar y validar la clasificación de los hallazgos detectados en la auditoría interna. • Elaborar el Informe de Auditoría. • Asignar a los Auditores Internos para el seguimiento de las cédulas de no conformidad o plan de cambios y mejoras implementadas producto de las No Conformidades / Oportunidades de Mejora detectadas en la auditoría interna hasta el cierre o eliminación de estas.
5.4	Auditores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el Plan y Programa de auditoría interna de acuerdo con los lineamientos aprobados por la Alta Dirección. • Desarrollar la auditoría interna de acuerdo con la asignación establecida, evaluando de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad. • Proporcionar toda la información necesaria que justifique la documentación de hallazgos (Evidencia). • Dar seguimiento a las acciones derivadas del Informe de Auditoría hasta el cierre. • Evaluar las competencias de los Auditores Líderes. • Participar en la elaboración del informe de Auditoría.
5.5	Auditor en Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la ejecución de la auditoría bajo la supervisión de los Auditores Líderes. • Coadyuvar en la concentración de la documentación recabada para la elaboración del informe de auditoría.
5.6	Personal auditado	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir la realización de las auditorías internas/externas. • Colaborar en la auditoría aportando evidencia objetiva. • Realizar las acciones preventivas, correctivas o de mejora que sean necesarias para atender hallazgos reales y potenciales que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
5.7	Guías	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al Equipo Auditor interno o externo en las actividades de logística en caso de que se requiera.

6. Términos y definiciones.

Término	Definición
Auditado	Área o proceso que es auditada.
Auditor Líder	Persona con la competencia designada para realizar la supervisión del equipo auditor y la auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
Equipo Auditor	Conjunto de personas con las competencias designadas para realizar una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
Auditor	Persona con la competencia designada para realizar una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y permite evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
Alcance de Auditoría	Extensión y límites de la auditoría.
Criterios de Auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Conformidad	Evidencia que da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
No Conformidad	Evidencia que no da cumplimiento de un requisito solicitado por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.
Evidencia de Auditoría	Registros, declaraciones de hechos o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Evidencia Objetiva	Son documentos o declaraciones de las funciones, reportes o actividades que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Hallazgos de la Auditoría	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
Informe de Auditoría	Documento que concentra los resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los hallazgos de la auditoría.
Observación	Es el hallazgo de auditoría que se refiere a aquellas actividades auditadas que no muestran incumplimiento a un requisito especificado. Es una oportunidad de mejora de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Requisitos	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada en los Sistemas de Calidad.
Plan de Auditoría	Descripción de actividades y detalles acordados de una auditoría.

Término	Definición
Programa de Auditoría	Calendarización de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.
Periodos de Auditoría	Intervalo de tiempo propuesto para realizar la auditoría, sin que interfieran con las fechas establecidas con el calendario electoral establecido.
Acción Correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada.

7. Políticas de operación.

- La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, el personal necesario para llevar a cabo la auditoría y la disponibilidad de actividades operativas en la entidad.
- Las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad serán programadas con base en los criterios establecidos en el Plan de Auditoría y Programa de Auditoría de la entidad.

8. Descripción de actividades.

No.	Responsable	Actividades
8.1 Planeación de la Auditoría Interna		
8.1.1	Coordinador del SGC	<p>Elabora el Programa de Auditorías, en donde se establecen las auditorías internas/externas que serán realizadas, para proporcionar información que permita determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Para la elaboración del programa, se consideran los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de auditoría. • Métodos de auditoría. • Criterios de la auditoría. • Recursos. • Riesgos y oportunidades. • Calendario de auditorías internas/externas. • Criterios para la selección del Equipó Auditor.
8.1.2		Envía a la Alta Dirección de la entidad el Programa de Auditoría para su aprobación. En caso de solicitar cambios, realiza los ajustes que correspondan.

No.	Responsable	Actividades
8.1.3	Alta Dirección	<p>Revisa y aprueba el Programa de Auditorías si no existe algún cambio.</p> <p>Nota: Si existen cambios al Programa de Auditorías solicitar los cambios a los Coordinadores del SGC <i>ver actividad 8.1.1.</i></p>
8.2 Preparación de la Auditoría Interna		
8.2.1	Auditor Líder	<p>Elabora el Plan de Auditoría, en donde se determina la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la auditoría. • Alcance. • Lineamientos de auditoría. • Equipo de Auditores asignados, en donde se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso que van a auditar, es decir se asegura que los Auditores no auditen su propio proceso. • Procesos para auditar. • Programación de entrevistas (horarios). • Reunión de apertura y cierre.
8.2.2		Envía a la Alta Dirección de la entidad el Plan de Auditoría para su aprobación. En caso de solicitar cambios, se realizan los ajustes que correspondan.
8.2.3	Alta Dirección	<p>Revisa y aprueba el Plan de Auditoría si no existe algún cambio.</p> <p>Nota: Si existieran cambios al Plan de Auditoría solicitar los cambios a los Auditores Líderes <i>ver actividad 8.2.1.</i></p>
8.2.2	Auditor Líder / Coordinador del SGC	Reciben el Plan de Auditoría aprobado por la Alta Dirección y se difunde a todos los responsables para su conocimiento por lo menos con 15 días naturales antes del inicio de la auditoría, para asegurar la disponibilidad del personal en las fechas programadas.
8.2.3	Auditor Líder	Elabora las Listas de Verificación con base en los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad y considerando los criterios del Plan de Auditoría .
8.2.4	Auditor Líder	Entrega las Listas de Verificación a los Auditores Internos asignados para su ejecución eficaz.
8.3 Ejecución de la Auditoría Interna		
8.3.1	Auditor Líder	Realizar reunión de apertura , a la que asisten los responsables involucrados en los procesos que serán auditados y la Alta Dirección, en donde se presenta el Plan de Auditoría a todos los responsables para su conocimiento y asegurar la

No.	Responsable	Actividades
		<p>disponibilidad, así mismo se aclara cualquier duda relativa a la auditoría interna.</p> <p>Los participantes en la reunión se registran en la Lista de Asistencia.</p>
8.3.2	Auditor Líder / Auditor Interno	Asisten a las entrevistas para realizar la auditoría interna, solicitan evidencia de cumplimiento sobre los requisitos que se auditan y registra toda la información necesaria que soporte los hallazgos encontrados en la Lista de Verificación .
8.3.3		Comunican al auditado al concluir la auditoría, el resultado obtenido y en el caso de haber identificado hallazgos notifica la posibilidad sobre el establecimiento de no conformidades.
8.3.4	Auditor Líder	Realiza reunión con el Equipo Auditor para establecer los resultados previos e informar los hallazgos identificados al final de cada proceso auditado.
8.3.5	Auditor Interno	Notifica al Auditor Líder a través de correo electrónico la conclusión de la auditoría y se envía Lista de Verificación con los hallazgos encontrados. Ver punto 8.4.1.
8.3.6	Auditor Líder	<p>Realiza reunión de cierre en la que comunica de manera global los resultados encontrados durante la auditoría, comunicando la fecha compromiso para la entrega del Informe de Auditoría.</p> <p>Los participantes en la reunión se registran en la Lista de Asistencia.</p>
8.4 Elaboración del Informe de Auditoría		
8.4.1	Auditor Líder / Auditor Interno	<p>Elaboran el Informe de Auditoría, en coordinación con el Equipo Auditor, determinan la presencia de no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones. Considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Conformidad Mayor: Es el incumplimiento, ausencia o la no aplicación total en toda la entidad de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad aplicable. • No Conformidad Menor: Es el incumplimiento o la aplicación parcial en algunas áreas de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, norma, código o procedimiento de la entidad. • Observación: Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, sin embargo, constituye un riesgo potencial de no conformidad. • Oportunidad de Mejora:

No.	Responsable	Actividades
		Recomendación (es) específica (s), que puede identificar actividades para mejorar el desempeño de procesos y del servicio.
8.4.2	Auditor Líder	Envía el Informe de Auditoría a la Alta Dirección solicitando la atención y la entrega de las correcciones, acciones correctivas y oportunidades de mejora que correspondan. Ver Procedimiento de Acciones Correctivas.
8.4.3	Alta Dirección	Instruye a los Coordinadores del SGC en comunicar al Comité de la Calidad el Informe de Auditoría.
8.5 Seguimiento a los Hallazgos Identificados en la Auditoría		
8.5.1	Responsables de Proceso / Coordinadores del SGC	Generan los planes de trabajo de acuerdo con los hallazgos clasificados en el Informe de Auditoría con base en lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas.
8.5.2	Auditor Líder	Asigna a los auditores internos para dar seguimiento a los hallazgos identificados.
8.5.2	Auditor Líder / Auditor Interno	<p>Da seguimiento al cierre de los hallazgos que se detectaron durante el evento de la auditoría interna conforme a lo que establece el Procedimiento de Acciones Correctivas.</p> <p>El cierre de las acciones se hará cuando el Auditor Líder determine la eficacia de la acción a través de los siguientes criterios.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se haya concluido el plan de trabajo de la acción a través de la evidencia objetiva correspondiente. Aplicable para No conformidades, mejoras u observaciones. b) Que el Auditor Interno realice por lo menos un seguimiento, a fin de asegurar que la No Conformidad ha sido eliminada. Aplicable para No Conformidades. c) La evidencia objetiva demuestre consistentemente la atención y eliminación de la No Conformidad y su posible reincidencia. Aplicable para No Conformidades. <p>Nota: Para el caso de las observaciones a la acción tomada, si aplica, se registra en la Cédula de No Conformidad.</p>
8.5.3	Coordinador del SGC	Dar seguimiento mensual al Reporte de Seguimiento de Acciones y Mejoras y entrega a la Alta Dirección para su conocimiento.
8.6 Evaluación de Auditores		
8.6.1	Auditados	Realizar la evaluación de auditores al finalizar cada ejercicio de auditoría.
8.6.2	Auditor Líder / Alta Dirección	Concentrar las evaluaciones generadas durante la auditoría y realizar un análisis de los comentarios y calificaciones en conjunto con los responsables involucrados para generar las

No.	Responsable	Actividades
		acciones pertinentes.
8.6.2	Coordinador del SGC	Conservar como información documentada todas las evaluaciones de los auditores, así como los puntajes obtenidos de dichas evaluaciones de cada auditoría realizada.

9. Control de cambios.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2024	Se realiza actualización del documento por parte de la DOS.
6.6	Agosto 2025	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención agosto 2025

