

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer las actividades a desarrollar para la realización de las Auditorías Internas en el Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la planificación de las auditorías, su ejecución, hasta el cierre de las mismas. Así también, contempla los lineamientos para la calificación y selección de los auditores internos, la integración de sus expedientes y su aseguramiento.

Aplica a todas las áreas, departamentos, actividades y requisitos del Sistema de Gestión del Organismo, y a todo el personal adscrito a las mismas en lo relacionado a las Auditorías Internas

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, Sección Auditoría Interna, 9.2  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.12.7.1 Controles de auditoría de los sistemas de información

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través, de la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), el desarrollo, la implantación, el mantenimiento, control, difusión y actualización de este procedimiento, así como, proporcionar los medios necesarios para la correcta aplicación y seguimiento del mismo.

Es responsabilidad de todas las áreas y personal involucrado en el SG, que el presente procedimiento sea seguido, así como, proporcionar todos los elementos requeridos para llevarlo a cabo.

La Dirección General y la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) son responsables de establecer y asegurar el cumplimiento del Programa de Auditorías.

Cada Auditor Interno que participe en una auditoría es responsable de documentar los hallazgos, referencias y observaciones pertinentes en la Lista de Verificación, que evidencien la correcta aplicación de la auditoría.

El Auditor Líder es responsable del seguimiento y consecución de las acciones propuestas para el cierre de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

El Auditor Líder es responsable de documentar, con apoyo del Grupo Auditor, el Plan Específico de Auditoría y el Reporte de Auditoría.

La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) es responsable de gestionar la capacitación necesaria al equipo auditor cuando sea requerido o cuando menos un evento por año (curso, conferencia, ponencia, convención, etc.). Así también es responsable de entregar la documentación que avale el conocimiento de los auditores y su capacitación a la Subgerencia de Recursos Humanos para su respectiva integración de en los expedientes.

La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) es responsable del resguardo y aseguramiento de los expedientes de auditores internos y de asesores externos que funjan como auditores.

Los Encargados o Dueños de Proceso son responsables de proponer y/o implementar las acciones que se determinen para el seguimiento y cierre de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

### 5.0 GENERALIDADES

#### Sobre los Auditores Internos

Personal calificado del Organismo como auditor líder, auditor interno o auditor en entrenamiento es responsable de ejecutar las auditorías del Sistema de Gestión.

El personal del Organismo al que se le requiera fungirá como auditor interno, o en su caso, el personal que así lo desee, podrá postularse para auditor interno.

La capacitación del equipo auditor se realizará a través de la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), apoyándose en la Unidad de Capacitación.

### REQUISITOS PARA LOS AUDITORES

Requisitos	Auditor Líder	Auditor Interno	Auditor en Entrenamiento
a) Haber tomado como mínimo un curso de ISO-9001 e ISO/IEC-27001, ya sea dentro o fuera de las instalaciones del Organismo y presentar constancia.	√	√	√
b) Haber participado en un curso de formación de auditores internos y demostrarlo.	√	√	√
c) Presentar y aprobar el <b>“Examen de Auditores Internos”</b> (registro <b>ON-DGE-13</b> ), para demostrar su competencia. Este será aplicado por el Subgerente de Calidad.	√	√	
d) Haber participado como observador en al menos una auditoría de certificación; el Jefe de la Subgerencia de Calidad le aplicará la <b>“Calificación de Auditor”</b> (registro <b>ON-DGE-12</b> ).	√		
e) La <a href="#">Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad</a> , mantendrá los registros necesarios que evidencien y avalen la educación, formación y competencia de los Auditores, con copias en un expediente que contenga:  <b>1.- Educación:</b> Copia del último grado de estudios de acuerdo a lo establecido en su perfil de puesto  <b>2.- Formación:</b> a) Copia de constancia de curso de conocimientos de Norma ISO-9001:2015 versión vigente  b) Copia de constancia de curso de Auditores Internos  c) Examen de Auditores Internos APROBADO Calificación de Auditor  <b>3.- Experiencia:</b> a) Haber participado como auditor en entrenamiento en al menos una auditoría interna  <b>4.- Descripción de Puesto de Auditor</b>	√	√	X

Para asegurar la objetividad e imparcialidad de los procesos de auditoría, los auditores **NO deben auditar su propio trabajo**. La selección de los auditores se debe realizar con base en los siguientes requisitos:

En caso de que el Organismo contrate los servicios de un externo para llevar a cabo auditorías internas al SG, ésta podrá aplicar al auditor externo la Calificación de Auditor, ya referidos anteriormente, y evaluarlo como auditor interno del organismo; estos documentos deberán ser avalados y autorizados por la Alta Dirección o el Jefe de la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#). Así mismo, el auditor externo deberá presentar, en copia, los documentos que avalen su conocimiento sobre la norma ISO-9001:2015, ISO/IEC-27001 e ISO-19011, para la integración de su expediente.

### Programa de Auditorías

Anualmente, el Organismo planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías que incluye frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos involucrados, cambios y resultados de las auditorías previas y las áreas o departamentos a auditar. La Alta Dirección, la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) y/o en su caso, el grupo de auditores interno, calendarizarán las fechas y/o periodos de las auditorías en el **“Programa de Auditorías del SG”** (registro ON-DGE-08).

### Para la ejecución de una auditoría

La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), para su consulta, los Programas de Auditoría a través del Sistema Web del Organismo.

La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), de acuerdo al Programa de Auditorías, convoca al Grupo de Auditores Internos disponible para planificar y ejecutar la auditoría; así mismo, coordina las reuniones y demás actividades inherentes que permiten la designación de auditores líderes y auditores internos, y la determinación de objetivos y alcances.

El Grupo Auditor determina todos los puntos delimitados y requeridos en el **“Plan Específico de Auditoría”** (registro **ON-DGE-09**) y lo da a conocer a todo el organismo, a través del Sistema Web y correo electrónico, asegurándose de que todo el personal lo conozca.

El alcance, fechas y objetivos de la auditoría se determinan considerando:

- Los resultados de auditorías anteriores,
- La disponibilidad de auditores internos,
- Los alcances y objetivos de auditorías pasadas,
- El programa de auditorías,
- La programación de auditorías externas,
- La importancia de los procesos,
- La carga de trabajo en los procesos y áreas.

Es imprescindible que el plan específico de auditoría indique los procesos a ser auditados, así como la validación de implementación de las No conformidades y acciones correctivas, y observaciones de la auditoría previa, esto último a partir de la segunda auditoría interna.

### Apertura de la Auditoría Interna

Durante la reunión de apertura de la Auditoría Interna, el Auditor Líder, deberá generar el registro del personal asistente en el **“Registro de Apertura/Cierre”** (registro **ON-DGE-14**).

La reunión de apertura y sus registros podrán omitirse si la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) lo considera innecesario, debiendo dejar evidencia del personal auditado en las listas de verificación.

El responsable o jefe del área o departamento a ser auditado, debe designar al personal que atenderá la auditoría.

Durante la ejecución de la auditoría los auditores deben emplear la “**Lista de Verificación**” (registro **ON-DGE-10**) para el SG, para registrar los requisitos evaluados, el personal entrevistado, las observaciones y los hallazgos encontrados.

Una vez concluida la auditoría interna, el Auditor Líder convoca a reunión al personal involucrado, para darles a conocer los resultados de la auditoría practicada, generando el respectivo registro de asistencia.

### Reporte de Auditoría

El Auditor Líder, con apoyo de su equipo auditor, elabora el “**Reporte de Auditoría**” (registro **ON-DGE-11**) para el SG, que resume las no conformidades levantadas durante el desarrollo de la auditoría interna y las oportunidades de mejora detectadas, así como, un informe gerencial detallado por proceso de los hallazgos generales y específicos detectados durante la auditoría, utilizando para ello la “**Hoja de Trabajo**” (registro **ON-DGE-06**), este último de considerarse necesario o haberse solicitado por la Alta Dirección.

Todos los registros generados durante la auditoría se entregan a la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#), para su resguardo, siguiendo los lineamientos establecidos para los Registros de Calidad. El expediente estará conformado, entre otros, por los siguientes documentos:

1. Plan Específico de Auditoría,
2. Registro de Apertura/Cierre,
3. Lista de Verificación,
4. Reporte de Auditoría,
5. Informe Gerencial.

### Evaluación de Requisitos de la Norma

Queda establecido que cuando un requisito de la Norma ISO-9001:2015 / Norma ISO 27001:2013:

- Es aplicable a alguno de los Procesos y está debidamente documentado e implementado, se considera conforme (C).
- No esté establecido, ni documentado, se considera como NO Conforme (NC).
- No esté establecido, pero existan evidencias de que se ejecuta, se considera Oportunidad de Mejora (OM)
- Esté establecido, pero no implementado, se considera como Oportunidad de Mejora (OM)
- Esté establecido, implementado y evidenciado parcialmente, se considera como Oportunidad de Mejora (OM).
- De acuerdo a las evidencias y según los criterios establecidos en la misma norma, no es aplicable a ninguno de los Procesos de realización, se considera como Exclusión (E).

### Seguimiento a las No Conformidades y Oportunidades de Mejora

La [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) registra en la sección de Gestión de Acciones en el Sistema Web las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas, asignándoselas para su debido seguimiento a los responsables designados de los Procesos.

El responsable de cada proceso debe asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas. Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, las actividades de seguimiento que se deben realizar, deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, actividades que deben ser realizadas por la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#). Ver Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, PC-09-03, para el establecimiento, implantación, ejecución, verificación y seguimiento de las mismas.

### Conclusiones de Auditoría

Se documentarán las conclusiones de auditoría, en términos generales, que el Grupo Auditor considere pertinentes y que coadyuven a continuar la mejora del SG, considerando:

- Necesidades de continuidad en los Procesos y el Sistema en general,
- Oportunidades de amplitud y/o crecimiento en los requisitos y actividades,
- Alcance de la Auditoría,
- Cumplimiento de los objetivos de la Auditoría,
- Nivel de madurez de implementación y conocimiento del Sistema.

El seguimiento a las conclusiones de auditoría se determina de acuerdo a las No Conformidades y Oportunidades de Mejora detectadas y documentadas, y considerando la posible documentación de acciones preventivas y registros de mejora que aseguren la continuidad en la madurez del sistema.

### Tipos de Auditoría

El auditor líder de cada auditoría podrá decidir, ya sea de manera unilateral o consultando a los demás auditores, la técnica o tipo de auditoría con la que se aplicará la misma, a saber:

#### TIPOS DE AUDITORÍA

1.- Enfoque Sistemático	Se auditan los elementos del sistema, según el esquema documental: Manual de Gestión, Procedimientos Generales, Procedimientos Técnico-Operativos, Registros.
2.- Enfoque Descriptivo	No hay orden, se revisa el requerimiento de manera genérica, se toma una muestra y se evalúa. Así también, se revisan los documentos a detalle.
3.- Auditoría por Departamento	Consiste en auditar dividiendo el organismo por áreas o departamentos, determinando de antemano, los requisitos del Sistema de Gestión y documentación en general que le es aplicable al mismo.
4.- Auditoría por Elemento	La auditoría se realiza considerando los elementos o requisitos de la Norma de referencia, auditando al personal responsable o directamente involucrado en el cumplimiento del requisito en cuestión.
5.- Auditoría por Procesos	Esta técnica de auditoría se realiza tomando en cuenta los procesos identificados en el organismo, y al auditar cada uno de ellos, se auditan los requisitos implícitos en los mismos y la documentación desarrollada para el control del mismo.
6.- Auditoría por Rastreo	Consiste en tomar una muestra, por ejemplo una solicitud de acción correctiva y seguir la auditoría en las áreas que se encuentren involucradas en la misma.

De las anteriores, la técnica que las propias normas implícitamente sugieren por su contexto, es la auditoría por proceso, no obstante, ésta no es una limitante para no aplicar cualquiera de las otras técnicas, si el auditor líder lo considera conveniente.

Los registros de auditorías serán cargados para su consulta y uso cuando sean requeridos en el Sistema Web, considerando:

1. Programa anual de auditoría interna,
2. Plan específico de auditoría Interna,
3. Reporte de auditoría,
4. Lista de Verificación

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización

Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-06 "Hoja de Trabajo"
2. ON-DGE-08 "Programa de Auditorías"
3. ON-DGE-09 "Plan específico de Auditoría"
4. ON-DGE-10 "Lista de Verificación"
5. ON-DGE-11 "Reporte de Auditoría"
6. ON-DGE-12 "Calificación de Auditor"
7. ON-DGE-13 "Examen de Auditoría Interna"
8. ON-DGE-14 "Registro de Apertura / Cierre"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
<b>TÍTULO</b>	Auditorías Internas
<b>CÓDIGO</b>	PC-09-04
<b>REVISIÓN</b>	10
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN</b>	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, nombre de titulares, tabla de difusión y nombre del área.
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	5 de octubre 2015
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	22 de abril de 2022

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<p><b>Luis Rubén Garrido Montañez</b> Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad</p>	<p><b>Jaime Alejandro Vences Mejía</b> Encargado del Despacho de la Dirección General</p>	<p><b>Jaime Alejandro Vences Mejía</b> Encargado del Despacho de la Dirección General</p>
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		