



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **1** de **12**

AUDITORIAS INTERNAS



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página 2 de 12

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Laura Yizel Mateo Lechuga	M.T.I. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Nayeli Blanco Vázquez
		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **3** de **12**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Descripción del cambio
0	12-05-2017	ISML	Inicia su uso
1	25-08-2017	ISML	Se agregó una nota referente a los cambios que surgieran en el Programa de Anual de Auditorías CENAC-PC-01/01 en la página 11.
2	11-04-2018	ARYG	Se agrega una nueva columna al control de cambios indicando el Responsable del Cambio.
3	18-10-2018	ISML	Se detalla el número de auditorías a realizar por el Centro de Atención a Usuarios.
4	05-06-2019	ARYG	Se actualiza el nombre del formato CENAC-PC-03/01 Solicitud de acciones correctivas por "Acción Correctiva y de Mejora" en las páginas 5 y 11 Se actualiza el nombre de los formatos: Reporte de Auditoría CENAC-PC-01/03 Lista de verificación CENAC-PC-01/04 Cambiando el número a: Lista de verificación CENAC-PC-01/03 Reporte de Auditoría CENAC-PC-01/04
5	03-06-2020	ISML	Se valida la adecuación de la operación de acuerdo con los cambios administrativos, referentes a la incorporación del CAU a la Coordinación Técnica y el Nombre de CENAC y logo, también se adecuan los códigos de los formatos utilizados en este procedimiento.
6	25-01-2021	ISML	Se actualiza el punto 5.- Descripción de actividades, indicando que la auditoría puede realizarse en sitio y/o virtual.
7	24-05-2021	ISML	Se llevó a cabo una revisión y actualización de la información.
8	26-01-2022	ARYG	Se llevó a cabo una revisión y actualización de la información.
9	18-03-2022	ARYG	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
10	10-08-2022	ARYG	Se actualiza el nuevo coordinador técnico y versión.
11	08-02-2023	ARYG	Se revisa y actualiza el contenido
12	01-06-2023	ARYG	Se revisa y actualiza el contenido
13	08-01-2025	ARYG	Se llevó a cabo la revisión y actualización del logo del CENAC



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

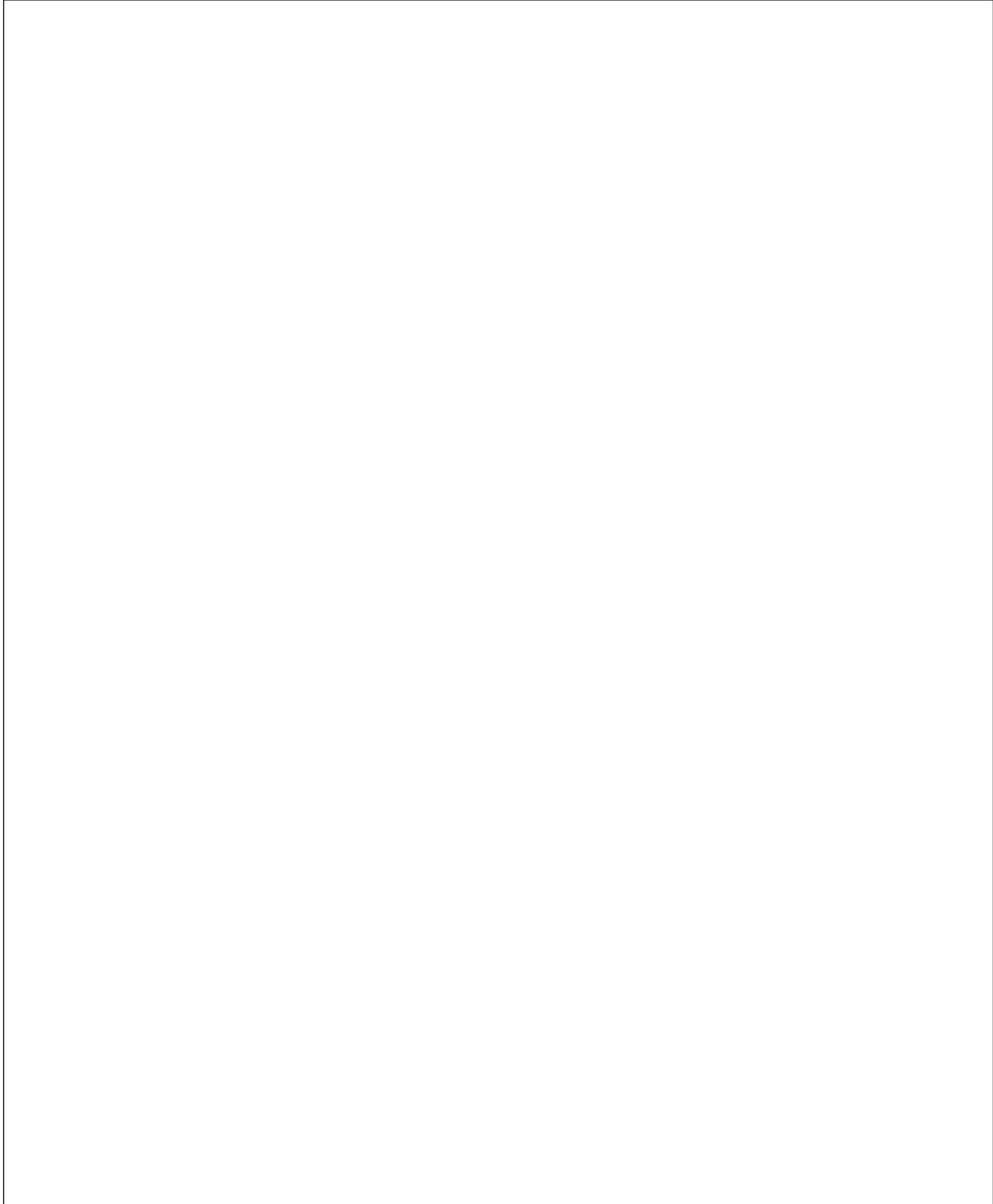
CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **4** de **12**





Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **5** de **12**

CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación
5. Descripción de actividades



1. Propósito del procedimiento

Conocer e identificar los lineamientos para realizar las auditorías internas requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), definiendo las responsabilidades y requisitos para su planificación, informe de los resultados y control de registros.

2. Alcance

Aplica únicamente para las auditorías internas al **Centro de Atención a Usuarios** y los procesos involucrados con la Gestión de la Calidad y al equipo auditor.

3. Documentos de referencia y normas de operación

Documentos de referencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. ISO 19011:2011/NMX-CC-19011-IMNC-2012.
- Manual de la calidad CENAC-MC-01

Registros

- Programa Anual de Auditorias CENAC-PC-01/01
- Plan de Auditoria CENAC-PC-01/02
- Reporte de Auditoria CENAC-PC-01/03
- Lista de verificación CENAC-PC-01/04
- Evaluación del auditor CENAC-PC-01/05
- Acción correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01



4. Políticas de operación

4.1 Generalidades

El Centro de Atención a Usuarios calendariza una auditoría interna al año en el mes de enero en el “Programa de Anual de Auditorias CENAC-PC-01/01” para determinar si el SGC:

- Es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos en el Manual de la Calidad, procesos, procedimientos, etc.
- Se ha implantado y mantenido de manera eficaz.
- Se han detectado las desviaciones que puedan existir para tomar las acciones necesarias de forma oportuna, antes de que afecten el servicio.

Excepciones

Cuando se presente algunas de las siguientes situaciones, se deberá llevar a cabo una verificación aplicando los cambios pertinentes en un periodo menor a los 6 meses:

- Existan cambios significativos en la organización o asignación de nuevas actividades.
- Se aprecie una disminución en la calidad de los servicios.
- Se considere necesario verificar la implantación de acciones correctivas requeridas.

Con respecto a la documentación

- Las listas de verificación generadas por los auditores serán resguardadas por el responsable de la documentación al finalizar la entrega del reporte de auditoria.
- Las evaluaciones a los auditores por parte del personal del CAU serán entregadas al Coordinador del CAU para su resguardo.

4.2. Competencia de los Auditores

La competencia de los Auditores debe cumplir con los requisitos mínimos señalados en la tabla que a continuación se presenta:

Auditor	Educación	Habilidades para:	Experiencia	Capacitación
Líder	Nivel superior	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y aplicar los principios, procedimientos y técnicas.	Participación en 1 Auditoria de Calidad, fungiendo como	<ul style="list-style-type: none">• Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento: CENAC-PC-01	Fecha de emisión: 08/01/2025	Versión: 13	Página 8 de 12
-------------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> • Planear y organizar de manera efectiva su trabajo. • Lidera de forma eficaz grupos de trabajo. • Capacidad para resolución de conflictos • Comunicar efectivamente. 	Auditor líder o como miembro de grupo auditor en al menos 2 auditorías.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.
Interno	Nivel superior / pasante	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios, procedimientos y técnicas. • Supervisar la planeación de manera efectiva su trabajo. • Colaborar de manera efectiva en grupos de trabajo • Recolectar información de manera efectiva. • Comunicar efectivamente. 	Participación en una auditoria de Calidad, fungiendo como parte del equipo auditor o en entrenamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015 y/o • Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.
En entrenamiento	Nivel superior / pasante	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios, procedimientos y técnicas. • Apoyar en planear y organizar de manera efectiva su trabajo. • Colaborar de manera efectiva en grupos de trabajo. • Recolectar información de manera efectiva. • Comunicar efectivamente. 	No necesaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Introducción a la Norma ISO 9001:2015. y/o • Curso de Formación de Auditores Internos ISO 19011:2011.

Tabla 1 Competencia de los Auditores

Nota 1. Los auditores en entrenamiento pueden ser incluidos en el equipo de auditores, pero no deberán participar sin dirección o guía.



4.3 Definición de objetivos, alcance y criterios de auditoria.

Los objetivos de auditoria son definidos por el Coordinador y el grupo de trabajo del CAU, considerando los aspectos que se enuncian a continuación:

- Establecer la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad y/o la Norma ISO 9001:2015.
- Definir los requerimientos contractuales, regulatorios y legales para asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad para conseguir los objetivos establecidos.
- Identificar de las áreas de oportunidad de mejora del Sistema de Gestión.
- Fijar el alcance de la auditoria, tales como áreas físicas, unidades organizacionales, personal involucrado, actividades y procesos a ser auditados, así como el periodo cubierto por la auditoria.

Los criterios de auditoria son usados como referencia, para determinar la conformidad y deben incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y regulaciones aplicables, requerimientos del Sistema de Gestión, requerimientos estatutarios, contractuales o códigos de conducta de acuerdo al objetivo de la auditoria, incluyendo la Norma ISO 9001:2015.

4.5 Clasificación de Hallazgos

Tipo	Criterio
No conformidad Mayor	Cuando el incumpliendo impacta directamente la calidad del producto o servicio. Cuando se incumple totalmente con un requisito de la norma ISO 9001:2015. Cuando el incumplimiento es recurrente en varias áreas o actividades.
No conformidad Menor	Cuando el incumplimiento no impacta de manera considerable en la calidad del producto o servicio. Cuando se incumple parcialmente alguna cláusula de la norma ISO 9001:2015.
Observación	Cuando existen incumplimientos derivados de omisiones o pequeñas desviaciones en los procedimientos que no impactan en el sistema, ni al cumplimiento de los requisitos del cliente. Cuando no existe incumplimiento pero se puede mejorar la actividad.



Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **10** de **12**

5. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Programar la auditoría interna conforme a las políticas determinadas en el apartado de generalidades.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	Programa de Anual de Auditorias CENAC-PC-01/01
2. Autorizar el programa anual de auditorías.	El Coordinador Técnico	Programa de Anual de Auditorias CENAC-PC-01/01
3. Gestionar la solicitud con las instancias politécnicas calificadas para la asignación del auditor líder y equipo auditor.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	Oficio de solicitud
4. Validar que el auditor (es) y su equipo cumpla (n) con la competencia de acuerdo a la "tabla de competencias de auditores".	El Coordinador y el Supervisor del CAU	CV de los auditores Constancias, diplomas etc.
5. Definir en el plan de auditoría los objetivos, alcance, criterios de auditoria y riesgos.	El Coordinador y el Supervisor del CAU	Plan de Auditoria CENAC-PC-01/02
6. Proporcionar al auditor líder la documentación necesaria para ejecutar de manera efectiva la auditoria planeada.	El Coordinador y/o el Supervisor del CAU	Correo electrónico con la documentación requerida del SGC
7. Ajustar el plan de auditoria en conjunto con el equipo auditor, llenando los campos que se establecen en él.	Auditor Líder	Plan de Auditoria CENAC-PC-01/02



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página 11 de 12

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
8. Indicar y designar funciones, áreas o actividades específicas a los miembros del grupo auditor.	Auditor Líder	Plan de Auditoría CENAC-PC-01/02
9. Notificar al personal involucrado lo relacionado con la auditoría (CAU, Coordinador Técnico, Coordinador de Gestión y Responsable de RH), con una semana de anticipación a través de un correo y/o memorando, con la agenda y en caso de contar con el plan de auditoría anexarlo.	El Coordinador y/o el Supervisor del CAU	Correo electrónico
10. Realizar la reunión de apertura de la auditoría que tiene como propósito: <ul style="list-style-type: none">• Presentar a los miembros del equipo auditor.• Revisar el alcance, criterios y objetivos de la auditoría.• Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos utilizados en la auditoría.• Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.• Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.• Confirmar las fechas y horas para las reuniones de cierre e intermedias entre el equipo auditor y el auditado.• En caso de que exista algún ajuste en tiempos o personal a auditar, se considerará la viabilidad o acciones a tomar.• Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoría.	Todos los involucrados	Lista de asistencia y/o minuta de reunión (CENAC-MC-01/03)

Nota: Al inicio y al cierre de la auditoría se deberá elaborar una lista de asistencia.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-01

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
13

Página **12** de **12**

11. Llevar a cabo la auditoria en sitio y/o virtual y coordinar las actividades de la misma.	Auditor Líder	Plan de Auditoria CENAC-PC-01/02
12. Elaboración de Listas de Verificación durante el desarrollo de la auditoria en sitio.	Equipo auditor	Lista de verificación CENAC-PC-01/03
13. Generar el reporte de auditoria evaluando los hallazgos de acuerdo a la tabla "Clasificación de Hallazgos"	Auditor Líder	Reporte de auditoria CENAC-PC-01/04
14. Llevar a cabo la reunión de Cierre y entrega del reporte de auditoria al coordinador del CAU.	Todos los involucrados	Reporte de auditoria CENAC-PC-01/04
15. Realizar la evaluación de los auditores.	Auditados	Evaluación de auditores CENAC-PC-01/05
16. Realizar el seguimiento de los hallazgos a través de lo descrito en el procedimiento de Acciones correctivas y sus respectivos registros.	Coordinador y el Supervisor del CAU	Procedimiento de acciones correctivas CENAC-PC-03
15. Finalizar la auditoría con lo siguiente: Determinar el cierre del reporte de la auditoria cuando se declaren concluidas las acciones correctivas y las observaciones requeridas para corregir las desviaciones detectadas en la auditoría.	Todos los involucrados	Acción Correctiva y de Mejora CENAC-PC-03/01

Nota: Cuando exista algún cambio de fecha o reprogramación para alguna auditoria registrada en el formato de Programa de Anual de Auditorias CENAC-PC-01/01, indicar en el campo observaciones las nuevas fechas en que se realizará, así como el motivo o razón del cambio.