

Procedimiento de auditoría interna

IECM-JA142-19

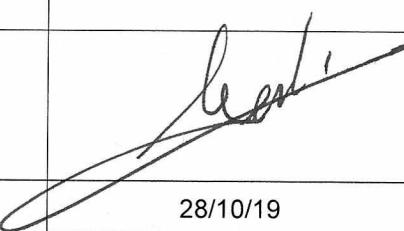
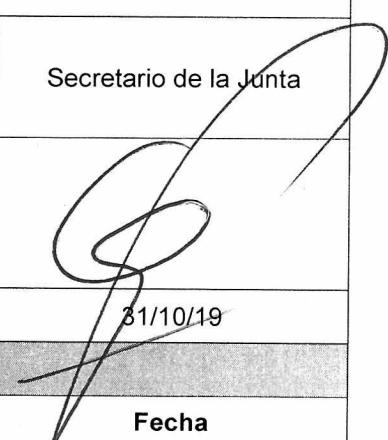
Página 1 de 12

Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/03/2016

Fecha de emisión: 31-10-2019

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Mtro. Alan Andrade Camacho	Lic. Rubén Geraldo Venegas	Junta Administrativa
Puesto	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo	Secretario de la Junta
Firma	R. Andrade		
Fecha	24/10/19	28/10/19	31/10/19
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Alberto Issac Ibarra García	Jefe de Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE		25/10/19
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-08/04/19	Nuevo Documento		
1-24/10/19	Actualización del procedimiento por cambio de versión en la ISO 19011:2018 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión).		

Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Marco normativo	2
4. Responsabilidades	2
5. Definiciones	3
6. Diagrama del proceso	5
7. Descripción de las actividades	6
8. Perfil del equipo auditor	8
9. Métodos de auditoría	9
10. Anexos	12

1. Objetivo

Establecer los parámetros para la programación, planeación y ejecución del proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE), con el propósito de evaluar el grado de conformidad con los requisitos requeridos por ISO/TS 54001:2019, las obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas y los legales y reglamentarios aplicables.

2. Alcance

Comprende los procesos declarados en el alcance del SGCE.

3. Marco normativo

Consultar formato IECM/FR/OGC/SGE/4/2018 “Declaración de cumplimiento normativo” del proceso de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidades

Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none">– Aprobar el programa y plan de auditoría interna.– Aprobar los recursos necesarios para la realización de la auditoría.– Comunicar a las (os) Titulares de área el plan de auditoría.– Comunicar el informe de auditoría a la Alta Dirección, así como a las (os) Titulares de área.
Jefatura de Departamento de auditorías al Sistema de Gestión Electoral (Auditor Líder)	<ul style="list-style-type: none">– Gestionar los recursos para la realización de la auditoría interna– Establecer el alcance del programa de auditoría considerando las necesidades del SGCE.– Determinar las cuestiones externas, internas, así como los riesgos y oportunidades que pueden afectar el programa de auditoría.– Asegurar la selección del equipo auditor.– Comunicar oportunamente el plan de auditoría previo a la ejecución de la misma.– Dar seguimiento a la ejecución de la auditoría.– Elaborar el informe de auditoría.– Conservar la información apropiada al proceso de auditoría interna.– Realizar la evaluación del equipo auditor.– Dar seguimiento a las no conformidades y verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría.– Atender las áreas de oportunidad como resultado de la ejecución de la auditoría.
Equipo auditor (auditores internos)	<ul style="list-style-type: none">– Elaborar las listas de verificación de los procesos asignados.– Cumplir con lo planificado en el plan de auditoría.– Informar los hallazgos detectados durante la auditoría al Auditor Líder.

	<ul style="list-style-type: none">– Entregar en tiempo y debidamente requisitadas las listas de verificación al Auditor Líder al término de la auditoría.– Aportar sus observaciones para la elaboración del informe de auditoría.
Enlace de Calidad	<ul style="list-style-type: none">– Asegurar que las acciones correctivas sean entregadas en tiempo y forma y sin demora injustificada.– Asegurar que se implementen las correcciones y se analice la causa raíz para eliminar las no conformidades detectadas.
Titulares de direcciones y unidades	<ul style="list-style-type: none">– Aprobar los planes de acción establecidos para eliminar las no conformidades.– Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de las acciones establecidas.

5. Definiciones

Auditor: persona que lleva a cabo una auditoría.

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

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

Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría, una vez considerados los objetivos y los hallazgos.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o la veracidad de algo.

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

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

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



Procedimiento de auditoría interna

IECM-JA142-19

Página 4 de 12

Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/03/2016

Fecha de emisión: 31-10-2019

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

Informe de auditoría: es el registro donde se notifica de manera oficial por parte del auditor líder el resultado obtenido del ejercicio de auditoría interna.

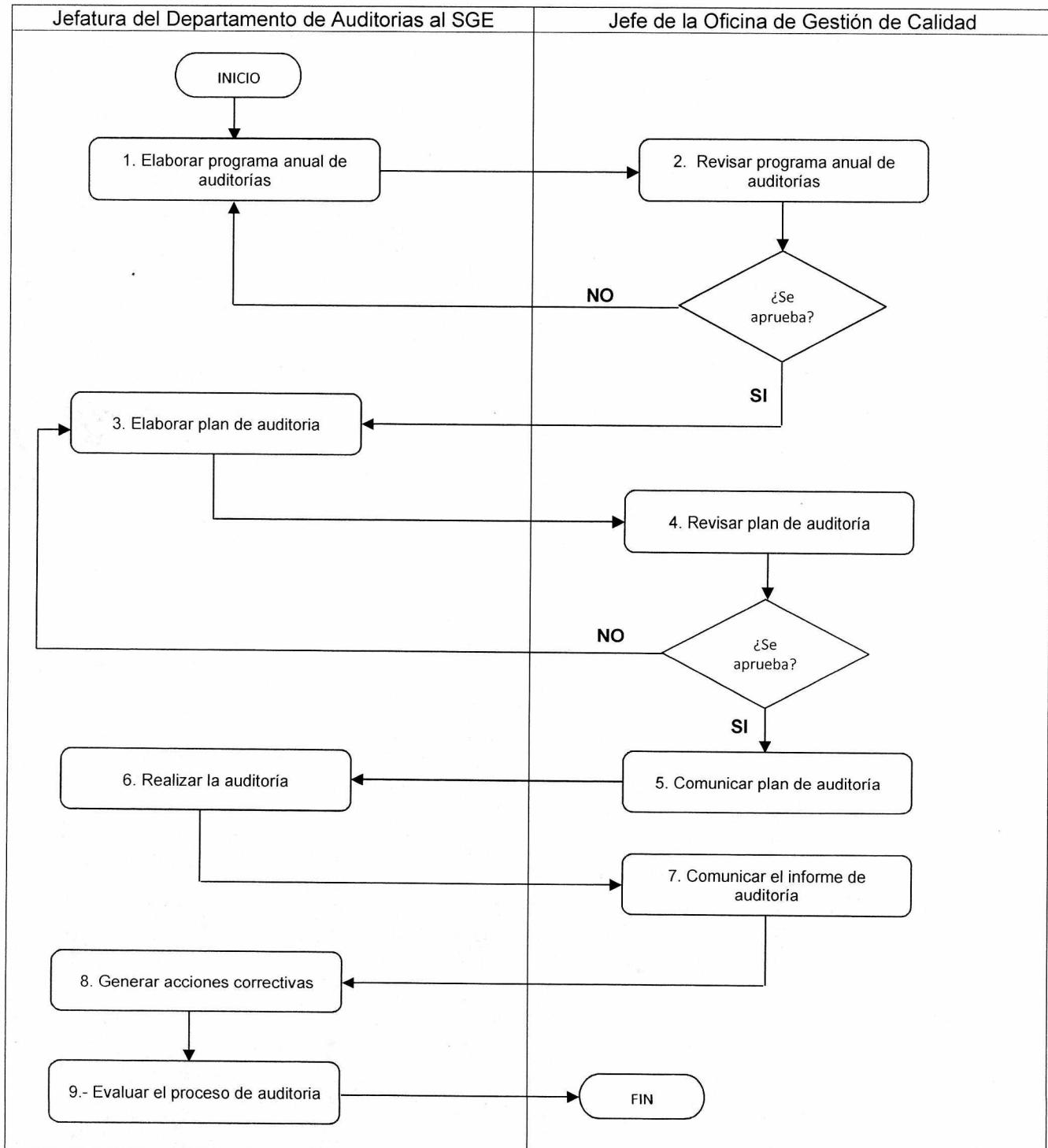
Observador: individuo que acompaña al equipo auditor durante la realización de la auditoría, pero no actúa como un auditor.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados para ejecutar una auditoría.

Programa de auditoría: detalles acordados para una o más auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico.

6. Diagrama del proceso



7. Descripción de las actividades

Actividad	Área Responsable	Documento empleado
<p>1. Elaborar el programa anual de auditorías, 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"> a) Objetivos del programa de auditoría. b) Periodo que comprende la programación. c) Tipo de auditoría (primera, segunda o tercera parte). d) Alcance de cada auditoría. e) Calendarización de las auditorías. f) Recursos requeridos. g) Riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría y las acciones para tratarlos. 	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral	<p>Anexo 1. Programa anual de auditorías.</p> <p>Matriz de gestión de riesgos (Del procedimiento de gestión de riesgos IECM/PR/OGC/SGE/06/2019)</p>
<p>2. Revisar programa anual de auditorías, una vez que valida la información del programa propuesto.</p> <p>¿El programa es aprobado? en caso afirmativo, continuar con el paso 3, de lo contrario solicitar las modificaciones al Auditor Líder y regresar al paso 1.</p>	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Anexo 1. Programa anual de auditorías.
<p>3. Elaborar plan de auditoría, con base en el programa de auditorías aprobado, la planificación de la auditoría consiste en determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Definición de los objetivos de la auditoría. b) Definición del alcance de la auditoría. c) Establecer los horarios para auditar cada proceso. d) Establecer los criterios de auditoría. e) Establecer los métodos de auditoría (ver sección 9: métodos de auditoría). f) Selección del equipo auditor (ver sección 8: perfil del equipo auditor). <p>Dentro de la planificación, la Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral debe programar una reunión previa con el equipo auditor seleccionado, con la finalidad de revisar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisión del plan de auditoría propuesto. b) Documentación del proceso a auditar. c) Resultado de las auditorías internas y externas previas. d) Planes de mejora existentes. e) Desempeño de los indicadores de gestión. f) Mapa de riesgos. g) Normatividad aplicable. 	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral	Anexo 2. Plan de auditoría

<p>4. Revisar plan de auditoría, para determinar la viabilidad de la logística propuesta.</p> <p>¿El plan de auditoría es aprobado? en caso afirmativo continuar con el paso 5, de lo contrario solicitar las modificaciones a la Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral y regresar al paso 3.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 2. Plan de auditoría</p>
<p>5. Comunicar plan de auditoría, a las (os) titulares de área mínimo con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de auditoría.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Oficio y correo electrónico</p>
<p>6. Realizar la auditoría, con base en el plan de auditoría aprobado, el desarrollo de la auditoria debe considerar las siguientes etapas.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Reunión de apertura. b) Revisión del plan de auditoria, para verificar si hay cambios que realizar antes de iniciar. c) Entrevistas con los auditados y muestreo de las evidencias proporcionadas (ver sección 9: métodos de auditoría). d) Llenado correcto de las listas de verificación. e) Comunicar al auditado los hallazgos detectados durante la revisión. f) Reunión de cierre. <p>Nota: ante cualquier incidente en el desarrollo de la auditoría, el equipo auditor lo notificará a la Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral, quien a su vez lo canalizará a la autoridad pertinente en caso de ser necesario.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral y Equipo Auditor</p>	<p>Anexo 2. Plan de auditoría Anexo 3. Listas de verificación</p>
<p>7. Comunicar el informe de auditoría a todo el personal del IECM a través del correo de la oficina de gestión de calidad donde podrán consultar el resumen de los resultados y tener acceso a la liga con el informe completo.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad</p>	<p>Anexo 4. Informe de auditoría interna.</p>
<p>8. Generar acciones correctivas a partir del informe de auditoría, para ello el auditor líder notificará la acción correctiva tomando como base el procedimiento de acciones correctivas IECM/PR/OGC/SGE/4/2019.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral</p>	<p>Anexo 1. Solicitud de acción correctiva (Del procedimiento de acciones correctivas: IECM/PR/OGC/SGE/4/2019)</p>
<p>9. Evaluar el proceso de auditoría, para asegurar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Se cumplieron los objetivos planificados (Anexo 1: programa de auditoría). b) Los miembros del equipo auditor cuentan con la formación y competencia adecuadas (Anexo 5: evaluación del equipo auditor). 	<p>Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral</p>	<p>Minuta</p>

<p>c) Se obtiene la retroalimentación de los auditados (Anexo 6: retroalimentación del auditado).</p> <p>d) Se determinaron las circunstancias para modificar el programa de auditoría (Anexo 1: programa anual de auditorías).</p> <p>Con base en los requisitos anteriores se implementarán las acciones de mejora a que haya lugar para la próxima auditoría interna al SGCE.</p>		
FIN		

8. Perfil del equipo auditor

Las (os) funcionarias (os) que conformarán el equipo de auditores internos del SGCE, deberán cumplir con los siguientes criterios de competencia (educación, formación y experiencia).

Rol	Educación	Formación	Experiencia en auditorías	Atributos
Auditor líder	• Licenciatura o Ingeniería terminada	<ul style="list-style-type: none"> Auditor Líder en la norma ISO: 9001:2015. Auditor interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018. Interpretación de la norma ISO: 9001:2015. Deseable, interpretación de la ISO/TS 54001:2019. Deseable, gestión de riesgos con base en la ISO 31001 	<ul style="list-style-type: none"> Tener como mínimo 3 años de experiencia en el ámbito de auditorías. Haber realizado mínimo 3 auditorías internas. <p>Nota: La experiencia puede ser en instituciones distintas al IECM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ético • Justo • Respetuoso • Objetivo • Honesto • Diplomático • Observador

Rol	Educación	Formación	Experiencia en auditorías	Atributos
Auditor interno	• Licenciatura o Ingeniería terminada.	<ul style="list-style-type: none"> Interpretación de la norma ISO: 9001:2015. Auditor interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018. Deseable, interpretación de la ISO/TS 54001:2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Haber participado, como mínimo, en una auditoría interna como observador. En caso de las (los) funcionarios que participen por primera ocasión como auditores internos, deberán ser acompañados de un auditor que haya participado por lo menos en una auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ético • Justo • Respetuoso • Objetivo • Honesto • Diplomático • Observador
Auditor observador	• Licenciatura o Ingeniería trunca.	<ul style="list-style-type: none"> Interpretación de la norma ISO: 9001:2015. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • Ético • Justo • Respetuoso • Objetivo • Honesto • Diplomático • Observador

9. 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 muestra los tipos de métodos.

Grado de implicación entre el auditor y el auditado	Métodos	
	Presencial	Virtual
Interacción con el auditado	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas. Revisión documental. Muestreo. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar entrevistas a través de medios de comunicación interactivos.

		<ul style="list-style-type: none">• Completar listas de verificación y cuestionarios.• Revisión documental empleando medios interactivos.
Sin interacción con el auditado	<ul style="list-style-type: none">• Revisión documental.• Aplicación de listas de verificación.	<ul style="list-style-type: none">• Revisión documental.• Observación del trabajo.• Análisis de la información.

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

9.1 Entrevista

La técnica de entrevista consiste en reunirse con una o más personas y cuestionarlas para obtener información. Esta técnica es una de las más empleadas ya que permite tener contacto directo con el entrevistado, del que además de obtener respuestas se pueden percibir sus actitudes.

Aspectos que se deben considerar al aplicar esta técnica.

- Generar un buen clima que favorezca la comunicación.
- Contacto visual.
- Lenguaje corporal.
- Trato respetuoso.
- Buscar la forma de hacer fácil la entrevista al auditado.
- No generar incertidumbre en el auditado.
- Explicar con claridad el motivo de la entrevista.
- Explicar con claridad las observaciones detectadas.
- Saber escuchar.
- Eliminar distracciones.
- Prestar atención al auditado.
- Evitar hacer juicios precipitados.
- Mirar al auditado mientras habla.
- No interrumpir al auditado mientras habla.

Durante la entrevista puedes hacer preguntas como:

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

- ¿Quién lo hace?
- Finalmente solicitar que se muestre evidencia de lo comentado

Nota:

- Las preguntas deben estar relacionadas con la información relevante del área auditada.
- El entrevistador 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.

9.2 Revisión documental

Está técnica consiste en hacer la auditoría a través de la revisión y análisis de los documentos declarados en el SGCE, con el fin de que el auditor 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, entre otros.

9.3 Muestreo

Esta técnica es aplicable cuando no es práctico o viable revisar toda la información disponible durante la auditoría, por lo tanto se toman muestreos aleatorios para obtener y evaluar la conformidad del sistema y proceso auditado. La siguiente tabla muestra el número sugerido de muestras a revisar en función del número de registros.

Nº registros	Nº muestras a revisar
1	1
2 a 3	2
4 a 28	3
29 a 50	5
51 a 150	7
150 a 300	9
300 a 600	11
601 a 1000	12
1001 en adelante	15

Nota:

- Tomar muestras adicionales cuando se detecte alguna desviación en las muestras revisadas, para comprobar si se trata de algo significativo.
- Seleccionar muestras de diferentes etapas del proceso.

10. Anexos.

Anexo 1. Programa anual de auditorías.

Anexo 2. Plan de auditoría

Anexo 3. Listas de verificación

Anexo 4. Informe de auditoría interna.

Anexo 5. Evaluación del equipo auditor

Anexo 6. Retroalimentación del auditado