

Contenido

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

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 la ISO/TS 54001:2019, las obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas y reglamentarios aplicables.

2. Alcance

Comprende todos los procesos declarados en el alcance del SGCE.

3. Marco normativo

Consultar formato Declaración de cumplimiento normativo del proceso de gestión de calidad

4. Definiciones

Auditora o 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 de auditoría: una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de personas expertas técnicas.

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

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 de la persona auditora líder el resultado obtenido del ejercicio de auditoría interna.

Observadora u Observador: persona que acompaña al equipo de auditoría durante la realización de la auditoría, pero no actúa como persona auditora.

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.

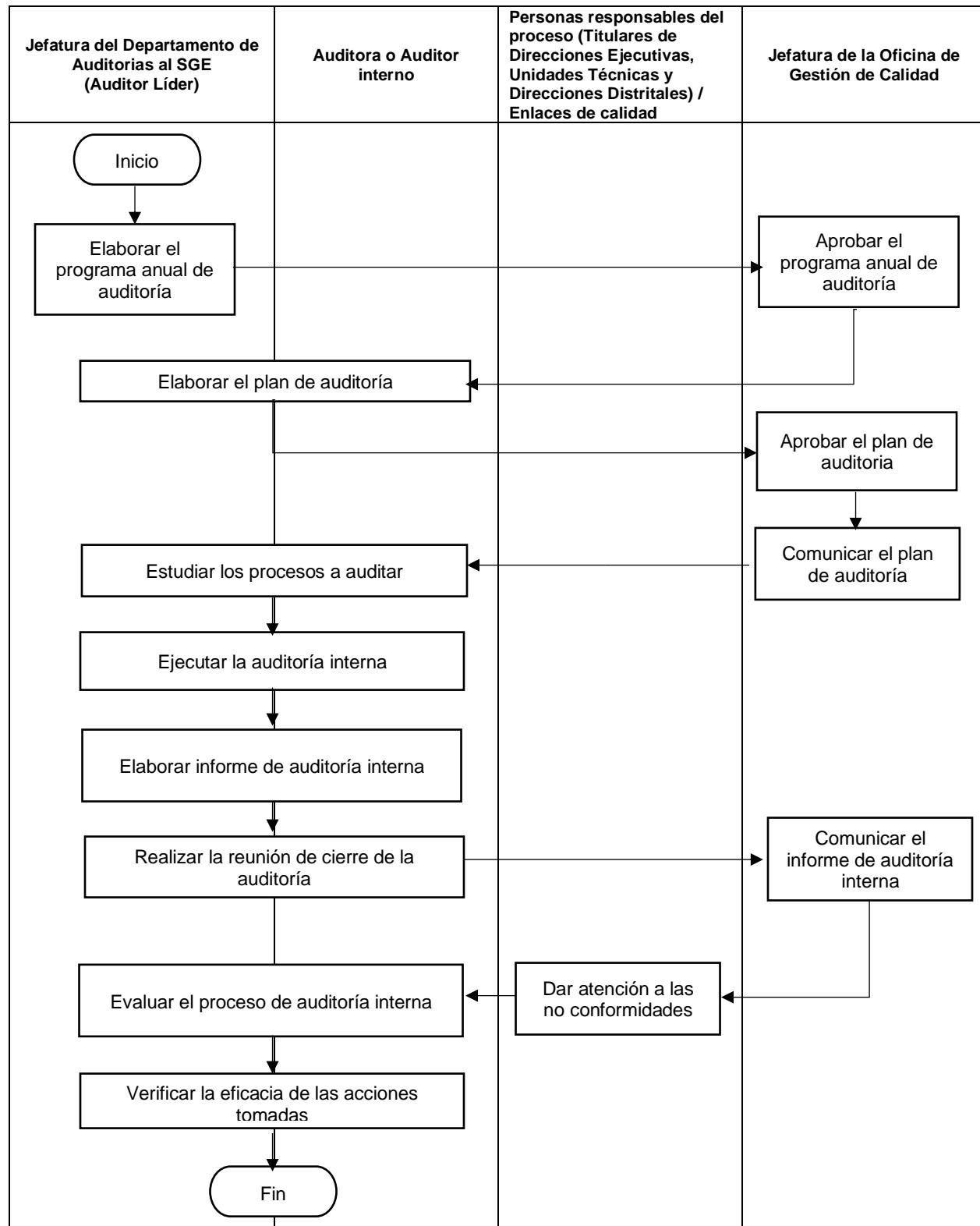
5. Responsabilidades

Jefatura de Departamento de auditorías al SGCE (Auditora o 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.– Coordinar y gestionar con el equipo de auditoría interna el seguimiento, medición y verificación de la efectividad de las no conformidades levantadas en auditorías internas y externas previas.– Mantener actualizado el programa de auditorías internas.– Dar seguimiento a las no conformidades y verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría.– Determinar los tiempos de prórroga para el cierre de no conformidades en las áreas auditadas.– Mantener y salvaguardar los documentos correspondientes a la auditoría.
Persona Auditora interna	<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 a la persona auditora líder.– Entregar en tiempo y debidamente requisitadas las listas de verificación a la persona auditora líder al término de la auditoría.– Aportar sus observaciones para la elaboración del informe de auditoría.
Personas responsables del proceso (Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas)	<ul style="list-style-type: none">– Asegurar que las no conformidades detectadas en el proceso sean atendidas.– Aprobar los planes de acción establecidos para eliminar las no conformidades.– Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de las acciones establecidas.
Enlaces de calidad	<ul style="list-style-type: none">– Asegurar que la atención a la solicitud de acción correctiva sea entregada en tiempo y forma.– Participar en la elaboración del análisis de causa raíz y en el establecimiento de los planes de acción.– Verificar la implementación de los planes de acción establecidos para erradicar la causa raíz de la no conformidad.– Proporcionar las evidencias requeridas a la Jefatura de Auditorías del SGCE que den conformidad al plan de acción establecido.

6. Políticas de operación

1. La viabilidad de la auditoría en modalidad presencial o virtual deberá determinarse 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.
2. Previo a las actividades de auditoría (presencial, virtual o mixta), la documentación de los procesos auditados deberá ser revisada para determinar la conformidad de acuerdo con los criterios de la auditoría.
3. La persona que funge como auditora o auditor líder es responsable de asignar a cada persona integrante del equipo de auditoría interna las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares o actividades específicas dentro del SGCE.
4. 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.
5. La selección del equipo de auditoría interna 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



8. Descripción de las actividades

Nº	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	<p>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 auditoria (primera, segunda o tercera parte). d) Medio de realización de la auditoría (presencial, virtual o mixta). e) Alcance de cada auditoría. f) Calendarización de las auditorías. g) Recursos requeridos. <p>Riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría y las acciones para tratarlos.</p>	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Auditor Líder)	Formato programa anual de auditorías. Formato matriz de gestión de riesgos
2	Aprobar el programa anual de auditorías , cuando las fechas establecidas sean viables para la ejecución de la auditoria.	Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad	Formato programa anual de auditorías.
3	<p>Elaborar el 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 la modalidad de la auditoría (presencial, virtual o mixta). e) Establecer los criterios de auditoría. f) Establecer los métodos de auditoría (ver sección 9: métodos de auditoría). g) Selección del equipo de auditoria (ver sección 8: perfil del equipo de auditoría). <p>Dentro de la planificación, la Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral debe programar una reunión previa con el equipo de auditoría interno seleccionado, con la finalidad de revisar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisión del plan de auditoría propuesto. 	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Auditora o Auditor Líder)	Formato Plan de auditoría Formato carta compromiso de auditor interno

	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>En el caso de una auditoria virtual durante la planificación se deben considerar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 		
4	Aprobar el plan de auditoría , una vez que este cumpla con los elementos descritos en el punto 3.	Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad	Formato plan de auditoría
5	Comunicar plan de auditoría , a las personas titulares de área con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha de realización de ésta.	Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad	Oficio y correo electrónico
6	Analizar los procesos a auditar apoyándose en la norma ISO/TS 54001:2019, ISO 9001:2015, y los resultados de auditorías anteriores, con lo cual podrá elaborarse la lista de verificación.	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Auditora o Auditor Líder) / Auditora o Auditor Interno	Documentos del proceso, normas de referencia, marco normativo lega y aplicable.
7	Ejecutar la auditoría interna , 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. <ul 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. 	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Auditora o Auditor Líder) / Auditora o Auditor Interno	Formato Plan de auditoría Formato Lista de verificación

	<p>c) Entrevistas con personas o áreas auditadas y muestreo de las evidencias proporcionadas (ver sección 9: métodos de auditoría).</p> <p>d) Llenado correcto de las listas de verificación.</p> <p>e) Comunicar al auditado los hallazgos detectados durante la revisión.</p> <p>f) Reunión de cierre.</p> <p>Cualquier incidente durante el desarrollo de la auditoría, el equipo de auditoría lo notificará a la auditora o auditor Líder quien a su vez lo canalizará a la autoridad pertinente en caso de ser necesario.</p>		
8	Elaborar el informe de auditoría , con base a las fortalezas y hallazgos identificados durante la auditoria.	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Persona Auditora Líder) / Personas Auditoras Internas	Formato informe de auditoría interna
9	Realizar la reunión de cierre de la auditoría notificando el resumen de las no conformidades encontradas y los hallazgos más relevantes de la auditoría. Asimismo, se menciona la metodología para atender las no conformidades detectadas.	Jefatura del Departamento de Auditorias al Sistema de Gestión Electoral (Auditora o Auditor líder)	
10	Comunicar el informe de auditoría a las personas funcionarias del IECM a través del correo de la oficina de gestión de calidad y subir el informe a la red institucional electoral (RIE), en la sección de calidad.	Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad	Formato informe de auditoría interna.
11	Dar atención a las no conformidades de acuerdo con lo establecido en el “procedimiento de acciones correctivas”.	Personas responsables del proceso (Titulares de Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Direcciones	Procedimiento de acciones correctivas

		Distritales) / Enlaces de calidad	
12	<p>Evaluuar el proceso de auditoría, a través de una evaluación de retroalimentación que las personas auditadas responden a fin de identificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se cumplieron los objetivos planificados. b) Los miembros del equipo de auditoría cuentan con la formación y competencia adecuadas. c) Se obtiene la retroalimentación de las personas auditadas. d) Se identifiquen las áreas de oportunidad en el ejercicio de auditoría interna 	Jefatura del Departamento de Auditorías al Sistema de Gestión Electoral	Formato evaluación del equipo auditor Formato retroalimentación del auditado.
	FIN		

9. Perfil del equipo de auditoría

Las personas funcionarias que conforman el equipo de auditoría interna del SGCE, deberán cumplir con los siguientes criterios de competencia (educación, formación y experiencia).

Rol	Educación	Formación	Experiencia en auditorías	Atributos
Auditora o Auditor Líder	Licenciatura o Ingeniería terminada.	<ul style="list-style-type: none"> • Auditora o Auditor Líder en la norma ISO: 9001:2015. • Auditora o Auditor interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018. • Interpretación de la norma ISO: 9001:2015. • Interpretación de la norma ISO/TS 54001:2019. • Metodología de auditorias internas con base a la ISO/TS 54001:2019 	<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
		<ul style="list-style-type: none"> Deseable, gestión de riesgos con base en la ISO 31001 		
Persona Auditora Interna	Licenciatura o Ingeniería terminada.	<ul style="list-style-type: none"> Interpretación de la norma ISO: 9001:2015. Auditora o Auditor Interno en la norma ISO: 9001:2015 con base en ISO: 19011:2018. Interpretación de la norma ISO/TS 54001:2019. Metodología de auditorías internas con base a la ISO/TS 54001:2019 (deseable). 	<ul style="list-style-type: none"> Haber participado, como mínimo, en una auditoría interna como persona observadora. En caso de las personas funcionarias del equipo de auditoría que participen por primera ocasión como auditores internas o auditores internos, deberán ser acompañados de una auditora o auditor que haya participado por lo menos en una auditoría interna previa. 	<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

Con base en lo anterior, el expediente de la auditora o auditor deberá 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 auditora o auditor interno (solo se genera al momento de la designación y no requiere ser renovada previo a cada proceso de auditoría interna).
4. Evaluación del equipo auditor, no se encuentra anexa al expediente físico, 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.

- Programa anual de auditorías.
- Plan de auditoría
- Listas de verificación
- Informe de auditoría interna.
- Evaluación del equipo de auditoría
- Retroalimentación de la persona auditada
- Carta compromiso de auditora o auditor interno

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
Interacción con la persona o área auditada	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas.• Revisión documental.• Muestreo.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar entrevistas a través de medios de comunicación virtuales.• Completar listas de verificación y cuestionarios.

		<ul style="list-style-type: none">• Revisión documental empleando medios virtuales y/o 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.

11.1 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 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.

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

11.2 Revisión documental

Está 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.

11.3 Muestreo

Esta técnica estadística es aplicable cuando no es práctico o viable revisar la totalidad de la información disponible durante la auditoría, por lo que se realizan 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:

- 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.

A continuación se muestran ejemplos de los formatos con los que se dará evidencia del cumplimiento del presente procedimiento.

Nº	Tipo de auditoría		Modulidad			Objetivo	Alcance	Criterios de auditoría	Entidad	METIS												Resumen	Observaciones	
	Internas	Externas	Presencial	Virtual	Mixta					EEL	EEM	EIA	EIR	EII										
1										P														
2										R														
3										P														
4										R														
5										P														
6										R														
7										P														
8										R														
9										P														
10										R														
11										P														
12										R														
13										P														
14										R														
15										P														
16										R														
17										P														
18										R														
19										P														
20										R														
21										P														
22										R														
23										P														
24										R														
25										P														
26										R														
27										P														
28										R														
29										P														
30										R														
31										P														
32										R														
33										P														
34										R														
35										P														
36										R														
37										P														
38										R														
39										P														
40										R														
41										P														
42										R														
43										P														
44										R														
45										P														
46										R														
47										P														
48										R														
49										P														
50										R														
51										P														
52										R														
53										P														
54										R														
55										P														
56										R														
57										P														
58										R														
59										P														
60										R														
61										P														
62										R														
63										P														
64										R														
65										P														
66										R														
67										P														
68										R														
69										P														
70										R														
71										P														
72										R														
73										P														
74										R														
75										P														
76										R														
77										P														
78										R														
79										P														
80										R														
81										P														
82										R														
83										P														
84										R														
85										P														
86										R														
87										P														
88										R														
89										P														
90										R														
91										P														
92										R														
93										P														
94										R														



Procedimiento de auditoría interna

IECM-JA097-20

Página 15 de 19

Revisión: 1/2020

Fecha de emisión: 13-nov-2020



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

Objetivo						
Alcance						
Modalidad de la auditoría	Presencial		Virtual		Mixta	
Criterios de auditoría						
Método (s) de auditoría						
Duración de la auditoría				Nº de auditoría		
Riesgos asociados al proceso de auditoría interna						

Logística para la revisión de los procesos

Elaboró _____ Personas Auditadoras Líderes _____ Personas

Aprobó
Personas Responsables de la
OGC

Nombre

Firma



Procedimiento de auditoría interna

IECM-JA097-20

Página 16 de 19

Revisión: 1/2020

Fecha de emisión: 13-nov-2020



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Nº de auditoría interna			
Fecha de auditoría interna			
Modalidad de la auditoría	Presencial	Virtual	Mixta

1. Objetivo de auditoría.

2. Alcance de auditoría.

3. Criterios de auditoría.

4. Exclusiones.

5. Revisión de hallazgos de auditorías internas o externas previas.

Nº	Tipo de auditoría		Descripción de la no conformidad	Estatus		Comentarios
	Internia	Externa		Atendida	Sin atender	

6. Documentación de No conformidades a partir de los hallazgos identificados.

Nº	Descripción de la no conformidad

7. Conclusiones y recomendaciones.

8.- Personas auditadoras internas.

Nº	Nombre	Puesto	Role en el equipo auditor

9. Firmas de conformidad.

	Elaboro (Persona Auditora Líder)	Firma de conformidad (Alta Dirección)
Nombre		
Firma		
Puesto		

Procedimiento de referencia: Auditoría interna

	EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORÍA
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

Nº DE AUDITORÍA _____ FECHA _____

NOMBRE DE LA AUDITORA O AUDITOR								
ROL DE LA AUDITORA O AUDITOR								
No.	Aspectos a evaluar	Valoración (Evalúe el desempeño utilizando la siguiente escala: 0 deficiente y 10 excelente; el puntaje máximo será de 10 puntos)						
1	Mostró conocimiento y dominio de las normas de referencia así como de los documentos del proceso a auditar.							
2	Sus hallazgos y conclusiones son coherentes, concisos y objetivos.							
3	Utiliza de manera correcta los registros del proceso de auditoría.							
4	Sus aportaciones son relevantes y objetivas para elaborar el informe de auditoría.							
5	Se asegura de que la evidencia de la auditoría recopilada es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.							
# PUNTOS		0	0	0	0	0	0	0
CATEGORÍA								

TABLA DE VALORACIÓN	
PUNTOS	CATEGORÍA
8 -10	EXCELENTE
5 -7	BUENO
2 -4	REGULAR

Procedimiento de referencia: Auditoría interna



RETROALIMENTACIÓN DE LA PERSONA AUDITADA

Nº de auditoría interna	
Fecha de auditoría interna	

Para la Oficina de Gestión de Calidad es importante conocer su opinión respecto de la ejecución del proceso de auditoría interna, por lo que le pedimos contestar esta breve encuesta con la finalidad de mejorar las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

Aspecto Evaluado	Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Preparación de la auditora o auditor	¿Mostró conocimiento y dominio de las normas de referencia, así como de los documentos del proceso a auditar?					
	¿Se interesó en profundizar en algún aspecto del proceso?					
Desempeño de la auditora o auditor	¿Inició la auditoría a la hora señalada en el plan de auditoría?					
	¿Al inicio de la entrevista, aclaró el propósito de la misma?					
	¿Mantuvo el orden y la secuencia durante la entrevista?					
	¿Realizó un manejo eficaz del tiempo asignado para la entrevista?					
	¿Se mantuvo dentro del alcance del proceso a revisar?					

¿Qué aspectos considera que debe fortalecer el equipo de auditoría interna?