



AUDITORÍAS INTERNAS

Tipo de documento: Procedimiento

Código: PRO CAL 003

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Salvador Santiago Araujo Gerente Administrativo	Salvador Santiago Araujo Gerente Administrativo	C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez Director General / Directora General Adjunta

Última revisión: Octubre 2025

No. de versión: 18

Fecha de emisión: Julio 2006

Revisó: GAD

Aprobó: DGE

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 9

ÍNDICE:

TEMA	PÁGINA
I.- Autorizaciones	1
II.- Objetivo	2
III.- Alcance	2
IV.- Historial de cambios	2
V.- Referencias	3
VI.- Abreviaciones y definiciones	3
VII.- Reglas	4
VIII.- Responsabilidades	5
IX.- Desarrollo de actividades	5

II. OBJETIVO

Establecer la metodología para la **planificación, ejecución, documentación y seguimiento** de las auditorías internas del **Sistema de Gestión de Calidad** y del **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, con el fin de **evaluar de manera sistemática, independiente y objetiva** su conformidad, implementación y eficacia.

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las **Normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022**, así como de las políticas corporativas, requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables, mediante la obtención y análisis de **evidencia objetiva**.

Proporcionar a la **Alta Dirección** información confiable y oportuna que sirva como entrada para la toma de decisiones, la gestión de riesgos, la revisión por la dirección y la **mejora continua del desempeño** de ambos sistemas de gestión.

III. ALCANCE

El presente procedimiento **aplica a todos los procesos administrativos y operativos, activos de información y controles** que formen parte del **Sistema de Gestión de la Calidad** y del **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** de la organización, de acuerdo con su **alcance definido y documentado**.

El procedimiento es aplicable a:

- Procesos operativos y administrativos incluidos en el SGC.
- Procesos operativos y administrativos, activos, riesgos y controles incluidos en el SGSI.
- Áreas, funciones y ubicaciones que se encuentren dentro del alcance de ambos sistemas de gestión.

Las auditorías internas se realizan conforme al **calendario de auditorías aprobado**, según corresponda, sin afectar la objetividad, independencia y trazabilidad de los resultados.

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 9

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	MBS	Julio 2006
13	Adecuaciones al procedimiento en general haciendo mención de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Seguridad de la información SGSI, se modifica el flujograma, en el apartado desarrollo de actividades, se incluye la cláusula de generalidades para definir y clasificar los hallazgos de auditoría; en la cláusula 4.6 se especifica cómo se deben redactar los hallazgos, en el apartado 2 se hace mención de las características y aptitudes que de tener un auditor líder / interno, en el apartado 3.1 se asignan tiempos para dar a conocer el plan de auditoría, así mismo se considera la posibilidad de que existan auditorías extraordinarias, apartado 3.2 se sintetiza ya que manifestaba requisitos que ya están contemplados en el plan de auditoría, apartado 4 se asignan tiempos y maneras de realizar la auditoría, así como la manera de evaluar a los auditores, apartado 6 se manifiestan tiempo para formular las acciones pertinentes para los hallazgos de auditoría.	MAH	Octubre 2016
14	Se eliminaron formatos y documentos no vigentes en relación con el SGSI, se colocaron especificaciones para los auditores internos, se sustituyó por el cargo del Coordinador de Sistemas de Gestión.	MAH	Enero 2018
15	Eliminación del apartado de definiciones, modificación a la definición de no Conformidad, eliminación de No conformidad mayor y menor, dejándolo como no conformidad ya que el tratamiento que se le daba a ambas era el mismo, inclusión de competencias del auditor y eliminación de cualidades que deberían tener los auditores, inclusión de un programa de auditoría interna que sustituye al calendario de auditoría.	MAH	15/02/19
16	Se modifica la forma de realizar la evaluación a los auditores internos	MAH	21/11/2020
17	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con los nombres del Coordinador del Sistema de Gestión y del Gerente Administrativo.	JCBH	enero del 2021
18	Adecuaciones y actualizaciones generales al documento.	SSA	Octubre 2025

V. REFERENCIAS

- MAN CAL 001 Manual de Gestión de la Calidad
- MAN GSI 001 Manual de Gestión de la Seguridad de la Información
- PRO CAL 002 Procedimiento de acciones correctivas
- FOR CAL 013 Plan de auditoría
- FOR CAL 004 Lista de verificación
- FOR GSI 048 Lista de verificación
- FOR CAL 005 Evaluación de auditores internos
- FOR REH 001 Descripción de puesto
- S/C Norma ISO 9001:2015
- S/C Norma ISO 9000:2015
- S/C Norma ISO 19011:2018
- S/C Norma ISO/IEC 27001:2022

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 9

VI. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director general / Director general adjunto
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
GAD	Gerente Administrativo
N/A	No aplica
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
S/C	Sin código

Definiciones:

Auditoría: Proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas del funcionamiento del SGC y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

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

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

Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observación: Una situación que puede llevar a un error o no conformidad si no se enfrenta.

Oportunidad de mejora: Un proceso o actividad que un auditor considere que se pudiera realizar más eficientemente.

Auditado: Organización o persona que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

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

Auditor líder: Es el auditor que dirige una auditoría interna y es el responsable de la realización del plan e informe de auditoría.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 9

VII. REGLAS

1. Independencia del auditor

Los auditores internos **no auditan procesos, actividades, funciones o puestos de trabajo** sobre los cuales tengan responsabilidad directa, hayan participado en su operación o tengan conflicto de interés, a fin de **asegurar la independencia e imparcialidad del proceso de auditoría**.

2. Objetividad e imparcialidad

Las auditorías internas **se realizan de manera objetiva, imparcial y basada en evidencia**, conforme a los principios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011.

3. Cumplimiento de la agenda de auditoría

El personal auditado y el equipo auditor **deben cumplir los horarios y actividades definidos en la agenda de auditoría aprobada**.

Cualquier ajuste requerido **se comunica de forma inmediata al Auditor Líder**, quien determina y autoriza las acciones correspondientes.

4. Gestión del tiempo de auditoría

Los auditores **planifican y administran el tiempo asignado a la auditoría** conforme a la agenda establecida, asegurando la cobertura del alcance definido sin afectar la calidad, objetividad ni trazabilidad de los resultados.

VIII. RESPONSABILIDADES

Responsable:

Actividad:

Coordinador de Sistemas de Gestión: Coordinar y apoyar al auditor líder en la logística de la planeación y ejecución de auditorías internas.

Auditor / Auditor líder: Llevar a cabo las auditorías internas al SGC y SGSI siguiendo los pasos indicados en el presente procedimiento y conservar la información documentada exigida por este procedimiento y por las normas ISO 9001:2015 y/o ISO / IEC 27001:2022 según sea el caso.

Director general / Director general adjunto: Autorizar y otorgar los recursos pertinentes para la realización de las auditorías internas de calidad, así como aprobar el Plan de auditoría FOR CAL 013 para el SGC, así como el plan de auditoría FOR GSI 047 para el SGSI.

IX. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Generalidades	
1.1	Los hallazgos de auditoría se clasifican en tres, los cuales se definen como sigue:	Auditor Líder / Auditores internos

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 9

	• No conformidad: se refiere a incumplimientos de los requisitos de la(s) Norma(s) de referencia, estándares aplicables, o de los documentos del Sistema de Gestión de la Organización. • Observación: Evento que puede potencialmente causar una no conformidad, defecto u otra situación indeseable. • Oportunidad de Mejora: Evento que se lleva a cabo, sin embargo, se pudiera mejorar su realización, estos eventos no son obligatorios tratarlos, pero si recomendables.	
2	Selección de auditores	
2.1	Se realizará la selección del equipo auditor y auditor líder considerando los requisitos indicados en las Competencias para auditor donde especifica los requisitos necesarios para ser para auditor interno y auditor líder y además tomará los siguientes criterios: El auditor líder / Coordinador de Sistemas de Gestión se asegurará de que los auditores seleccionados cumplen con los requisitos aquí indicados, así como de conservar las evidencias de su cumplimiento, respecto al auditor líder, la Dirección / Coordinador de Sistemas de Gestión, deberá de verificar el cumplimiento de los requisitos arriba indicados.	CSG / Auditor Líder / DGE
2.2	Cuando sea el caso, se considerarán también a los observadores, los cuales deberán cubrir los requisitos indicados en las Competencias para auditor Los observadores son auditores en entrenamiento, acompañan al equipo auditor, pero no auditan, no es parte del equipo auditor y no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.	CSG / Auditor Líder
3	Planificación de auditorías	
3.1	La planificación de las auditorías es de acuerdo a lo que indica el Calendario de Auditorías y Revisión por Dirección, siendo esta planificación no limitativa al número de auditorías a realizarse pudiendo planificarse auditorías extraordinarias si la DGE así lo considera, teniendo como objetivo contribuir a la mejora del SGC y SGSI, asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, determinar la eficacia del SGC y SGSI evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del SGC y SGSI con la Política de Calidad y de Seguridad de la información. Una semana antes de la fecha estipulada en el Calendario de Auditorías y Revisión por Dirección para la auditoría interna deberá hacer llegar ya sea en medio electrónico o impreso el Plan de auditoría FOR CAL 013 a la DGE, considerando el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar, el impacto de los procesos en los requisitos del cliente, los resultados de auditorías anteriores, entre otros.	Auditor Líder / CSG

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 9

3.2	El plan de auditoría debe contener los siguientes puntos cuando menos: a) Objetivo de la Auditoría. Deberán ir enfocados a los propósitos de, contribuir a la mejora del SGC / SGSI, cumplir con los requisitos de ISO 9001:2015, ISO / IEC 27001:2022, determinar la eficacia del SGC / SGSI. b) Alcance el cual deberá especificar los procesos a auditar c) Criterios de auditoría y documentos de referencia. d) Equipo Auditor. e) Calendario o agenda.	Auditor Líder / CSG
3.3	Revisa y autoriza el Plan de auditoría FOR CAL 013 ya sea para el SGC o SGSI. NOTA: En caso de que el plan de auditoría no haya sido autorizado; el Coordinador de Sistemas de Gestión deberá realizar las modificaciones solicitadas y volver a presentarlo para autorización.	DGC / CSG
3.4	Se notifica a las áreas involucradas el Plan de auditoría FOR CAL 013 a través de correo electrónico, comunicados o cualquier medio visual.	Auditor Líder / CSG
3.5	Los auditores internos deberán estudiar la lista de verificación FOR CAL 004 para el SGC y la lista de verificación FOR GSI 048 para el SGSI con anticipación.	Auditor Líder / Auditores Internos
4	Realización de la auditoría	
4.1	Debe coordinar la reunión de apertura de acuerdo a los horarios de la agenda de auditoría.	Auditor Líder / CSG
4.2	Durante la reunión de apertura se presentará el plan de la misma, se aclaran las dudas en caso de que existan a todos los presentes, así mismo pueden realizarse ajuste en cuanto a tiempos si la operación lo requiere y DGE lo autoriza.	Auditor Líder / CSG
4.3	La auditoría se lleva a cabo mediante entrevistas con el personal, observaciones y revisión documental, manteniéndose en todo momento el auditor interno y auditor líder apegados a sus perfiles.	Auditor Líder / Auditores Internos

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 8 de 9

	Los hallazgos se deben de registrar en lista de verificación FOR CAL 004 para el SGC y la lista de verificación FOR GSI 048 para el SGSI, anotando detalladamente el mismo, con tamaño de muestra y desviación.	
4.4	Cuando finaliza la entrevista con el auditado, se deberá explicar los hallazgos parciales encontrados, explicando que un hallazgo puede ser positivo o negativo y que no se puede dar veredicto de no conformidad hasta que se realice el cruce de información con todo el equipo auditor. Los auditores internos deben de estar en comunicación en todo momento con el auditor líder comunicándoles los distintos hallazgos que se vayan detectando, así como consultando sus dudas si se presentaran.	Auditor Líder / Auditores Internos
4.5	Cuando finalizan todas las entrevistas de acuerdo a la agenda de auditoría, el auditor líder y el equipo auditor se reúnen inmediatamente para discutir los hallazgos de auditoría, realizar cruce de información, unificar las no conformidades y elaborar el informe correspondiente en la lista de verificación FOR CAL 004 en el apartado de “Resultados de auditoría” para el SGC y en la lista de verificación FOR GSI 048 en el apartado de “Resultados de auditoría” para el SGSI.	Auditor Líder / Auditores Internos
4.6	Se realiza la reunión de cierre de la auditoria donde se presentan los resultados de la misma en lista de verificación FOR CAL 004 en el apartado de “Resultados de auditoría” para el SGC y en la lista de verificación FOR GSI 048 en el apartado de “Resultados de auditoría” para el SGSI, los asistentes serán los siguientes, siempre y cuando la operación lo permita: ▪ Director General y/o Director General Adjunto ▪ Gerentes y/o encargados de las áreas involucradas ▪ Equipo Auditor ▪ Coordinador de Sistemas de Gestión Todos firman el apartado de resultados de conformidad.	Auditor Líder
4.7	Días posteriores sin exceder 7 días hábiles deberá tener detallados los hallazgos en la lista de verificación según sea el Sistema de Gestión.	CSG / Auditor Líder
4.7.1	La redacción de los hallazgos tiene que ser clara, precisa, enunciado corto; asimismo deben estar basados en hechos y evidencias del incumplimiento encontrado. Se debe evitar palabras como: • Algunos, bastantes, demasiados, pocos, varios, en ocasiones; la redacción de un hallazgo tiene que determinar cantidad.	CSG / Auditor Líder / Auditores Internos

	AUDITORÍAS INTERNAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 003
			VERSIÓN: 18
ÚLTIMA REVISIÓN: Octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 9 de 9

	• Nadie, ninguno, todos, siempre, nunca; en la redacción de un hallazgo se deben definir términos absolutos.	
4.7	Durante los siguientes siete días hábiles posteriores a la auditoría, se hará llegar a los dueños de proceso y a DGE, por medio del formulario para evaluación de auditores internos https://forms.gle/UAnHJTX4TyBpLVBCA para que se retroalimente al equipo auditor y al auditor líder, dichos resultados se deberán publicar en la página del SGC, el CSG en conjunto con la DGE serán los responsables de tomar las acciones correspondientes con respecto a la evaluación de los auditores internos.	CSG
5	Seguimiento de acciones	
5.1	Para el tratamiento de los hallazgos derivados de las auditorías internas, se debe seguir lo indicado en el Procedimiento de acciones correctivas PRO CAL 002 tanto para el SGC como para el SGSI.	Gerentes y/o Encargados de Área
5.2	El encargado del área es responsable de generar el plan de acción siete días hábiles después de que se den a conocer los resultados de la auditoría, registrándolos en el apartado de “Plan de acción” de la lista de verificación FOR CAL 004; así mismo dará seguimiento a estos hasta su cierre. El auditor líder / CSG validará las acciones o de ser necesario realizará observaciones para que el Encargado de área realice adecuaciones hasta su validación.	Gerentes y/o Encargados de Área