

# **Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad**

## **Dirección General Adjunta de Índices de Precios**

**Código: PR-14**

---

Fecha de emisión: 30 de noviembre de 2012

Estado de revisión: 3

Fecha de próxima revisión: 15 de julio de 2013



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

## 1. Objetivo

Establecer la metodología para llevar a cabo las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el fin de garantizar la eficacia del mismo.

## 2. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas operativas que participan en la elaboración del INPC e INPP y los estudios de precios del Programa de Paridades de Poder de Compra, comprende la planeación de las Auditorías internas, su ejecución, la elaboración de los informes de resultados y el seguimiento a las oportunidades de mejora y no conformidades identificadas.

## 3. Referencias

- 1.1 Norma ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008, apartado 8.2.2 Auditoría Interna.
- 1.2 Manual de Gestión de la Calidad (MC-DD-01), apartado 8.2.2 Auditoría Interna.
- 1.3 Norma ISO 19011:2002 / NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002

## 4. Responsabilidades

### 4.1 Del Director General Adjunto

- 4.1.1 Aprobar este procedimiento.
- 4.1.2 Aprobar el Programa Anual de Auditorías Internas al SGC y el Plan de Auditoría a Oficinas Centrales.
- 4.1.3 Integrar los resultados de las Auditorías Internas en la revisión al SGC.
- 4.1.4 Autorizar la selección del Líder del Equipo Auditor.

### 4.2 Representante de la Dirección

- 4.2.1 Participar en la selección del Líder del Equipo Auditor
- 4.2.2 Revisar el Programa Anual de Auditorías Internas al SGC
- 4.2.3 Revisar el Programa Mensual de Auditorías al Operativo de Campo
- 4.2.4 Fungir como auditor interno de calidad

### 4.3 Subdirector de Gestión de la Calidad y Evaluación

- 4.3.1 Revisar este procedimiento
- 4.3.2 Revisar el Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales.
- 4.3.3 Revisar el Programa Mensual de Auditorías Internas al Operativo de Campo.
- 4.3.4 Participar en la selección del Equipo Auditor.
- 4.3.5 Fungir como auditor interno de calidad

### 4.4 Líder del Equipo Auditor

- 4.4.1 Elaborar el Programa Anual de Auditorías al SGC, someterlo a la consideración del Comité de Calidad y a la autorización del Director General Adjunto.
- 4.4.2 Elaborar el Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales y el Programa Mensual de Auditorías al Operativo de Campo
- 4.4.3 Coordinar el proceso de las Auditorías Internas de calidad.
- 4.4.4 Proponer a los integrantes del Equipo Auditor.
- 4.4.5 Revisar y liberar los informes de auditorías al operativo de campo y Oficinas centrales
- 4.4.6 Confirmar y clasificar los hallazgos de las auditorías internas en Fortalezas, Oportunidades de Mejora y No Conformidades
- 4.4.7 Elaborar el Concentrado de las Oportunidades de Mejora y las No Conformidades detectadas en auditorías internas.
- 4.4.8 Elaborar los informes de auditoría e informar al Comité de Calidad de los resultados
- 4.4.9 Asegurar el resguardo de los documentos e información obtenida en el proceso de auditoría

#### **4.5 Del Equipo Auditor**

- 4.5.1 Llevar a cabo las auditorías internas de calidad y analizar evidencias que permitan obtener conclusiones respecto a la conformidad en el cumplimiento de los requisitos del SGC y la Norma ISO9001:2008.
- 4.5.2 Elaborar los informes de auditoría correspondientes y someterlos a la consideración del Líder del Equipo auditor.
- 4.5.3 Dar seguimiento a la atención de las correcciones que se desprendan de las auditorías al operativo de campo, mediante la recopilación y/o verificación de las evidencias hasta demostrar el cumplimiento de los requisitos.
- 4.5.4 Durante la realización de las auditorías al operativo de campo, dar seguimiento a la eficacia de las acciones derivadas de las no conformidades de la auditoría anterior realizada al investigador.
- 4.5.5 Asegurar la confidencialidad de los documentos e información obtenida en el proceso de Auditoría.

#### **4.6 Del Responsable del Área Auditada**

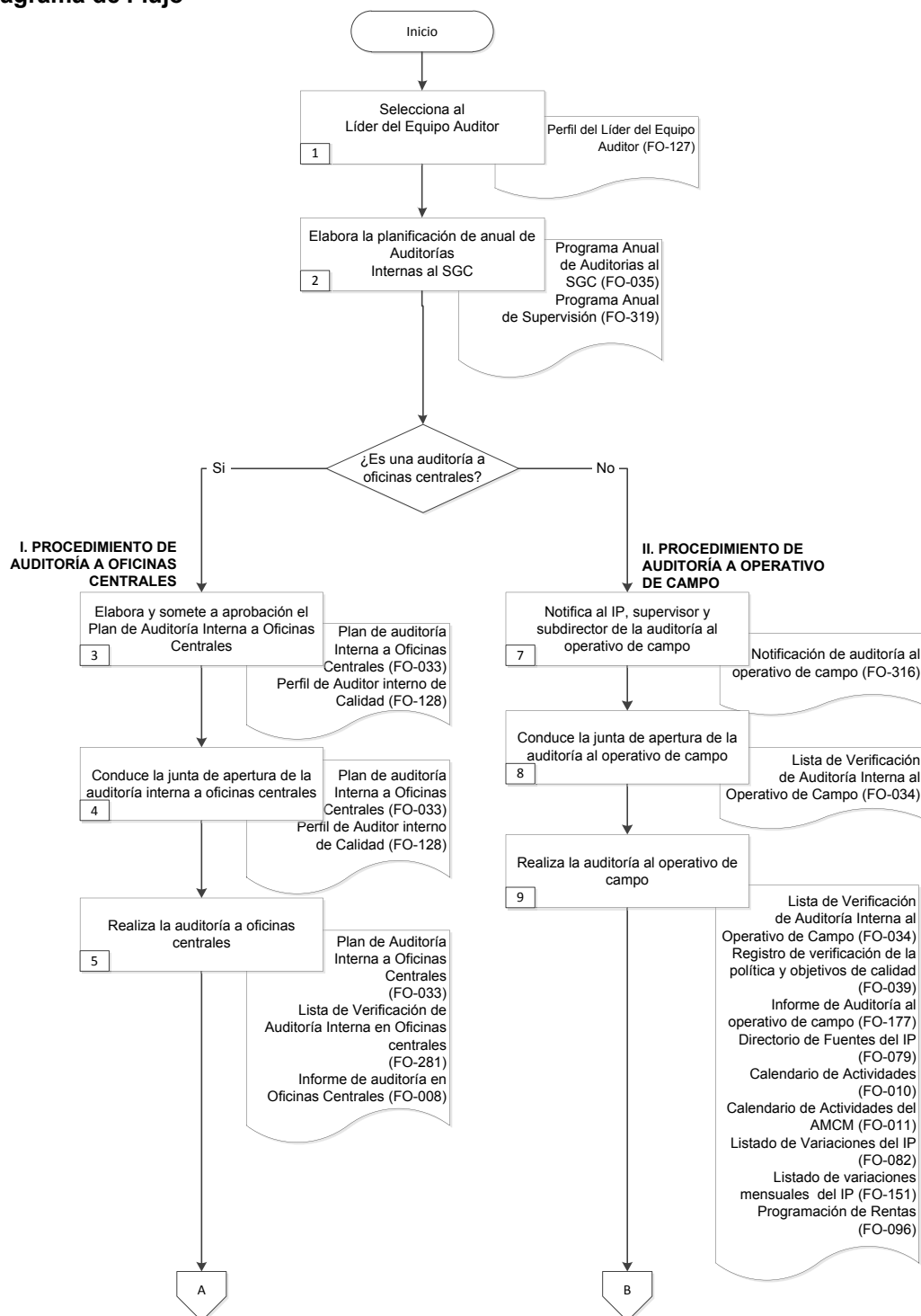
- 4.6.1 Identificar la causa raíz de las no conformidades detectadas en las auditorías.
- 4.6.2 Definir las correcciones o acciones correctivas, responsables y fechas compromiso de ejecución, que aseguren la eliminación de las oportunidades de mejora y no conformidades detectadas en las auditorías, proporcionando las evidencias necesarias para demostrar su cumplimiento.
- 4.6.3 Informar a los auditores correspondientes sobre el cumplimiento de las Oportunidades de mejora detectadas en las auditorías al operativo de campo.
- 4.6.4 Informar al Subdirector de Documentación y Mejora Continua el cumplimiento de las Oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas a oficinas centrales así como del cumplimiento de las No Conformidades de las auditorías al operativo de campo, a oficinas centrales y las derivadas de auditorías externas, proporcionando las evidencias necesarias.

#### **4.7 Del Subdirector de Documentación y Mejora Continua**

- 4.7.1 Llevar el control del cumplimiento y resguardo de evidencias de las Oportunidades de Mejora derivadas de las auditorías al operativo de campo y a oficinas centrales.
- 4.7.2 Llevar el control del cumplimiento y resguardo de evidencias de las No conformidades de auditorías al operativo de campo, a oficinas centrales y auditorías externas.
- 4.7.3 Elaborar los Informes de atención de las Oportunidades de Mejora y Acciones Correctivas de las auditorías y presentarlos a la consideración del Comité de Calidad.

## 5. Método de trabajo

### 6.1 Diagrama de Flujo



**PROCEDIMIENTO  
PR-14**

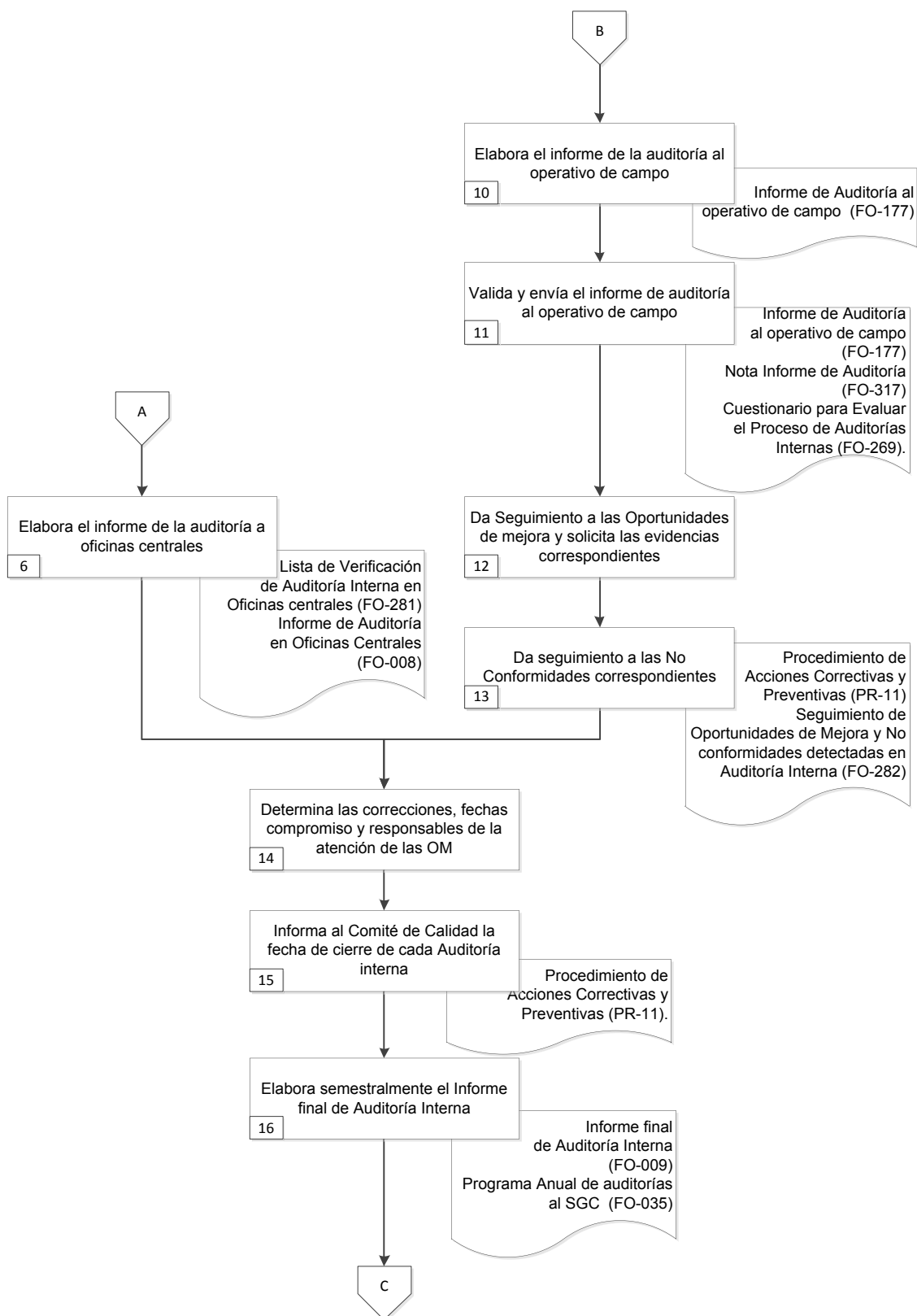
Auditorías Internas de Calidad.

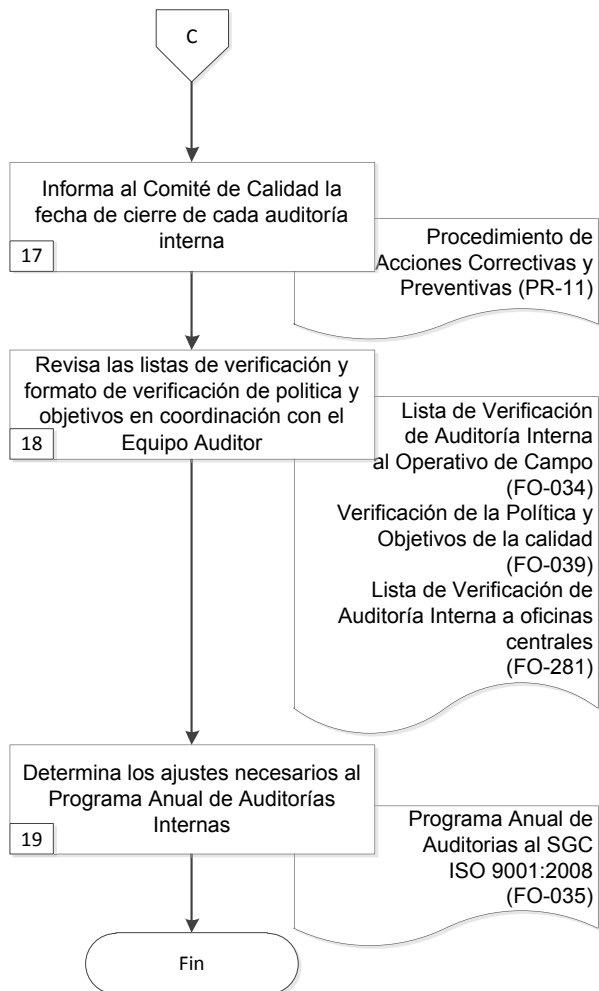
FECHA DE EMISIÓN:

MES.  
11

AÑO.  
2012

PÁGINA:  
5 de 24





## 6.2 Descripción narrativa

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
Director General Adjunto  Representante de la Dirección	1	Seleccionan al Líder del Equipo Auditor con base al Perfil del Líder del Equipo Auditor (FO-127) definido.	Perfil del Líder del Equipo Auditor (FO-127)
Líder del Equipo Auditor	2	<p>Elabora a inicio de año, la planificación de los dos instrumentos de auditoría del SGC (auditorías internas a oficinas centrales, auditorías mensuales al operativo de campo, auditorías externas) en el Programa Anual de Auditorías al SGC (FO-035), el cual somete a consideración del Comité de Calidad previo a su autorización por el Director General Adjunto.</p> <p>El Programa Anual de Auditorías al SGC (FO-035) debe incluir las auditorías para mantener la certificación ISO 9001 del SGC de los Índices de Precios y los estudios de precios del Programa de Paridades de Poder de Compra se elabora considerando la importancia de los procesos y los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de auditorías anteriores,</li> <li>Fechas y resultados de la Revisión por la Dirección,</li> <li>Programa Anual de Supervisión,</li> <li>Solicitudes específicas de la Alta Dirección o requerimientos de la Dirección de Operaciones de Campo y de la Subdirección de Paridades de Poder de Compra</li> <li>El presupuesto autorizado y la disponibilidad de auditores.</li> </ul> <p>Cada mes el Líder del Equipo Auditor emite y confirma con los Subdirectores de Operaciones de Campo, el Programa Mensual de Auditorías al Operativo de Campo (FO-268). Una vez confirmado se envía al Director General Adjunto, al Director de Operaciones de Campo y sus subdirectores, al subdirector de Paridades de Poder de Compra y al equipo auditor. Como resultado de esta reprogramación mensual el Programa Anual de Auditorías al SGC (FO-035) podrá ser modificado.</p> <p>Las Auditorías al Operativo de Campo se realizarán a lo largo del año considerando por lo menos una auditoría anual por ciudad o AMCM, en función de los resultados de las auditorías y supervisiones previas y la disponibilidad de auditores.</p> <p>La clave de la auditoría se establece en el Programa y se estructura de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">A      B      C</p>	<p>Programa Anual de Auditorías al SGC (FO-035)</p> <p>Programa Anual de Supervisión (FO-319)</p> <p>Programa Mensual de Auditorías al Operativo de Campo (FO-268)</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>Donde los campos alfanuméricos indican:</p> <p>A refiere a: <b>AI</b>: Auditoría interna o <b>AE</b>: Auditoría Externa</p> <p>B: es el número consecutivo de la Auditoría Interna en el año; <b>01</b>: auditoría en el 1er semestre ó <b>02</b>: auditoría en el segundo semestre del año.</p> <p>C: son los dos últimos dígitos del año correspondiente.</p> <p>Todos separados por un guión.</p> <p>El proceso de realización de las auditorías a oficinas centrales se describe a continuación mientras que el procedimiento de las auditorías al operativo de campo se presenta a partir del paso Núm 7.</p>	
		<b>I. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA A OFICINAS CENTRALES</b>	
Líder del Equipo Auditor	3	<p>Elabora y somete semestralmente a aprobación del Director General Adjunto, el Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033), donde se establece:</p> <p>A) Objetivos, alcances, criterios, método y agenda para la ejecución de la auditoría; y,</p> <p>B) La distribución de los auditores</p> <p>En la realización de las auditorías a oficinas centrales, el Líder del Equipo Auditor propondrá a los auditores, quienes deberán de contar con las competencias requeridas por el Perfil del Auditor interno de Calidad (FO-128) para llevar a cabo su función, y haber aprobado el curso de Formación de auditor interno ISO 9001:2008.</p> <p>La notificación de la Auditoría a oficinas centrales se realizará con una semana de anticipación mediante correo electrónico, el cual se enviará a todos los integrantes del Comité de Calidad para que informen a su vez al personal a cargo, los supervisores e investigadores de precios del A.M.C.M.</p>	<p>Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033)</p> <p>Perfil de Auditor interno de Calidad (FO-128)</p>
Líder del Equipo Auditor	4	<p>Conduce la junta de apertura de la Auditoría Interna a Oficinas Centrales, de acuerdo con lo estipulado en el Plan de Auditoría Interna (FO-033), donde:</p> <p>A) Comunica el objetivo, alcance, criterios, método y agenda de la auditoría; y</p> <p>B) Presenta al equipo auditor.</p> <p>Para garantizar la objetividad del proceso de auditoría, el Líder del Equipo Auditor revisará que en la designación de</p>	<p>Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033)</p> <p>Perfil de Auditor interno de Calidad (FO-128)</p>



RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		responsabilidades, los auditores no auditen su propio trabajo, para lo cual podrá considerar la inclusión de un auditor externo, el cual deberá cumplir al menos con el Perfil del Auditor interno de calidad (FO-128) establecido.	
Equipo Auditor	5	<p>Los auditores asignados llevan a cabo la auditoría con base en el Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033) y la Lista de Verificación de Auditoría Interna en Oficinas centrales (FO-281) y/o la Norma ISO 9001:2008, registrando los hallazgos en el formato Informe de Auditoría en Oficinas Centrales (FO-008).</p> <p>Proponen al Líder del Equipo Auditor una clasificación preliminar de los hallazgos con base en los siguientes criterios:</p> <p><b>Criterios de clasificación de los hallazgos de auditorías a oficinas centrales</b></p> <p><b>A) Oportunidades de mejora</b> Los hallazgos identificados serán clasificados como Oportunidades de Mejora cuando se detecten situaciones relativas a:</p> <p><i>Registros de calidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. No correspondan a los datos de alta en el SGC (estado de revisión, código, formato modificado, etc.);</li> <li>ii. Contengan eventualmente datos o información incorrecta, incompleta o confusa;</li> <li>iii. No se llenen conforme a los criterios establecidos o no cuenten con las firmas de los responsables, entre otros; y,</li> <li>iv. Muestren inconsistencia con otros registros o con la información registrada en los Sistemas del INPP, INPP o en los correspondientes a los estudios de precios del programa de Paridades de Poder de Compra.</li> </ul> <p><i>Documentos del SGC</i> (manual, procedimientos, instrucciones y formatos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>v. Los documentos que usa el auditado no están actualizados, no corresponden a los datos de alta en el SGC o no cumplen con los criterios establecidos en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros PR-02 vigente (estado de revisión, código, documento modificado, etc.);</li> <li>vi. Desconocimiento del auditado de los documentos que le aplican en la realización de su trabajo;</li> <li>vii. El auditado no cuente con los documentos y</li> </ul>	<p>Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033)</p> <p>Lista de Verificación de Auditoría Interna en Oficinas centrales (FO-281)</p> <p>Norma ISO 9001:2008</p> <p>Informe de auditoría en Oficinas Centrales (FO-008)</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		registros de calidad que evidencian la realización de su trabajo; y, viii. Los criterios utilizados para llevar a cabo actividades comprendidas dentro del SGC no estén estipulados en los documentos correspondientes.  <i>Infraestructura y ambiente de trabajo</i> ix. No se cumple con las condiciones de ambiente físico de trabajo o de Infraestructura establecidos en la Lista de Verificación.  <i>Otros</i> x. El auditado no comprenda o evidencie desconocimiento de algún concepto relacionado con la Política u Objetivos de Calidad; xi. Falta de evidencia que garantice el adecuado seguimiento de acciones preventivas o correctivas; y, xii. En general, todo aquello que eventualmente pueda afectar la calidad del INPC, INPP ó, a los estudios de precios del programa de Paridades de Poder de Compra.  <b>B) No Conformidades</b> i. Cuando de manera injustificada no se cumpla con las metas de los objetivos de calidad; ii. Cuando no se realicen las actividades o responsabilidades estipuladas en algún procedimiento o en parte de él; iii. El Auditado muestre desconocimiento de sus responsabilidades en el SGC; iv. El Auditado evidencie desconocimiento de varios conceptos relacionados con la Política y Objetivos de Calidad del SGC; v. No mostrar los documentos o registros vigentes que le apliquen; vi. No acudir o rechazar la Auditoría de manera injustificada; vii. Falta de evidencia que garantice fehacientemente que alguna actividad o requisito del SGC se cumplió; viii. No evidenciar que los cambios al SGC se realicen de manera controlada para garantizar la integridad de los índices; ix. No llevar a cabo las correcciones necesarias para eliminar las oportunidades de mejora de auditorías realizadas con anterioridad; x. No atender las acciones correctivas y preventivas detectadas en auditorías previas; y, xi. En general, todo aquello que afecte la calidad del INPC, INPP o, a los estudios de precios del	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		programa de Paridades de Poder de Compra	
Líder del Equipo Auditor	6	<p>Con base en la Lista de Verificación de Auditoría Interna en Oficinas Centrales (FO-281), los Informes de auditoría en oficinas centrales (FO-008) entregados por los auditores y los criterios de clasificación de hallazgos antes mencionados, el Líder del Equipo Auditor elabora el Informe de Auditoría en Oficinas Centrales (FO-008), el cual es presentado con carácter preliminar en la junta de cierre al Comité de Calidad.</p> <p>El Informe definitivo será enviado a los integrantes del Comité a más tardar 15 días naturales después de la junta de cierre.</p>	<p>Lista de Verificación de Auditoría Interna en Oficinas centrales (FO-281)</p> <p>Informe de Auditoría en Oficinas Centrales (FO-008)</p>
		<b>II.PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA AL OPERATIVO DE CAMPO</b>	
Equipo Auditor	7	En la realización de las auditorías al operativo de campo, los auditores designados informan, con tres días hábiles de anticipación, al Investigador de precios, Supervisor y Subdirector correspondiente, la fecha en que se llevará a cabo la auditoría, así como el objetivo, alcances, método, criterios y duración de la misma, a través del registro Notificación de auditoría al operativo de campo (FO-316).	Notificación de auditoría al operativo de campo (FO-316)
Equipo Auditor	8	<p>El auditor designado conduce la junta de apertura con el investigador a auditar. Durante la misma acuerdan la ruta de las fuentes a visitar tomando en consideración los siguientes criterios:</p> <p>Durante la auditoría se visitarán por lo menos 12 fuentes del INPC y 6 del INPP, hasta un máximo de 25 fuentes en total por investigador, las cuales serán seleccionadas por el Auditor de manera que constituyan una muestra de diversas fuentes, se cubran los requerimientos de la Lista de Verificación de Auditoría Interna al Operativo de Campo (FO-034) incluyendo genéricos diversos (Rentas, Colegios, Hoteles, Ropa y Calzado, etc.), y que exista rotación en las fuentes a visitar, respecto de auditorías anteriores realizadas a ese investigador. En el caso de los investigadores de precios a cargo de un solo índice, podrán visitarse hasta 15 fuentes y adicionalmente revisar las fuentes de cotización electrónica que el auditor considere necesarias.</p> <p>En la determinación de las fuentes a visitar, en el caso de los investigadores de precios del Área Metropolitana de la Ciudad de México, el Auditor interno tomará en consideración el calendario de cotización de supermercados correspondiente a ese día, pudiendo cambiar las fuentes a visitar, siempre y cuando no se interfiera con el calendario de captura del día y el investigador esté en posibilidades de reprogramar las</p>	Lista de Verificación de Auditoría Interna al operativo de campo (FO-034)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>cotizaciones previstas para ese día.</p> <p>En las auditorías realizadas a ciudades del interior de la República, podrá modificarse la ruta de cotización siempre y cuando no se afecte la fecha prevista de captura y envío de la información de precios.</p>	
Equipo Auditor	9	<p>El auditor designado lleva a cabo la auditoría al operativo de campo dentro del horario comprendido entre las 8:30 y 18:30 hrs., con base en:</p> <p>A) La Lista de Verificación de Auditoría Interna al Operativo de Campo (FO-034), y,</p> <p>B) Registro de verificación de la política y objetivos de calidad (FO-039)</p> <p>Antes de realizar la auditoría al operativo de campo, el Auditor deberá revisar el Informe de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177) anterior, con el fin de verificar el cumplimiento de los hallazgos detectados anteriormente.</p> <p>El auditor llevará a cabo la revisión del grado de conocimiento de la instrucción de trabajo, política de calidad y objetivos del SGC, durante la fase de la auditoría que se realiza en oficinas.</p> <p>Durante la realización de la auditoría o al final de la misma, el Auditor informa de manera verbal al auditado sobre los hallazgos detectados, sin clasificarlos todavía como No conformidades u Oportunidades de Mejora.</p> <p>En preparación, durante y al concluir la realización de la auditoría al operativo de campo, el Auditor utilizará como documentos de apoyo:</p> <p>A) Directorio de Fuentes del IP (FO-079)</p> <p>B) Calendario de Actividades (FO-010)</p> <p>C) Calendario de Actividades del AMCM (FO-011)</p> <p>D) Listado de Variaciones del IP (INPC) (FO-012) (FO-082)</p> <p>E) Listado de variaciones mensuales del IP (INPP) (FO-151)</p> <p>F) Programación de Rentas (FO-096)</p> <p>G) Hojas de trabajo de los IP</p> <p>H) Catálogo de Genéricos</p>	<p>Lista de Verificación de Auditoría Interna al Operativo de Campo (FO-034)</p> <p>Registro de verificación de la política y objetivos de calidad (FO-039)</p> <p>Informe de Auditoría al operativo de campo (FO-177)</p> <p>Directorio de Fuentes del IP (FO-079)</p> <p>Calendario de Actividades (FO-010)</p> <p>Calendario de Actividades del AMCM (FO-011)</p> <p>Listado de Variaciones del IP (FO-082)</p> <p>Listado de variaciones mensuales del IP (FO-151)</p> <p>Programación de Rentas (FO-096)</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>I) Mapa de Rentas</p> <p>J) Registros de evidencias del desahogo de las Oportunidades de mejora y No Conformidades</p> <p>K) Otros registros que considere necesarios</p> <p>Como parte del seguimiento a los hallazgos que se desprendan de la auditoría, también podrán solicitarse registros al área responsable como evidencia de que se hicieron las correcciones necesarias para atender los hallazgos.</p>	
Equipo Auditor	10	<p>Una vez finalizada la auditoría, el Auditor elabora el Informe de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177), donde fundamenta los hallazgos con base en los requisitos de la Norma ISO 9001 y del SGC, y realiza una clasificación preliminar de los mismos en términos de Fortalezas, No conformidades u Oportunidades de mejora, la cual será corroborada posteriormente por el Líder del Equipo auditor, con base en los siguientes criterios:</p> <p><b>Criterios de clasificación de los hallazgos de auditorías al operativo de campo</b></p> <p><b>A) Fortalezas</b></p> <p>Serán consideradas cuando el Auditado evidencie los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con registros limpios, completos y correctamente llenados;</li> <li>Dé explicación satisfactoria a las preguntas que se le realizaron;</li> <li>Tenga buena disposición hacia la auditoría;</li> <li>Muestre compromiso con su trabajo y el SGC;</li> <li>Tenga iniciativa para proponer innovaciones o acciones de mejora;</li> <li>Muestre dominio de las actividades del puesto;</li> <li>Evidencie habilidades de interacción con los informantes;</li> <li>Evidencie habilidades de comunicación eficaz con los informantes</li> <li>Demuestre disposición y habilidades para el trabajo en equipo; y,</li> <li>En general, todo aquello que contribuya al adecuado funcionamiento del SGC y a su mejora continua.</li> </ol>	Informe de Auditoría al operativo de campo (FO-177)

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p><b>B) Oportunidades de mejora</b></p> <p>Los hallazgos identificados serán clasificados como Oportunidades de Mejora cuando se detecten situaciones relativas a:</p> <p><i>Registros de calidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. No correspondan a los datos de alta en el SGC (estado de revisión, código, formato modificado, etc.);</li> <li>ii. Contengan eventualmente datos o precios incorrectos, incompletos o confusos;</li> <li>iii. No se llenen conforme a los criterios establecidos como utilizar pluma, anotar ✓ cuando el precio no cambia, cancelar espacios sin utilizar, uso de columna de Observaciones ,etc.); y,</li> <li>iv. Muestren inconsistencia con otros registros o con la información registrada en el Sistema de Captura</li> </ul> <p><i>Documentos del SGC</i> (manual, procedimientos o instrucciones):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>v. Los documentos que usa el investigador no están actualizados, no corresponden a los datos de alta en el SGC o no cumplen con los criterios establecidos en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros PR-02 vigente (estado de revisión, código, documento modificado, etc.);</li> <li>vi. El investigador evidencie desconocimiento de alguno de los documentos que le aplican en la realización de su trabajo; y,</li> <li>vii. Los criterios utilizados para llevar a cabo algunas actividades comprendidas dentro del SGC no estén estipuladas en los documentos correspondientes.</li> </ul> <p><i>Trabajo de campo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>viii. Cuando en una o dos fuentes de información visitadas durante la auditoría, los precios en los registros no coincidan con los señalados por el Informante o no se hayan cotizado con la periodicidad establecida; y,</li> <li>ix. Cuando no se apliquen de manera correcta algunos de los lineamientos establecidos en las IT-02 y IT-32 vigentes, o muestre desconocimiento de ellos.</li> </ul>	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p><i>Infraestructura y ambiente de trabajo</i></p> <p>x. No se cumple con uno o dos de los requisitos del ambiente físico de trabajo e infraestructura establecidos en la Lista de Verificación.</p> <p><i>Otros</i></p> <p>xi. El auditado no comprenda o evidencie desconocimiento de algún concepto relacionado con la Política u Objetivos de Calidad;</p> <p>xii. Falta de evidencia que garantice el adecuado seguimiento de acciones preventivas o correctivas; y</p> <p>xiii. En general, todo aquello que eventualmente pueda afectar la calidad del INPC o INPP.</p> <p><b>C) No Conformidades</b></p> <p>Serán consideradas como tales cuando:</p> <p>i. Se tenga evidencia, en tres o más fuentes, que el investigador no realiza las visitas con la periodicidad y criterios establecidos o que los precios en los registros no coincidan con los señalados por el Informante;</p> <p>ii. Se tenga evidencia, en tres o más fuentes, que el investigador no realiza las cotizaciones por medios electrónicos con la periodicidad y criterios establecidos;</p> <p>iii. Se tengan tres o más rentas inactivas;</p> <p>iv. Se sustituyan fuentes sin cumplir con los criterios establecidos en el Catálogo de Genéricos;</p> <p>v. Los registros contengan datos o precios incorrectos, incompletos o confusos de manera recurrente;</p> <p>vi. El investigador muestra desconocimiento de sus responsabilidades en el SGC;</p> <p>vii. El investigador evidencie desconocimiento de varios conceptos relacionados con la Política y Objetivos de Calidad del SGC;</p> <p>viii. No mostrar los registros vigentes que le apliquen;</p> <p>ix. No acudir o rechazar la Auditoría de manera injustificada;</p> <p>x. Falta de evidencia que garantice fehacientemente que alguna actividad o requisito del SGC se cumplió;</p> <p>xi. No llevar a cabo las correcciones necesarias para eliminar las oportunidades de mejora detectadas en auditorías previas;</p> <p>xii. No atender las acciones correctivas y preventivas detectadas en la auditoría previa;</p>	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>xiii. No se cumple con tres o más de los requisitos del ambiente físico de trabajo e infraestructura establecidos en la Lista de Verificación</p> <p>xiv. En general, todo aquello que afecte la calidad del INPC o INPP.</p> <p>Una vez concluido el Informe de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177), el Auditor lo envía al Líder del Equipo Auditor, quien lo revisa, corrobora y/o propone los ajustes necesarios a la clasificación de hallazgos propuesta por el Auditor, con base en los criterios mencionados arriba.</p>	
Equipo Auditor	11	<p>Una vez validado por el Líder del Equipo Auditor, el Auditor envía por correo electrónico al investigador de precios, con carácter preliminar, el Informe de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177), a más tardar cinco días hábiles después de concluida la visita de campo, turnando copia a los supervisores del INPC e INPP y los subdirectores correspondientes, así como al Líder del equipo Auditor.</p> <p>El Investigador y sus supervisores dispondrán de un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la recepción del Informe preliminar de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177) para emitir sus observaciones o conformidad con el mismo. En caso de no recibirse respuesta, el Informe se considerará como aceptado.</p> <p>En el dado caso de que persista alguna controversia sobre los hallazgos de la auditoría, el Líder del Equipo Auditor convocará a una reunión entre el Auditor, el supervisor y/o subdirector del investigador auditado y el Representante de la Dirección, para analizar las evidencias y resolver la controversia.</p> <p>Una vez ajustado con las observaciones convenidas, el Auditor envía por correo electrónico, el Informe definitivo de Auditoría al Operativo de Campo (FO-177), a los mismos destinatarios antes mencionados, con copia también para el Director General Adjunto, Director de Operaciones de Campo, Representante de la Dirección, Subdirector de Documentación y Mejora Continua y Líder del Equipo Auditor. En caso de que el Informe contenga alguna OM o NC relacionada con fallas en los sistemas o servicios informáticos y de comunicaciones, deberá turnarse copia también a los Subdirectores de Tratamiento de la Información del INPC o INPP, según corresponda. Podrán anexarse registros como evidencias de los hallazgos en el Informe.</p> <p>El informe definitivo de Auditoría al Operativo de Campo (FO-</p>	<p>Informe de Auditoría al operativo de campo (FO-177)</p> <p>Nota Informe de Auditoría (FO-317)</p> <p>Cuestionario para Evaluar el Proceso de Auditorías Internas (FO-269).</p>



RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>177) se envía firmado y escaneado en formato pdf, acompañado de un comunicado oficial –Nota Informe de Auditoría (FO-317), debidamente firmada y escaneada en formato pdf. Esta misma nota oficial deberá enviarse en alcance al Informe preliminar, que se reenviará también firmado y escaneado, cuando no se reciba respuesta al primer envío.</p> <p>Con la finalidad de evaluar el proceso de auditorías y detectar áreas de oportunidad para su mejora, el Auditor hará llegar al auditado el Cuestionario para evaluar el Proceso de Auditorías Internas (FO-269). Una vez contestado, el investigador lo envía por medio electrónico al Representante de la Dirección (<a href="mailto:rafael.gaona@inegi.org.mx">rafael.gaona@inegi.org.mx</a>), el cual lo hará llegar al Líder del Equipo auditor para su análisis y toma de decisiones pertinentes.</p>	
Equipo Auditor	12	El Auditor da seguimiento al cumplimiento de las Oportunidades de Mejora derivadas de la auditoría, directamente con el supervisor del investigador de precios, para lo cual solicitará las evidencias correspondientes. Dichas evidencias serán turnadas a la Subdirección de Documentación y Mejora Continua para el análisis y la definición de acciones preventivas o correctivas correspondientes. En caso de que la OM esté relacionada con fallas en los sistemas o servicios informáticos y de comunicaciones, deberá también dar seguimiento a través de los Subdirectores de Tratamiento de la Información del INPC o INPP, según corresponda.	
Subdirector de Documentación y Mejora Continua	13	<p>Da seguimiento a las No conformidades derivadas de las auditorías al operativo de campo, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-11). Asimismo, lleva a cabo el análisis de las Oportunidades de mejora para la definición, en su caso, de las acciones preventivas conducentes.</p> <p>Para la realización de este análisis, el Subdirector de Documentación y Mejora Continua se basa en la información del formato Seguimiento de Oportunidades de Mejora y No conformidades detectadas en Auditoría Interna (FO-282), el cual será integrado y enviado mensualmente por el Líder del Equipo Auditor.</p> <p>Las oportunidades de mejora y No Conformidades se identifican como sigue:</p> <p style="text-align: center;">ABCD- X</p> <p>Donde los campos alfanuméricos refieren a:</p>	<p>Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-11).</p> <p>Seguimiento de Oportunidades de Mejora y No conformidades detectadas en Auditoría Interna (FO-282),</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>A, es <b>OM</b> que identifica a una Oportunidad de mejora; o bien <b>NC</b> identificando a una No Conformidad</p> <p>B: es OC que refiere a Operativo de campo ú OF refiere a oficina central</p> <p>C corresponde al año en el que se identifico</p> <p>D es el mes seguido de un guión y</p> <p>X es el consecutivo iniciando con 001</p>	
Responsable del área auditada	14	<p>Determina las correcciones, fechas compromiso y responsables de la atención de las Oportunidades de mejora detectadas en las auditorías a Oficinas Centrales y al Operativo de Campo.</p> <p>Identifica la causa raíz de las No conformidades detectadas en las auditorías a Oficinas Centrales y al Operativo de campo, y define, con base en ellas, las Acciones correctivas conducentes así como los responsables y las fechas compromiso para solventarlas.</p> <p>Da seguimiento al cumplimiento de los hallazgos de las auditorías, recopilando la información correspondiente como evidencia de su cumplimiento. El cumplimiento de las correcciones y acciones correctivas deberá ser sin demoras injustificadas.</p> <p>Una vez solventados los hallazgos derivados de las auditorías a Oficinas centrales y al Operativo de Campo, el responsable del área auditada informa de su cumplimiento y envía las evidencias a:</p> <p>A) <i>Oportunidades de Mejora y No Conformidades de auditorías a oficinas centrales:</i> Subdirector de Documentación y Mejora Continua</p> <p>B) <i>Oportunidades de Mejora de auditorías al Operativo de campo:</i> Auditor correspondiente</p> <p>C) <i>No Conformidades de auditorías al Operativo de campo:</i> Subdirector de Documentación y Mejora Continua</p>	
Representante de la Dirección	15	Con base en la información proporcionada por el Líder del Equipo auditor, informa al Comité de Calidad la fecha de cierre de cada Auditoría interna. Ésta se considerará CERRADA cuando se hayan atendido en su totalidad y satisfactoriamente	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		las correcciones, las acciones preventivas y las acciones correctivas correspondientes. Cuando las acciones correctivas implementadas no hayan sido eficaces, se solicitará al responsable del área auditada una nueva fecha de verificación de las acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-11).	11).
Líder del Equipo Auditor	16	<p>Elabora, al finalizar el ejercicio semestral de auditoría, el Informe final de Auditoría Interna (FO-009), el cual incluye los resultados de la Auditoría a Oficinas Centrales y las auditorías al Operativo de campo.</p> <p>Entrega al Director General Adjunto el Informe final de Auditoría Interna (FO-009), para su consideración en la Revisión del SGC. Asimismo, presenta trimestralmente al Comité de Calidad, los avances en el cumplimiento del Programa Anual de auditorías al SGC (FO-035) y un Informe de los principales resultados alcanzados en las auditorías al operativo de campo.</p> <p>Los registros de auditorías relativos a los programas, el plan de auditorías, los informes de oficina central y el informe final, son publicados en la Comunidad Digital para su difusión.</p>	<p>Informe final de Auditoría Interna (FO-009)</p> <p>Programa Anual de auditorías al SGC (FO-035)</p>
Representante de la Dirección	17	Con base en la información proporcionada por el Líder del Equipo auditor, informa al Comité de Calidad la fecha de cierre de cada Auditoría interna. Ésta se considerará CERRADA cuando se hayan atendido en su totalidad y satisfactoriamente las correcciones, las acciones preventivas y/o correctivas correspondientes. Cuando las acciones correctivas implementadas no hayan sido eficaces, se solicitará al responsable del área auditada una nueva fecha de verificación de las acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-11).	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-11).
Líder del Equipo Auditor	18	<p>Revisa en coordinación con el Equipo Auditor, cuando se considere necesario, la Lista de Verificación de Auditoría Interna al Operativo de Campo (FO-034), el formato de Verificación de la Política y Objetivos de la calidad (FO-039), y la Lista de Verificación de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-281), con base en:</p> <p>A) Norma ISO 9001 / NMX-CC-9001-IMNC vigente;</p>	<p>Lista de Verificación de Auditoría Interna al Operativo de Campo (FO-034)</p> <p>Verificación de la Política y Objetivos de la calidad (FO-039)</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD		DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Núm.	DESCRIPCIÓN	
		<p>B) Planificación de los procesos a ser auditados;</p> <p>C) Manual del Sistema de Gestión de la Calidad;</p> <p>D) Procedimientos y documentación aplicables;</p> <p>E) Resultados de auditorías;</p> <p>F) La importancia de los procesos y los cambios significativos ocurridos en los mismos; y,</p> <p>G) Las experiencias y observaciones del equipo auditor</p> <p>Las listas de verificación podrán cambiar o no, dependiendo del análisis anterior. Se procurará aplicar como guía las mismas Listas de Verificación durante el periodo correspondiente a una auditoría interna, con el fin de que los resultados de la auditoría no se vean afectados por diferentes criterios.</p>	Lista de Verificación de Auditoría Interna a oficinas centrales (FO-281)
Representante de la Dirección	19	<p>De acuerdo con los resultados obtenidos, determinan si el Programa Anual de Auditorías Internas al SGC (FO-035) requiere ajustes para, en su caso, proponerlos a la Dirección y al Comité de Calidad.</p> <p><b>Con esta actividad termina el procedimiento.</b></p>	Programa Anual de Auditorías al SGC ISO 9001:2008 (FO-035).

## 7 Registros

NÚM.	DOCUMENTO (CÓDIGO)	RESPONSABLE DE CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCIÓN / DISPOSICIÓN
1.	Informe de Auditoría Interna en Oficina Central (FO-008)	Líder del Equipo Auditor	1 año / guardar en archivo electrónico o impreso
2.	Informe final de Auditoría Interna (FO-009)	Líder del Equipo Auditor	1 año / guardar en archivo electrónico o impreso
3.	Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
4.	Lista de Verificación de Auditoría Interna al operativo de campo (FO-034)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
5.	Programa Anual de Auditorías al SGC ISO 9001:2008 (FO-035)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
6.	Verificación de Política y Objetivos de la Calidad (FO-039)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
7.	Informe de Auditoría al operativo de campo (FO-177)	Líder del Equipo Auditor	1 año / guardar en archivo electrónico o impreso
8.	Perfil del Líder del Equipo Auditor (FO-127)	Líder del Equipo Auditor	Hasta actualización / guardar en archivo electrónico o impreso
9.	Perfil del Auditor interno de Calidad (FO-128)	Líder del Equipo Auditor	Hasta actualización / guardar en archivo electrónico o impreso
10.	Programa mensual de Auditorías al operativo de campo (FO-268)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
11.	Cuestionario para Evaluar el Proceso de Auditorías Internas (FO-269)	Representante de la Dirección / Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
12.	Lista de Verificación de Auditoría Interna a oficinas centrales (FO-281)	Líder del Equipo Auditor	Del año / guardar en archivo electrónico o impreso
13.	Concentrado de oportunidades de mejora y no conformidades detectadas en auditoría interna (FO-282)	Líder del Equipo Auditor / Subdirector de Documentación y Mejora Continua	1 año / guardar en archivo electrónico o impreso
14.	Notificación de auditoría al operativo de campo (FO-316)	Auditor interno de calidad	2 años / guardar en archivo electrónico o impreso
15.	Nota Informe de Auditoría (FO-317)	Auditor interno de calidad	2 años / guardar en archivo electrónico o impreso
16.	Programa Anual de Supervisión (FO-319)	Director de Operaciones de Campo	Del año / guardar en archivo electrónico o

## 8 Control de cambios

SECCIÓN / PÁGINA	EDO. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA Y MOTIVO DEL CAMBIO
Punto 2/ pág. 3	3	En el punto 2. Ámbito de aplicación se incluyen los estudios de precios del Programa de Paridades de Poder de Compra	30 de noviembre de 2012/ Mejoras al proceso de auditorías internas con base en los criterios y procedimientos que en la práctica se aplican
Punto 3/ pág. 3	3	En el punto 3. Referencias, se incluye la norma ISO 9001:2008	
Punto 4/ pág. 3	3	La sección de Definiciones, se traslada al Manual de Calidad	
Punto 3 en adelante	3	En general se adecúa el punto 4. Responsabilidades de acuerdo a las atribuciones actuales de los participantes.	
Punto 5/ pág. 5	3	Se adecuó el Diagrama de flujo empezando por la planeación general del proceso, a continuación se describen los procedimientos de auditorías en oficinas centrales y al operativo de campo por separado	
6.2 Descripción Narrativa. Punto 1 / pág. 8	3	Se elimina la descripción de las competencias del Líder del equipo auditor y Auditor Interno de calidad para referirlas a los perfiles de puesto	
Punto 2/ pág. 8	3	Se fusionan los formatos 268 y 035, quedando únicamente el 035 para incluir las auditorías internas y las externas, dejando el código FO-268 para incorporar el programa mensual de auditorías.	
Punto 2/ pág. 3	3	Se incluye el presupuesto anual como criterio de auditoría	
Punto 2/ pág. 3	3	Se generaliza la periodicidad para realizar auditorías	
Punto 3/ pág. 9	3	Se establece el método en el plan de la auditoría FO-33	
Punto 2/ pág. 8	3	Se incluye la descripción de la clave de auditoría interna y externa	
Pág. 9	3	La descripción de los procesos de auditoría a Oficinas Centrales y Operativo de Campo se realizan por separado	
Punto 4/ pág. 10	3	Refiere al perfil que debe cubrir un auditor externo	
Punto 2/ pág. 3	3	Se incluye la norma ISO 9001:2008 para utilizarse también como lista de verificación y se establecen los criterios para la clasificación de hallazgos de auditorías a oficinas centrales, quedando independientes de los criterios para la clasificación de hallazgos de auditorías al operativo de campo	
Punto 6/ pág. 10	3	Se define el tiempo en el que se debe enviar el informe de auditorías a oficinas centrales en versión final.	
Punto 7/ pág. 12	3	Se hace referencia a la notificación oficial de la auditoría al operativo de campo	
Punto 8/ pág. 12	3	Se ajusta el tamaño de muestra de fuentes para auditorías al Operativo de Campo	
Punto 9/ pág. 13	3	Se establece el horario que debe considerar el auditor para la realización de la auditoría al Operativo de campo y se incluyen varios documentos como elementos de referencia para la realización de auditorías al operativo de campo	

Punto 10/ pág. 14	3	Se mejoran los criterios para la clasificación de los hallazgos derivados de auditorías al operativo de campo
Punto 11/ pág. 17	3	Refiere el envío por correo electrónico del informe de auditoría al operativo de campo, en versión preliminar. Así mismo, hace referencia a la Nota para el envío del informe definitivo. Se precisa también, que en el caso de que los hallazgos estén relacionados con fallas en los sistemas o servicios informáticos y de comunicaciones, deberá turnarse copia del Informe a los Subdirectores de Tratamiento de la Información del INPC.
Punto 12/ pág. 18	3	Se establecen las responsabilidades para el seguimiento de las oportunidades de mejora derivadas de auditorías al operativo de campo y se precisa que, caso de que las OM estén relacionadas con fallas en los sistemas o servicios informáticos y de comunicaciones, deberá darse seguimiento también a través de los Subdirectores de Tratamiento de la Información del INPC.
Punto 13/ pág. 18	3	Refiere al seguimiento de los hallazgos resultantes de auditorías, mediante un concentrado en el que se identifican mediante una clave que también se describe
Punto 14/ Pág. 19	3	Se establecen las responsabilidades para el seguimiento de las oportunidades de mejora y No conformidades derivadas de auditorías en oficinas centrales y no conformidades de auditorías al operativo de campo
Punto 16/ pág. 20	3	Se establece la frecuencia para la entrega de un informe trimestral de auditorías Internas. Así mismo, refiere como medio de difusión y consulta de la información resultante de los procesos de auditorías internas a la Comunidad Digital.

## 9 Anexos

1. Informe de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-008).
2. Informe final de Auditoría Interna (FO-009).
3. Plan de Auditoría Interna a Oficinas Centrales (FO-033).
4. Lista de Verificación de Auditoría Interna al operativo de campo (FO-034).
5. Programa Anual de Auditoría al SGC ISO 9001:2008 (FO-035).
6. Verificación de Política y Objetivos de Calidad (FO-039).
7. Perfil del Líder del Equipo Auditor (FO-127)
8. Perfil del Auditor interno de Calidad (FO-128)
9. Informe de Auditoría al operativo de campo (FO-177).
10. Programa Mensual de Auditorías al Operativo de Campo (FO-268).
11. Evaluación del Proceso de Auditorías Internas (FO-269).
12. Lista de Verificación de Auditoría Interna a oficinas centrales (FO-281).
13. Concentrado de oportunidades de mejora y no conformidades detectadas en auditoría interna (FO-282)
14. Notificación de auditoría al operativo de campo (FO-316)
15. Nota Informe de Auditoría (FO-317)
16. Programa Anual de Supervisión (FO-319)