

## Contenido

1. Objetivo .....	1
2. Alcance.....	1
3. Marco normativo .....	2
4. Definiciones .....	2
5. Responsabilidades .....	4
6. Políticas de operación.....	5
7. Diagrama de flujo.....	9
8. Descripción de las actividades.....	11
9. Perfil del equipo de auditoría .....	20
10. Formatos .....	22
11. Anexos .....	23

## Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio
01	30/01/2024	Actualización de Políticas de Operación
00	15/03/2023	Emisión

### 1. Objetivo

Establecer el conjunto de principios y fundamentos para la programación, planificación y ejecución del proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE). El objetivo es evaluar la conformidad del SGCE con respecto al cumplimiento del marco normativo legal aplicable a nivel local, nacional e internacional, así como con los requisitos establecidos por la ISO/TS 54001:2019, con base a las directrices que establece la ISO 19011:2018 relativa a los principios de auditoría y que proporcionarán orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso.

### 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a aquellas personas encargadas de gestionar, planificar y llevar a cabo auditorías internas, ya sea a la totalidad o a una parte de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE). Aborda el proceso de auditoría desde la programación y planificación hasta la ejecución, cierre y seguimiento de los hallazgos identificados durante la auditoría interna.

### 3. Marco normativo

- Declaración de cumplimiento normativo de Gestión de Calidad con código **SA/SGC/DCN/01** vigente.

### 4. Definiciones

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

Nota: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos **auditorías de primera parte**, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos.

Nota 2: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las **auditorías de segunda parte** se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las **auditorías de tercera parte** se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, que proporcionan la certificación de que el sistema cumple con la norma estándar de referencia.

**Auditado:** organización o área que es auditada.

**Auditor (a):** persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Cliente de la auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría.

Nota: El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría.

**Competencia del auditor (a):** atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades para la ejecución de la auditoría.

**Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**Conclusiones de la auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de esta.

**Criterios de auditoría:** conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

**Nota:** Los criterios de auditoría incluyen políticas, manuales, lineamientos, procedimientos, instrucciones de trabajo obligaciones contractuales, entre otros además de los requisitos legales aplicables.

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

**Nota1:** El equipo auditor tendrá designado un (a) auditor(a) líder.

**Nota 2:** El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

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

**Nota:** La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

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

**Nota 1:** El conocimiento o la experiencia específicos son relativos a la institución, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.

**Nota 2:** Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

**Fortaleza:** una situación que refleja una exitosa o buena práctica del organismo electoral.

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

**Nota:** Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

- **No conformidad Mayor:** ausencia de elementos requeridos por el estándar que crea duda significativa de que el servicio cumple con los requisitos especificados.  
Incumplimiento en abordar requisito o situación que pudiera resultar en servicios electorales no conformes.  
Grupo de no conformidades menores que indican una ineficiente implementación del sistema.  
No conformidad menor persistente (o una que no es corregida por la organización) debe ser elevada a mayor.
- **No conformidad menor:** un error detectado durante la implementación de requisitos o procedimientos del sistema que no indica una falla significativa del sistema o no crea duda de que el producto o servicio cumple con los requisitos. Todos los requisitos del sistema están definidos, están implementados y son efectivos. Una falla aislada en un sistema que, por lo demás, es conforme.

**Oportunidad de Mejora:**

- Una situación que no califica como una no conformidad pero que puede guiar hacia una no conformidad si se permite que continúe sin corrección.
- Una situación existente sin la adecuada evidencia de soporte para verificar una no conformidad.
- Una sugerencia para lograr el cumplimiento de una actividad o cumplir con el propósito de un requisito de procedimiento para que pueda resultar en una mejora.

**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.

Nota: Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

**Población:** es el conjunto de elementos que son objeto de revisión en el ejercicio de auditoría.

## 5. Responsabilidades

<p>Jefatura de departamento de auditorías al SGCE (Persona Auditora Líder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar el programa anual de auditoría interna al SGCE.</li> <li>– Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades del programa de auditoría.</li> <li>– Implementación del programa de auditoría.</li> <li>– Elaborar el plan de auditoría.</li> <li>– Revisar el plan de auditoría con el equipo auditor previo a la ejecución de la auditoría.</li> <li>– Asegurar la independencia y objetividad de la auditoría.</li> <li>– Supervisar la ejecución del ejercicio de auditoría y atender cualquier situación que se presente durante la ejecución.</li> <li>– Asegurarse que se cumpla el plan de auditoría conforme a lo planificado.</li> <li>– Analizar de manera conjunta con el equipo auditor los hallazgos de la auditoría, a fin de determinar la clasificación de estos.</li> <li>– Elaborar el informe de resultados de auditoría.</li> <li>– Evaluar el desempeño del equipo auditor.</li> <li>– Evaluar la satisfacción de las personas auditadas para identificar áreas de oportunidad en los ejercicios de auditoría.</li> <li>– Apoyar al equipo auditor en la elaboración de listas de verificación.</li> <li>– Mantener y salvaguardar los documentos correspondientes a la auditoría y asegurar su confidencialidad permanente.</li> </ul>
<p>Subdirección de Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aprobar el programa anual de auditoría interna.</li> <li>– Gestionar los recursos para la realización de la auditoría interna.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aprobar el plan de auditorías.</li> <li>– Comunicar el plan de auditorías.</li> <li>– Comunicar el informe de auditoría.</li> </ul>
Persona Auditora Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar las listas de verificación de los procesos asignados.</li> <li>– Cumplir con lo planificado en el plan de auditoría.</li> <li>– Informar los hallazgos detectados durante la auditoría a la persona auditora líder.</li> <li>– Entregar en tiempo y debidamente requisitadas las listas de verificación a la persona auditora líder al término de la auditoría.</li> <li>– Aportar sus observaciones para la elaboración del informe de auditoría.</li> </ul>
Personas responsables del proceso (Secretaría Ejecutiva, Secretaría Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coadyuvar al proceso de auditoría mostrando disposición y la evidencia solicitada por el equipo auditor.</li> <li>– Solicitar los cambios pertinentes en cuestión de horarios y fechas asignadas en el plan de auditoría aprobado, previo a la ejecución de la auditoría.</li> <li>– Atender personalmente las entrevistas durante el proceso de auditoría o designar a alguien para ello.</li> <li>– Garantizar que las no conformidades detectadas en el proceso sean atendidas.</li> <li>– Aprobar los planes de acción establecidos para eliminar las no conformidades.</li> <li>– Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de las acciones establecidas.</li> </ul>
Enlaces de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Confirmar que la atención a la solicitud de acción correctiva sea entregada en tiempo y forma.</li> <li>– Participar en la elaboración del análisis de causa raíz y en el establecimiento de los planes de acción.</li> <li>– Verificar la implementación de los planes de acción establecidos para erradicar la causa raíz de la no conformidad.</li> <li>– Proporcionar las evidencias requeridas a la Jefatura de Auditorías del SGCE que den conformidad al plan de acción establecido.</li> </ul>

## 6. Políticas de operación

1. La auditoría interna al SGCE se deberá llevar a cabo de acuerdo con la normativas y leyes aplicables como lo indica la Declaración de Cumplimiento Normativo de Gestión de Calidad con código SA/SGC/DCN/01, cumpliendo los siete principios que dicta la norma ISO 19011:2018, los cuales se mencionan a continuación:

- 1) **Integridad:** el fundamento de la profesionalidad.
- 2) **Presentación imparcial:** la obligación de informar con veracidad y exactitud.
- 3) **Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- 4) **Confidencialidad:** seguridad de la información.

- 5) **Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.
  - 6) **Enfoque basado en la evidencia:** el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.
  - 7) **Enfoque basado en riesgos:** un enfoque de auditoría que considera los riesgos y oportunidades.
2. Se realizará el Programa Anual de Auditorías Internas al SGCE, el cual se socializará al interior del instituto y de manera particular al equipo auditor interno de calidad.
  3. De la competencia:

**Auditor(a) Líder:** La persona encargada de realizar y gestionar el programa de auditoría interna, así como los Planes de Auditorías. Entre sus responsabilidades debe coordinar al equipo auditor y realizar el informe de resultados del proceso de auditoría a través de los hallazgos detectados por el equipo auditor.

#### Competencias:

- Poseer la certificación como auditor líder en la norma ISO/TS 54001:2019 o ISO 9001:2015 que avale la competencia, así como un conocimiento técnico sólido en los procesos sujetos a auditoría, en la normativa y regulaciones pertinentes.
- Exhibir habilidades analíticas para examinar información y datos, identificando patrones, tendencias y áreas de mejora potenciales.
- Demostrar habilidades de comunicación efectiva, tanto en forma escrita como verbal, con el fin de presentar de manera clara y comprensible los hallazgos derivados de la auditoría.
- Ejercer liderazgo para dirigir y coordinar eficientemente al equipo de auditoría, inspirando y motivando a sus miembros hacia la consecución de objetivos compartidos.
- Mantener elevados estándares éticos, actuando con integridad en todo momento y en cualquier circunstancia.

#### Responsabilidades:

- Realizar el Programa de Auditorías internas de calidad anualmente, así como sus planes de auditoría para la gestión y el desarrollo cumpliendo objetivos claros de acuerdo con los alcances definidos.
- Coordinar al equipo auditor, asignando tareas y responsabilidades a cada miembro, supervisado y orientando el progreso durante el ejercicio de auditoría.
- Conducción de auditoría realizando de manera sistemática y metódica, evaluando los controles internos y la conformidad de los estándares, normativa y regulaciones que aplique.
- Elabora, presenta y distribuye el Informe de Auditoría, detallado y preciso.

**Auditor(a) interna:** Persona que forma parte del equipo auditor con conocimiento sólido de la Institución y se encarga de auditar bajo los criterios establecidos conforme al Plan de auditoría.

**Competencias:**

- Formación como auditor interno bajo la ISO 19011:2018, experiencia en auditoría interna.
- Conocimientos y habilidades esenciales para alcanzar los resultados previstos.
- Desarrollo de competencia genérica, respaldada por un nivel adecuado de conocimiento específico en la disciplina objeto de la auditoría.
- Comprensión detallada de los diversos riesgos y oportunidades asociados con el proceso de auditoría.
- Implementación de la auditoría de acuerdo con el cronograma acordado, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Habilidades de comunicación altamente efectivas, tanto en formato escrito como verbal, para transmitir de manera clara y comprensible los hallazgos y recomendaciones derivados de la auditoría.

**Responsabilidades:**

- Recopilar información, mediante entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando la información documentada, incluyendo registros y datos, a través de listas de verificación.
- Comprender y tener en consideración las opiniones de los expertos técnicos.
- Auditar un proceso de principio a fin, incluyendo las interrelaciones con otros procesos y las diferentes funciones, cuando sea apropiado.
- Verificar la pertinencia y exactitud de la información recopilada.
- Confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
- Documentar las actividades de auditoría y los hallazgos de la auditoría y preparar informes.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

La competencia de los auditores internos deberá planificarse, implementarse y documentarse para proporcionar un resultado objetivo, coherente, imparcial y fiable.

La comunicación deberá ser veraz, exacta, objetiva, oportuna clara y completa entre los auditores internos y las partes interesadas, tanto durante la auditoría como en la presentación de informes.

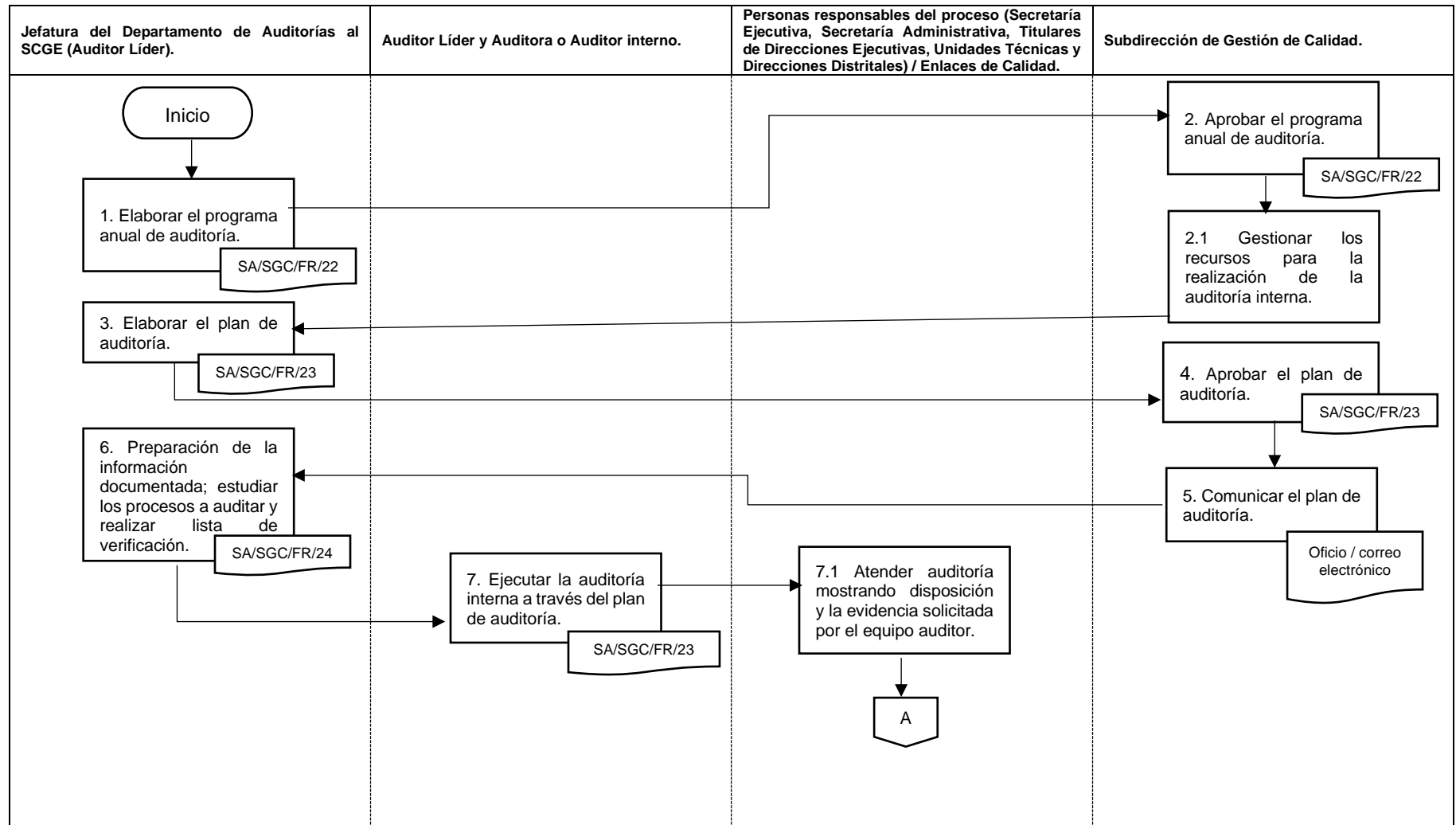
4. Del Informe de Auditoría; los resultados se darán a conocer dentro de los quince días posteriores de la culminación de la auditoría interna.
5. En caso de haber detectado hallazgos estos se comunicarán a las áreas responsables para que se establezcan planes de acción que, a partir del análisis de la causa raíz se

establezcan las acciones para eliminar o tratar los hallazgos detectados. El tiempo para establecer los planes de acción es de treinta días posteriores a la emisión del informe, estos se deberán enviar a la Subdirección de Gestión de Calidad para su validación y seguimiento.

6. Del seguimiento de los planes de acciones, es responsabilidad de la Jefatura de Auditorías al SGCE dar seguimiento a los planes de acciones que sean remitidos por las áreas a la Subdirección de Calidad, en tiempos establecidos y validando los criterios de cierre. Es importante mantener informadas a las partes relevantes sobre el progreso de estas acciones. La verificación de la suficiencia y eficacia de estas acciones puede ser parte de auditorías posteriores. Se debe presentar un informe con los resultados a la persona a cargo del programa de auditoría y al auditado para su revisión por la dirección.
7. La auditoría se podrá realizar en la modalidad presencial, virtual o mixta y se determinará teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, del personal y de las condiciones políticas, sociales, entre otras, que pudieran afectar la operación normal del Instituto.
8. Previo a las actividades de auditoría (presencial, virtual o mixta), la documentación de los procesos a ser auditados deberá ser revisada por el auditor designado.
9. Se auditará internamente cada proceso por lo menos una vez al año, pudiéndose modificar esta programación a partir de las necesidades del SGCE, los resultados de auditorías previas y las decisiones de la alta dirección.
10. La selección del equipo de auditor interno y la realización de auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. La persona auditora interna no deberá auditar su propia área de trabajo.



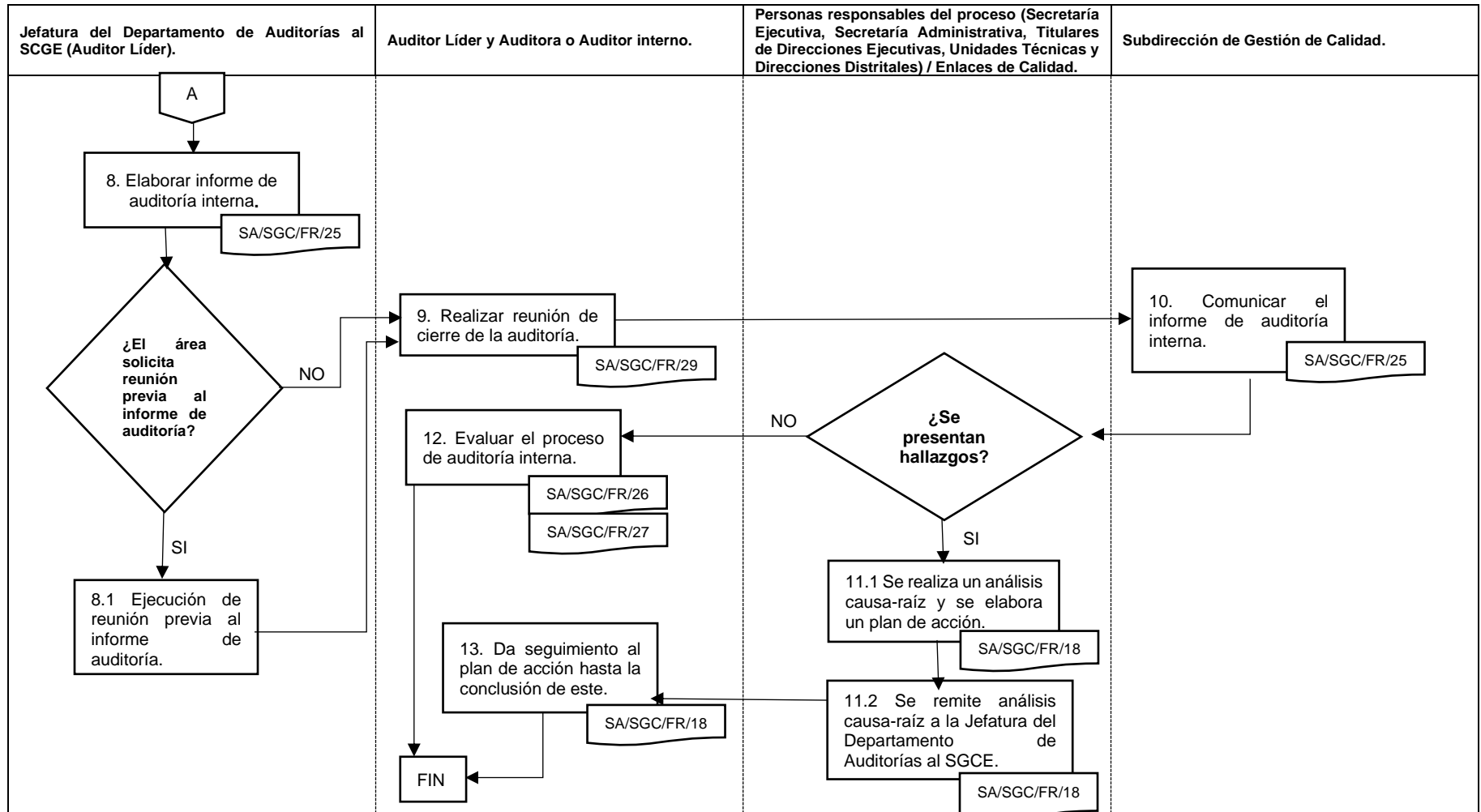
## 7. Diagrama de flujo



## Procedimiento de Auditoría Interna.

IECM-JA016-24  
Código: SA/SGC/PR/06  
Revisión: 01

Fecha de revisión: 30/01/2024  
Fecha de emisión: 15/03/2023



## 8. Descripción de las actividades

Nº.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	<p><b>Elaborar el programa anual de auditorías,</b> considerando el tamaño y naturaleza de los procesos. El programa debe considerar la siguiente información para asegurar que se realice en forma eficaz y eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objetivos del programa de auditoría: Deben de ser coherentes con la dirección estratégica del instituto, es decir su misión, visión, política y alcance del SGCE.</li> <li>b) Determinar y evaluar los riesgos y oportunidades del programa de auditoría.</li> <li>c) Debe establecer roles y responsabilidades de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.</li> <li>d) Debe establecer y evaluar las competencias de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.</li> <li>e) Debe determinar los recursos para llevar a cabo el programa de auditoría, se debe considerar: los recursos financieros y de tiempo necesarios para desarrollar, implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría.</li> <li>f) El programa de auditoría deberá considerar los siguientes rubros:</li> <li>g) Alcance de la auditoría(s) interna(s).</li> <li>h) Periodo que comprende y la calendarización de los ejercicios.</li> <li>i) Tipo de auditoría: primera, segunda o tercera parte).</li> </ul>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral.</p> <p>(Auditor(a) líder).</p>	<p>Formato programa anual de auditorías SA/SGC/FR/22.</p> <p>Formato matriz de gestión de riesgos SA/SGC/MR/01.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>j) Medio de realización de la auditoría (presencial, virtual o mixta).</li> <li>k) Criterios y métodos de auditoría.</li> <li>l) Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>m) Equipo auditor de acuerdo con los criterios establecidos.</li> <li>n) Los requisitos de seguridad y confidencialidad de la información.</li> </ul>		
2	<b>Aprobar el programa anual de auditorías</b> , cuando las fechas establecidas sean viables para la ejecución de la auditoría.	Subdirección de Gestión de Calidad.	Formato Programa anual de auditorías SA/SGC/FR/22.
2.1	<b>Gestionar recursos</b> , para la realización de la auditoría interna.	Subdirección de Gestión de Calidad.	
3	<p><b>Elaborar el plan de auditoría</b>, conforme al programa de auditorías aprobado. La planificación de la auditoría consiste en determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hacer referencia a los objetivos establecidos en el programa de auditoría.</li> <li>b) Definición del alcance de la auditoría.</li> <li>c) Establecer los criterios de auditoría.</li> <li>d) Establecer fechas, horarios y duración prevista para auditar cada proceso.</li> <li>e) Establecer la modalidad de la auditoría (presencial, virtual o mixta).</li> <li>f) Establecer los métodos de auditoría, así como el grado en que se necesita el muestro para obtener las evidencias de auditoría suficientes (ver "Anexos: métodos de auditoría").</li> <li>g) Selección del equipo de auditoría (ver "Anexos: perfil del equipo de auditoría")</li> </ul> <p>Dentro de la planificación, la Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de</p>	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral. (Auditor(a) Líder).	<p>Formato Plan de auditoría SA/SGC/FR/23.</p> <p>Formato carta compromiso de auditor interno SA/SGC/FR/28.</p>

	<p>Gestión Electoral debe programar una reunión previa con el equipo de auditor interno seleccionado, con la finalidad de revisar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisión del plan de auditoría propuesto.</li> <li>b) Documentación del proceso a auditar.</li> <li>c) Resultado de las auditorías internas y externas previas y planes de mejora existentes.</li> <li>d) Desempeño de los indicadores de gestión.</li> <li>e) Mapa de riesgos.</li> <li>f) Normatividad aplicable.</li> <li>g) Listas de verificación.</li> </ul> <p>En el caso de una auditoría virtual durante la planificación se deben considerar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegurarse de que el equipo de auditoría interna conozca los protocolos de acceso remoto acordados, incluyendo los dispositivos, hardware y software, requeridos para la ejecución de la auditoría.</li> <li>b) Llevar a cabo revisiones técnicas previas a la auditoría con el fin de abordar cualquier problemática técnica identificada.</li> <li>c) Asegurarse de que se dispone de planes de contingencia y de que se comunican, incluyendo la provisión de tiempo adicional para la auditoría.</li> <li>d) Controlar la toma de captura de pantalla de documentos de cualquier tipo, pedir permiso por adelantado y considerar las cuestiones de confidencialidad y</li> </ul>		
--	--	--	--

	asegurar y evitar grabar a las personas sin su permiso.  e) Mantener el respeto a la privacidad durante las pausas en la auditoría.		
4	<b>Aprobar el plan de auditoría</b> , una vez que este cumpla con los elementos descritos en el punto 3.	Subdirección de Gestión de Calidad.	Formato plan de auditoría SA/SGC/FR/23.
5	<b>Comunicar el plan de auditoría</b> , por medio de correo electrónico u oficio a las personas titulares de área con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha de realización de ésta.	Subdirección de Gestión de Calidad.	Oficio y correo electrónico.
6	<b>Preparación de la información documentada, estudiar los procesos a auditar</b> , apoyándose en la norma ISO/TS 54001:2019, ISO 9001:2015, procedimientos, formatos, documentos e instrucciones de trabajo y los resultados de auditorías anteriores, con lo cual podrá elaborarse la lista de verificación. El equipo auditor es responsable de estudiar los documentos relativos al los procesos que le sean designados en el plan de acción, en caso de tener dudas acerca del proceso se solicitará a través del Auditor líder una reunión previa con el área auditada.	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Auditor(a) Líder) / Personas Auditoras Internas.	Documentos del proceso, normas de referencia, marco normativo lega y aplicable.  Formato: Lista de verificación SA/SGC/FR/24.
7	<b>Ejecución de la auditoría interna</b> , con base en el plan de auditoría aprobado, la auditoría se desarrollará de manera presencial, virtual o mixta.  El desarrollo de la auditoría debe considerar las siguientes etapas.  a) Reunión de apertura: en ella se confirma que todas las partes estén de acuerdo con el plan de auditoría, se presenta al equipo auditor.  b) Comunicación e información: el auditor líder deberá comunicar periódicamente el progreso de la auditoría, así como evidencia que sugiera un riesgo. La información de la auditoría debe estar disponible y de fácil acceso.  c) Realizar una revisión documental: Recopilar información que respalde las	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Auditor(a) Líder) / Personas Auditoras Internas.	Formato: Plan de auditoría SA/SGC/FR/23  Formato: Lista de verificación SA/SGC/FR/24.

	<p>actividades de auditoría y permita evaluar la conformidad del sistema con los criterios establecidos.</p> <p>d) Entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando la información documentada, incluyendo registros y datos con personas o áreas auditadas, muestreo de las evidencias proporcionadas (ver "Anexos": métodos de auditoría).</p> <p>e) Llenado correcto de las listas de verificación.</p> <p>f) En el caso de identificar un hallazgo, el auditor interno deberá formular las siguientes preguntas: ¿Qué está mal?, ¿Dónde está mal? ¿Por qué está mal? Y ¿A qué punto de la norma se refiere? al detectar una no conformidad. refiere?</p> <p>g) Registrar los hallazgos de la auditoría: La evidencia deberá evaluarse frente a los criterios de auditoría integrando los comentarios en la(s) lista(s) de verificación.</p> <p>h) Al término de cada entrevista de auditoría, el equipo auditor comunicará al área auditada todos los hallazgos detectados durante la revisión siendo objetivos.</p> <p>i) Preparación de reunión de cierre: el equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos, acordar conclusiones y comentar el seguimiento de la auditoría, cuando sea aplicable.</p> <p>- El <b>contenido de las conclusiones</b> debe contemplar: el grado de conformidad con los criterios de auditoría, implementación y mejora al sistema de gestión, logro de los objetivos de objetivos de la</p>		
--	--	--	--

	<p>auditoría y hallazgos similares encontrados en distintas áreas auditadas.</p> <p>j) Reunión de cierre: Debería realizarse para presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría y estará prescindida por el líder del equipo auditor.</p> <p>Cualquier incidente durante el desarrollo de la auditoría, el equipo de auditoría lo notificará al(a) auditor(a) Líder quien a su vez lo canalizará a la autoridad pertinente en caso de ser necesario.</p>		
7.1	<p><b>Atender auditoría</b>, mostrando disposición y evidencia solicitada por el equipo auditor. Los auditados deben estar disponibles para responder preguntas y proporcionar aclaraciones sobre las operaciones, procesos o documentos relacionados con la auditoría, así como suministrar evidencia o pruebas que respalden la conformidad con los estándares, políticas o requisitos establecidos</p>	<p>Personas responsables del proceso (Secretaría Ejecutiva, Secretaría Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales) / Enlaces de Calidad.</p>	
8	<p>La <b>elaboración del informe de auditoría</b> requiere que el auditor líder se reúna con el equipo auditor para revisar minuciosamente cada uno de los hallazgos identificados. Este proceso tiene como objetivo determinar la clasificación de los hallazgos y destacar las fortalezas identificadas durante la auditoría. Posteriormente, el auditor líder procede a elaborar, presentar el informe de auditoría.</p> <p>Es necesario que el equipo auditor entregue debidamente llenadas las listas de verificación, con la descripción de la evidencia objetiva en caso de encontrar hallazgos.</p> <p>Las listas de verificación es la evidencia documentada y objetiva del ejercicio de auditoría.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Persona Auditor(a) Líder) / Personas Auditoras Internas.</p>	<p>Formato informe de auditoría interna SA/SGC/FR/25.</p>



	<p><b>¿El área solicita reunión previa al informe de auditoría?</b></p> <p><b>SI: actividad 8.2</b> <b>NO: actividad 9</b></p>		
8.1	<p><b>Ejecución de reunión previa al informe de auditoría.</b></p> <p>En caso de que se determinen No conformidades u oportunidades de mejora, en algún área, la persona Auditora Líder podrá programar una reunión con el área si así lo requiere para la aclaración y explicación en conjunto previo a la integración del informe de auditoría.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Persona Auditor(a) Líder) Personas responsables del proceso (Secretaría Ejecutiva, Secretaría Administrativa, Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales) / Enlaces de Calidad.</p>	
9	<p><b>La reunión de cierre de la auditoría.</b> La preside la alta dirección del instituto y la persona auditora líder. En esta reunión son convocadas los líderes de los procesos auditados, así como las personas Titulares de las Direcciones Ejecutivas y Unidades Técnicas del IECM. El objetivo es dar a conocer las conclusiones de la auditoría resaltando los hallazgos detectados en los procesos auditados. Esta reunión se deben mencionar los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Origen de la evidencia recolectada.</li> <li>– Presentación de hallazgos y conclusiones de auditoría.</li> <li>– Método de reporte y manejo de hallazgos.</li> <li>– Actividades post – auditoría.</li> </ul>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Auditor(a) líder.</p>	<p>Formato informe de auditoría interna SA/SGC/FR/25. Lista de asistencia SA/SGC/FR/29.</p>

<b>10</b>	<p><b>Comunicar el informe de auditoría interna.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se socializará a través del correo institucional</li> <li>El informe se publicará en el repositorio del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>Se remite el informe de auditoría a los líderes de los procesos auditados para el seguimiento en caso de haberse detectado hallazgos.</li> <li>El informe de auditoría debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar fechado, revisado y aceptado, de acuerdo con el programa de auditoría.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>¿Se presentan hallazgos?</b> <b>SI: actividad 13</b> <b>NO: actividad 12</b></p>	Subdirección de Gestión de Calidad.	<p>Formato informe de auditoría interna SA/SGC/FR/25.</p> <p>Oficio/correo electrónico.</p>
<b>11</b>	<p><b>Actividades de seguimiento de la auditoría:</b></p> <p>Atender y dar seguimiento a los hallazgos detectados. Derivado de los resultados de la auditoría, se deberá determinar la necesidad de realizar análisis de causa raíz para generar planes de acciones que deberán presentarse en un lapso no mayor a 30 días naturales a partir de que se remite el informe de auditoría. En caso necesario, el auditado informará al auditor líder sobre el estado de estas acciones. La atención de los hallazgos de la auditoría seguirá lo establecido en los Procedimientos SA/SGC/PR/05 para acciones correctivas y/o SA/SGC/PR/02 para procedimientos de acciones de mejora.</p>	Personas responsables del proceso (Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales) / Enlaces de calidad.	<p>Procedimiento de acciones correctivas SA/SGC/PR/05.</p> <p>Procedimiento de acciones de mejora SA/SGC/PR/02.</p>
<b>11.1</b>	<p><b>Se realiza un análisis causa raíz</b> y se elabora plan de acción.</p>	Personas responsables del proceso (Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales) / Enlaces de calidad.	<p>Análisis Causa Raíz 5W+1H, SA/SGC/FR/18.</p>
<b>11.2</b>	<p>Se remite análisis causa – raíz a la jefatura del Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral.</p>	Personas responsables del proceso (Titulares de Direcciones	<p>Análisis Causa Raíz 5W+1H, SA/SGC/FR/18.</p>

		Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones Distritales) / Enlaces de calidad.	
12	<p><b>Evaluar el proceso de auditoría</b>, a través de una evaluación de retroalimentación que las personas auditadas proporcionan información sobre cómo se percibe el desempeño del auditor, responden a fin de identificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se cumplieron los objetivos planificados.</li> <li>b) Los miembros del equipo de auditoría cuentan con la formación y competencia adecuadas.</li> <li>c) Se obtiene la retroalimentación de las personas auditadas.</li> <li>d) Se identifiquen las áreas de oportunidad en el ejercicio de auditoría interna</li> <li>e) Integra expediente de auditoría.</li> <li>f) El proceso de auditoría cumple con las normas y regulaciones establecidas.</li> <li>g) La calidad del informe generado proporciona información comprensible y útil.</li> </ul> <p>La evaluación de la competencia de aquellas personas que participen en la realización de las auditorías se debe planificar, implementar y documentar para proporcionar un resultado coherente, imparcial y fiable.</p>	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral.	<p>Formato evaluación del auditor SA/SGC/FR/26.</p> <p>Formato Evaluación del ejercicio de auditoría SA/SGC/FR/27.</p>
13	Da seguimiento al plan de acción hasta la conclusión de este	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral.	Análisis Causa Raíz 5W+1H, SA/SGC/FR/18.
<b>FIN</b>			

## 9. Perfil del equipo de auditoría

Las personas funcionarias que conforman el Equipo de Auditores Internos de Calidad del IECM, deberán cumplir con los siguientes criterios de competencia (educación, formación y experiencia). Ya que deberán demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las actividades de auditoría.

Un **auditor** debe poseer una serie de cualidades esenciales para desempeñar su función de manera efectiva y ética.

Se espera que sea ético, demostrando imparcialidad, sinceridad, honestidad y discreción en todas sus acciones. Además, debe tener una mentalidad abierta, dispuesto a considerar ideas disyuntivas, y ser diplomático, mostrando tacto en sus interacciones. Su capacidad de observación y percepción activa del entorno son fundamentales, al igual que su versatilidad para adaptarse a diversas situaciones. La tenacidad y la determinación son cualidades necesarias para persistir en la consecución de objetivos, mientras que la toma de decisiones basada en el análisis y el razonamiento lógico requiere seguridad en sí mismo. Actuar con firmeza y responsabilidad ética, es esencial. Además, debe estar abierto a la mejora continua, respetar las diferencias culturales y colaborar eficazmente con los demás, incluidos los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

**Auditor interno de calidad:** Son las personas funcionarias de diferentes áreas del Instituto que han desarrollado competencias y habilidades para llevar a cabo ejercicios de auditoría interna. La persona auditora interna de calidad participa en el Equipo de Auditores Internos de Calidad del IECM, coadyuvando a las actividades de planear, desarrollar y dar seguimiento a las auditorías internas o externas según demande el SGCE.

Rol	Educación	Formación	Experiencia en auditorías	Atributos
<b>Auditor(a) Líder</b>	Licenciatura o Ingeniería concluida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditor(a) Líder en la norma ISO: 9001:2015 o ISO/TS 54001:2019.</li> <li>Auditor(a) interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018.</li> <li>Interpretación de la norma ISO: 9001:2015.</li> <li>Interpretación de la norma ISO/TS 54001:2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener como mínimo 3 años de experiencia en el ámbito de auditorías.</li> <li>Haber realizado mínimo 5 auditorías internas.</li> </ul> <p>Nota: La experiencia puede ser en instituciones distintas al IECM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ético.</li> <li>Mentalidad abierta.</li> <li>Justo.</li> <li>Respetuoso.</li> <li>Objetivo.</li> <li>Honesto.</li> <li>Diplomático.</li> <li>Observador.</li> <li>Responsable.</li> <li>Imparcial.</li> <li>Independiente.</li> <li>Competente.</li> <li>Integro.</li> <li>Profesional.</li> <li>Perceptivo.</li> </ul>

Rol	Educación	Formación	Experiencia en auditorías	Atributos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de auditorías internas con base a la ISO/TS 54001:2019.</li> <li>• Deseable, gestión de riesgos con base en la ISO 31001.</li> </ul>		
<b>Personas Auditoras Internas</b>	Licenciatura o Ingeniería concluida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretación de la norma ISO: 9001:2015.</li> <li>• Auditora o Auditor Interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018.</li> <li>• Interpretación de la norma ISO/TS 54001:2019.</li> <li>• Metodología de auditorías internas con base a la ISO/TS 54001:2019 (deseable).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber participado, como mínimo, en una auditoría interna como persona observadora.</li> <li>• En caso de las personas funcionarias del equipo de auditoría que participen por primera ocasión como auditoras internas o auditores internos, deberán ser acompañados de una auditora o auditor que haya participado por lo menos en una auditoría interna previa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ético.</li> <li>• Mentalidad abierta.</li> <li>• Justo.</li> <li>• Respetuoso.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Honesto.</li> <li>• Diplomático.</li> <li>• Observador.</li> <li>• Responsable.</li> <li>• Imparcial.</li> <li>• Independiente.</li> <li>• Competente.</li> <li>• Integro.</li> <li>• Profesional.</li> <li>• Perceptivo.</li> </ul>
<b>Auditor observador</b>	Licenciatura o Ingeniería trunca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretación de la norma ISO: 9001:2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ético.</li> <li>• Mentalidad abierta.</li> <li>• Justo.</li> <li>• Respetuoso.</li> <li>• Objetivo.</li> <li>• Honesto.</li> <li>• Diplomático.</li> <li>• Observador.</li> <li>• Responsable.</li> <li>• Imparcial.</li> <li>• Independiente.</li> <li>• Competente.</li> <li>• Integro.</li> <li>• Profesional.</li> <li>• Perceptivo.</li> </ul>

### **Expedientes del Equipo Auditor:**

Un expediente se constituirá como el conjunto de documentos y registros que recopilan y organizan información sobre cada integrante del Equipo Auditor Interno de Calidad. La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad para alcanzar sus objetivos dependen directamente de la competencia de las personas que participan en la realización de las auditorías, ya sean auditores o auditores líderes.

Por lo anterior, el expediente de la auditora o auditor debe contener los siguientes documentos:

1. Comprobante de educación.
2. Constancias de formación (Las cuales se irán actualizando conforme a la formación del equipo auditor).
3. Carta compromiso de auditor(a) interno (solo se genera al momento de la designación y no requiere ser renovada previo a cada proceso de auditoría interna). La designación estará vigente mientras la persona designada como auditor se encuentre activo en el IECM.
4. Evaluación del equipo auditor, esta no deberá estar anexada al expediente físico, sólo se mantendrá en archivo electrónico.

Los datos personales recabados serán protegidos de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dichos datos se recaban con conocimiento de la persona que integra el equipo de auditoría interna los cuales se requieren para registro interno del SGCE.

### **10. Formatos**

- SA/SGC/FR/22 Programa anual de auditorías.
- SA/SGC/FR/23 Plan de auditoría interna.
- SA/SGC/FR/24 Listas de verificación.
- SA/SGC/FR/25 Informe de auditoría interna.
- SA/SGC/FR/26 Evaluación del auditor interno.
- SA/SGC/FR/27 Evaluación del ejercicio de auditoría interna.
- SA/SGC/FR/28 Carta compromiso de la persona auditora interna.
- SA/SGC/FR/29 Lista de asistencia reunión de apertura y cierre de auditoría.

## 11. Anexos

### Métodos de auditoría

Entre los métodos de auditoría a aplicar, la norma ISO 19011:2018 en su anexo A1 define varios ejemplos tanto presenciales, como virtuales, que se pueden ejecutar en interacción con o sin el personal auditado. La siguiente tabla los muestra:

Grado de implicación entre el auditor y el auditado	Métodos	
	Presencial	Virtual
<b>Fase de planificación sin interacción con el auditado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental.</li> <li>Aplicación de listas de verificación.</li> <li>Visitas a espacios de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental.</li> <li>Observación del trabajo.</li> <li>Análisis de la información.</li> </ul>
<b>Fase de realización (ejecución) Interacción con la persona o área auditada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas.</li> <li>Completar listas de verificación y cuestionarios de participación.</li> <li>Revisión documental (con la participación del auditado).</li> <li>Muestreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar entrevistas a través de medios de comunicación virtuales.</li> <li>Completar listas de verificación y cuestionarios.</li> <li>Revisión documental empleando medios virtuales y/o interactivos.</li> </ul>
<b>Sin interacción con el auditado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental.</li> <li>Aplicación de listas de verificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental.</li> <li>Observación del trabajo.</li> <li>Análisis de la información.</li> </ul>

A continuación, se describe en qué consiste cada uno de los métodos mencionados.

#### 11.1 Entrevista

La técnica de entrevista implica la interacción directa con una o más personas mediante la formulación de preguntas con el objetivo de recopilar información. Esta práctica es ampliamente utilizada debido a su capacidad para establecer un contacto directo con el entrevistado. A pesar de que tradicionalmente se lleva a cabo en persona, hoy en día es posible realizar entrevistas de manera virtual. Esta modalidad no solo permite obtener respuestas, sino también captar las actitudes y expresiones del entrevistado a través de medios electrónicos.

Aspectos que se deben considerar al aplicar esta técnica:

- Las entrevistas se harán con personas de los niveles y funciones apropiados que desempeñan actividades dentro del alcance de la auditoría.
- Se deberán llevarse a cabo durante la jornada de trabajo normal y cuando sea posible, en el lugar de trabajo habitual de la persona entrevistada.
- Explicar la razón de la entrevista y la cualquier toma de notas.
- Generar un buen clima que favorezca la comunicación.
- Contacto visual.
- Lenguaje corporal.
- Trato respetuoso.
- Buscar la forma de hacer fácil la entrevista a la persona auditada.
- No generar incertidumbre en la persona auditada.
- Explicar con claridad el motivo de la entrevista.
- Explicar con claridad las observaciones detectadas.
- Saber escuchar.
- Eliminar distracciones.
- Prestar atención a la persona auditada.
- Evitar hacer juicios precipitados.
- Mirar a la persona auditada mientras habla.
- No interrumpir a la persona auditada mientras habla.
- Los resultados de la entrevista deberán resumirse y revisarse con la persona entrevistada.
- Agradecer la participación y cooperación de las personas entrevistadas.
- Finalmente solicitar que se muestre evidencia de lo comentado.

Durante la entrevista puedes hacer preguntas; abiertas, cerradas, inductivas, indagaciones apreciativas, como, por ejemplo:

- ¿Qué se hace?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Quién lo hace?

**Nota:** Las preguntas deben estar relacionadas con la información relevante del área auditada.

- La persona entrevistadora no debe sugerir respuestas.
- Evitar hacer un ejercicio de preguntas y respuestas de Sí y NO, ya que esto evitará que se obtenga información relevante del proceso.

## **11.2 Revisión documental**

Esta técnica de auditoría consiste en la revisión y análisis de los documentos declarados en el SGCE, con el fin de que la persona auditora sepa cómo se obtuvieron los resultados y otros aspectos inherentes al desarrollo del proceso. Se pueden revisar manuales, procedimientos, resultados de objetivos, resultados de indicadores del proceso, normas aplicables al proceso, políticas, registros, entre otros.



La información que se presente debe ser:

- a) completa (todo el contenido esperado está en la información documentada);
- b) correcta (el contenido es conforme con otras fuentes fiables, tales como normas y reglamentos);
- c) coherente (la información documentada es coherente consigo misma y con documentos relacionados); y
- d) actual (el contenido está actualizado).

### **11.3 Muestreo**

El muestreo es un conjunto de técnicas estadísticas que implican el análisis y la obtención de conclusiones acerca de un determinado tema de un subgrupo o subconjunto pequeño de elementos (muestra) para extrapolarlas o inferirlas a todo el conjunto de elementos de interés (población).

Para que las conclusiones acerca de la población sean fiables y se puedan tomar como válidas, la muestra de elementos a estudiar debe ser lo más representativa posible de la población. Esto significa que elementos que forman parte de la muestra deben contener las características establecidas en los criterios.

#### **Tipos de técnicas de muestreo**

1. Muestreo aleatorio o probabilístico se puede dividir en los siguientes:

**Muestreo aleatorio simple:** es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

**Muestreo sistemático:** Se enumeran todos los elementos de la población, luego se elige el primer elemento de la muestra de manera aleatoria y los siguientes de manera periódica.

**Muestreo Estratificado:** Se agrupan los elementos de la población en grupos o estratos en función de características esenciales de interés para el estudio a realizar (homogeneidad) y se seleccionan los elementos de la muestra de cada uno de los estratos de manera aleatoria.

**Muestreo Conglomerados:** Las poblaciones están formadas generalmente por determinados grupos o conglomerados, por ejemplo, un ayuntamiento está integrado por pueblos. En estas técnicas, en vez de seleccionar los elementos de la muestra directamente, lo que se escoge son de manera aleatoria algunos de estos grupos o conglomerados.

Para fines de auditoría se ocupará el método de muestreo simple aleatorio para obtener y evaluar la conformidad del sistema y proceso auditado.

El muestreo para la auditoría generalmente implica los siguientes pasos:

- a) establecer los objetivos de muestreo;

- b) seleccionar la extensión y la composición de la población de la que se va a realizar el muestreo;
- c) seleccionar un método de muestreo;
- d) determinar el tamaño de la muestra a tomar;
- e) llevar a cabo la actividad de muestreo; y
- f) recopilar, evaluar, informar y documentar los resultados.

Para los fines de la auditoría interna de calidad, las muestras que se deberán tomar de la población a auditar están dictadas por las tablas Military Standard 105E (MIL-STD-105E), el cual es un sistema estándar de plan de muestreo para la aceptación, para el caso de los ejercicios de auditoría se define un Nivel normal de Inspección de I.

<b>Población</b>	<b>Nivel de inspección I</b>	<b>N° muestras a revisar</b>
1 a 8	A	2
9 a 15	A	2
16 a 25	B	3
26 a 50	C	5
51 a 90	C	5
91 a 150	D	8
151 a 280	E	13
281 a 500	F	20
501 a 1200	G	32
<b>Military Standard 105E (MIL-STD-105E)</b>		

*Nota: Es recomendable tomar muestras adicionales cuando se detecte alguna desviación o incumplimiento en las muestras revisadas, para comprobar si se trata de un hallazgo significativo.*

Es recomendable seleccionar muestras de diferentes etapas del proceso.