

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

**Dirección de Ingeniería Química, Industrial y de Alimentos  
Maestría en Ingeniería de Calidad**



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL  
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA”**

**ESTUDIO DE CASO**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO**

**MAESTRA EN INGENIERIA DE CALIDAD**

**PRESENTA**

**C.P. PAOLA TERESITA MORALES LÓPEZ**

**DIRECTOR**

**M. en C. JORGE FRANCISCO MEJIA COBA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Contenido**

Índice de figuras .....	6
Índice de anexos .....	7
Glosario .....	8
Introducción.....	10
Origen de la auditoría interna mundial .....	10
Antecedentes .....	11
Origen de la auditoría interna en México .....	11
Impacto en la profesionalización de la auditoría interna en México.....	12
Universidades privadas.....	13
Funciones de la auditoría interna en universidades privadas.....	13
Impacto de la auditoría interna en la calidad educativa.....	14
Justificación.....	14
Delimitación.....	16
Metodología.....	17
Planteamiento del problema .....	17
Preguntas de Investigación.....	18
I Pregunta principal .....	18
II Preguntas específicas.....	18
Hipótesis.....	18
I Hipótesis nula .....	18
II Hipótesis alternativa.....	18
Objetivo.....	18
I Objetivo general.....	18
II Objetivos específicos .....	18
Contenido capítular .....	20
Capítulo I. Universidad privada.....	21
Auditoría .....	22
Auditor .....	22
Tipos de auditoria .....	22
Conclusiones .....	24
Capítulo 2. Sistema de gestión de la calidad.....	26
Principios de calidad y su aplicación a las auditorías .....	27
Enfoque al cliente: .....	27
Liderazgo:.....	28

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Compromiso de las personas: .....	28
Enfoque a procesos:.....	29
Mejora: .....	29
Toma de decisiones basada en la evidencia:.....	29
Gestión de las relaciones:.....	30
Ciclo PHVA.....	30
Pensamiento basado en riesgos.....	32
Aplicación del pensamiento basado en riesgos en la auditoría interna. ....	32
Beneficios del pensamiento basado en riesgos en la auditoría interna. ....	33
Requisitos de la norma ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.....	33
Conclusiones.....	35
Capítulo 3. Importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, conforme a la norma ISO TS 9002:2016.....	37
Cláusula 4. Contexto de la organización .....	37
4.1 Conocimiento de la organización y su contexto. ....	37
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas...	38
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. ....	38
4. 4 Sistema de calidad y sus procesos. ....	38
Cláusula 5 Liderazgo.....	38
5.1 Liderazgo y compromiso. ....	38
5.1.2 Enfoque al cliente. ....	39
5.2 Política.....	39
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad. ....	39
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. ....	39
5.3 Roles, responsabilidades y autorizadas en la organización. ....	39
Cláusula 6 Planificación.....	40
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. ....	40
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. ....	40
6.3 Planificación de los cambios. ....	40
Cláusula 7 Apoyo.....	41
7.1 Recursos. ....	41
7.1.1 Generalidades. ....	41
7.1.2 Personas.....	41
7.1.3 Infraestructura.....	41

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	41
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	42
7.1.5.1 Generalidades.....	42
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones .....	42
7.1.6 Conocimiento de la organización .....	42
7.2 Competencia.....	42
7.3 Toma de conciencia.....	42
7.4 Comunicación .....	42
7.5 Información documentada.....	42
7.5.1 Generalidades .....	42
7.5.2 Creación y actualización .....	43
7.5.3 Control de la información documentada.....	43
Cláusula 8 Operación. ....	43
8.1 Planificación y control operacional .....	43
8.2 Requisitos para los productos y servicios. ....	43
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	43
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	43
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	43
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	44
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	44
8.3.1 Generalidades .....	44
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo. ....	44
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.....	44
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.....	45
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.....	45
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.....	45
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	45
8.4.1 Generalidades .....	45
8.4.2 Tipo y alcance del control. ....	45
8.4.3 Información para los proveedores externos. ....	46
8.5 Producción y provisión del servicio. ....	46
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. ....	46
8.5.2 Identificación y trazabilidad. ....	46
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	46
8.5.4 Preservación.....	46

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega .....	46
8.5.6 Control de los cambios.....	46
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	47
8.7 Control de las salidas no conformes. ....	47
<b>Cláusula 9 Evaluación del desempeño.....</b>	<b>47</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. ....	47
9.1.1 Generalidades. ....	47
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	47
9.1.3 Análisis y evaluación.....	47
9.2 Auditoría interna. ....	47
9.3 Revisión por la dirección.....	48
9.3.1 Generalidades. ....	48
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	48
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección. ....	48
<b>Cláusula 10 Mejora.....</b>	<b>48</b>
10.1 Generalidades. ....	48
10.2 No conformidad y acción correctiva. ....	48
10. 3 Mejora continua. ....	48
Marco conceptual, beneficios de beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015): .....	49
Conclusiones. ....	49
<b>Capítulo 4. Diagnóstico de la operación actual del departamento de auditoría interna.....</b>	<b>51</b>
4.1. Diagnóstico .....	51
Conclusiones. ....	59
<b>Capítulo 5. Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.....</b>	<b>61</b>
Conclusiones .....	85
<b>CRONOGRAMA.....</b>	<b>108</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA. ....</b>	<b>109</b>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Índice de figuras.**

Figura 1. Fuente propia. Organigrama de la universidad privada.....	16
Figura 2. Fuente propia. Organigrama de la rectoría. ....	16
Figura 3. Fuente norma ISO 19011:2018. Representación esquemática de los tipos de auditoría.....	23
Figura 4. Fuente propia. Sistema de gestión de la calidad.....	27
Figura 5. Fuente norma ISO 9001:2015. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015. ....	31
Figura 6. Fuente propia. Marco conceptual, beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) .....	49
Figura 7. Fuente propia. Tabla de criterios.....	51
Figura 8. Fuente propia. Gráfico general de cumplimiento.....	86
Figura 9. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 4.....	86
Figura 10. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 5.....	87
Figura 11. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 6.....	87
Figura 12. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 7.....	88
Figura 13. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 8.....	88
Figura 14. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 9.....	89
Figura 15. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 10.....	89

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Índice de anexos**

Anexo A. Apartado 4 “Contexto de la organización”.....	90
Anexo B. Apartado 5 “Liderazgo” .....	93
Anexo C. Apartados 5.2. “Política”.....	96
Anexo D. Apartado 6 “Planificación”.....	99
Anexo E. Apartado 7 “Apoyo”.....	102
Anexo F. Apartado 8 “Operación”.....	104
Anexo G. Apartado 9 “Evaluación del desempeño” .....	106
Anexo H. Apartado 10 “Mejora”.....	107

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Glosario

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Clientes:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**CIA:** Certified Internal Auditor.

**Documentación del sistema:** Conjunto de documentos, incluidos manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros, que respaldan el funcionamiento del SGC.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la *calidad*.

**Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

**IIA:** Institute of Internal Auditors

**IMAI:** Instituto Mexicano de Auditores Internos.

**Indicadores de desempeño:** Herramientas de medición que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

**KPI (Indicador clave de desempeño):** Medición que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y el desempeño de los procesos dentro del sistema de gestión de la calidad.

**Sistema de gestión de la calidad (SGC):** Conjunto de políticas, procesos y procedimientos necesarios para planificar y ejecutar (producir/desarrollar/servir) en el núcleo del negocio de una organización.

**Mejora:** actividad para mejorar el desempeño.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

## “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

**Norma ISO 9001:** Estándar internacional que especifica requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.

# **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA"**

## **Introducción.**

### **Origen de la auditoría interna mundial.**

La palabra "auditoría" proviene del latín *audire*, que significa "oír". Esta etimología refleja el origen histórico de la práctica, donde los primeros auditores ejercían su labor principalmente a través de la escucha de declaraciones y testimonios orales. En las primeras etapas de la auditoría, especialmente en tiempos medievales, los auditores se encargaban de verificar la verdad o falsedad de ciertos hechos mediante audiencias, donde la palabra hablada jugaba un rol crucial. Con el tiempo, la auditoría ha evolucionado hacia un proceso más formal y documentado, centrado en la recopilación de pruebas objetivas y verificables, lo que ha modificado tanto su alcance como sus métodos. Sin embargo, el origen etimológico sigue recordando las raíces de esta disciplina como una actividad de escucha y evaluación de testimonios.

El origen moderno de la auditoría interna se vincula directamente con la crisis financiera de 1929, conocida como "El crack del 29", en los Estados Unidos. Este colapso económico expuso la falta de control y la opacidad en las prácticas contables de muchas empresas, lo que contribuyó a la pérdida de confianza en los mercados financieros. Como respuesta a esta crisis, los gobiernos de países desarrollados, particularmente en los Estados Unidos, comenzaron a endurecer las normativas relacionadas con la fiabilidad y la transparencia de la información contable. Estas nuevas regulaciones exigieron a las empresas no solo mayor rigurosidad en la presentación de sus estados financieros, sino también una mayor responsabilidad de sus directivos y gestores. En este contexto, surgió la necesidad de que las compañías contrataran auditores externos para garantizar la veracidad de la información financiera presentada al público y a las autoridades reguladoras. Este nuevo enfoque en la auditoría externa fue el primer paso hacia la institucionalización de la auditoría interna, una función que pronto se consolidaría como una herramienta indispensable para asegurar el control y la supervisión continua de las operaciones y los sistemas financieros dentro de las organizaciones.

En el año de 1941, comienza el primer instituto de auditoría interna en EEUU, con la creación del "Institute of Internal Auditors" (The IIA). En 1957, aparecen las primeras propuestas sobre la responsabilidad de la función. Brink and Sawyer desarrollan las denominadas normas de responsabilidades del auditor interno.

En 1958, surgen las primeras definiciones, donde el auditor interno tenía un rol muy modesto dentro de la organización y una responsabilidad muy limitada. En 1978 nacen las primeras normas para el ejercicio de la profesión, The IIA aprueba las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Posteriormente integró el marco para la práctica profesional de la auditoría interna.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

*Ripalda Abanto, S. D. M. (2013).*

### **Antecedentes.**

#### **Origen de la auditoría interna en México.**

En 1984, la auditoría interna en México era una profesión relativamente nueva, pero con un crecimiento sostenido que demostraba la necesidad de formalizar y organizar a los profesionales del área. Ante esta necesidad, el Contador Público Juan Manuel Portal Martínez comenzó a concebir la idea de agrupar a los profesionales de la auditoría interna que estuvieran interesados en promover la difusión y aplicación de esta disciplina de manera más estructurada y con un mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Así, en 1984, se constituye legalmente el Instituto Mexicano de Auditores Internos, A.C. (IMAI). Sus fundadores fueron los Contadores Públicos Juan Manuel Portal Martínez, Fernando Vera Smith, Jesús Alvarado Roberti, Armando Díaz Flores y Benjamín Antonio Vázquez Olvera, quienes iniciaron con este proyecto, el cual integra actualmente a más de 2,500 socios en alrededor de 100 empresas en México, tanto el sector público como del sector privado.

El principal objetivo de este organismo fue el de promover el desarrollo y profesionalización de la auditoría interna en México, uniendo a los especialistas del área bajo una misma visión y misión. Portal Martínez, consciente de la necesidad de incorporar estándares internacionales, decidió afiliar al IMAI con el Institute of Internal Auditors, Inc. (IIA), un organismo internacional con sede en los Estados Unidos que ya tenía una sólida reputación en la generación de normas y guías para la práctica de la auditoría interna a nivel global.

La afiliación al IIA permitió que los auditores internos en México adoptaran mejores prácticas internacionales, fortaleciendo la credibilidad y efectividad de la auditoría interna en el país. A través de esta colaboración, el IMAI se posicionó como una institución clave en la capacitación y certificación de auditores internos, asegurando que las técnicas y normas aplicadas en México estuvieran alineadas con las mejores prácticas internacionales.

Esta vinculación con el IIA también ayudó a que la auditoría interna en México evolucionara desde una práctica emergente hacia una profesión consolidada, con un conjunto claro de responsabilidades, técnicas y estándares que reflejaban el avance de la auditoría interna a nivel global. Además, el IMAI contribuyó a la creación de una comunidad profesional que compartía conocimientos y experiencias, permitiendo que la auditoría interna en México continuara expandiéndose y ganando importancia en las organizaciones, tanto públicas como privadas.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

*El Instituto Mexicano de Auditores Internos (s.f.)*

### **Impacto en la profesionalización de la auditoría interna en México.**

La creación del IMAI y su posterior afiliación con el IIA marcaron un punto de inflexión en el desarrollo de la auditoría interna en México, al adoptar y promover las normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna (IPPF por sus siglas en inglés), el IMAI aseguró que los auditores internos en el país tuvieran acceso a las herramientas y conocimientos necesarios para realizar auditorías efectivas que cumplieran con los estándares internacionales.

Hoy en día, el IMAI sigue desempeñando un papel fundamental en la educación continua y la certificación de auditores internos, contribuyendo a la mejora de la gobernanza, la gestión de riesgos y el control en diversas organizaciones en México. Su legado es una profesión que, aunque en sus inicios fue incipiente, ha crecido para convertirse en una de las áreas clave dentro de la administración moderna de las empresas.

En 1991 el IMAI participa en la creación de la fundación Latinoamericana de auditores internos (FLAI). El IMAI es socio fundador e integrante de la FLAI, organismo que agrupa a profesionista de gobierno corporativo, auditoría interna, control y riesgos en 16 países de América Latina, a fin de consolidar la profesión de auditor interno y cumplir cabalmente con sus responsabilidades ante la sociedad mediante la profesionalización de los auditores internos de América Latina.

En el año de 1995, se organiza el primer congreso Latinoamericano de auditores internos (CLAI), en Cancún Ciudad de México. Es un evento que reúne a profesionales de América Latina para compartir temas actuales relativos a auditoría interna y sobre cambios tecnológicos, nuevas regulaciones globalizadas, la divulgación de estándares y metodologías, actuales que ayudan a derribar paradigmas.

En el año 1997 inicia el programa Certified Internal Auditor (CIA), el cual va dirigido a todos los profesionales que practican la auditoría interna y que desean certificar sus conocimientos y habilidades en esta materia y temas que giran a su alrededor.

En el año 2004, se organiza el primer congreso Latinoamericano de auditores internos, en la Ciudad de México, con la asistencia de 800 participantes de Centro y Sudamérica.

*El Instituto Mexicano de Auditores Internos (s.f.)*

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Universidades privadas.**

En las universidades privadas, la gestión y administración están organizadas en torno a un régimen específico, que sigue las leyes universitarias, estatutos, reglamentos internos y otras normas aplicables. Las universidades tienen la responsabilidad de planificar adecuadamente sus actividades, organizar los recursos disponibles de manera eficiente, dirigir la operatividad de las diversas áreas, coordinar los esfuerzos de los distintos departamentos y controlar el cumplimiento de las funciones y actividades.

Dentro de este marco de gestión, la auditoría interna desempeña un papel fundamental. En las universidades privadas, la auditoría interna se constituye como un mecanismo de revisión y análisis de las actividades llevadas a cabo por las diferentes áreas y departamentos. Esta auditoría no se limita solo a la evaluación financiera, sino que abarca todos los aspectos de la operatividad institucional, incluyendo áreas como recursos humanos, infraestructura, calidad académica, tecnología y cumplimiento normativo.

El objetivo principal de la auditoría interna en las universidades privadas es verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias y normativas que rigen a la institución. A través de este proceso, se busca garantizar que todas las actividades se realicen de acuerdo con las políticas internas, las leyes aplicables y los estándares de calidad que la universidad se ha propuesto cumplir. Esto incluye la revisión de la ejecución presupuestaria, la eficacia de los controles internos, y la correcta utilización de los recursos, así como el análisis de los procesos académicos y administrativos.

*Según PiraniRisk (s.f.).*

### **Funciones de la auditoría interna en universidades privadas.**

Las funciones de la auditoría interna en universidades privadas incluyen, pero no se limitan a:

- *Evaluación de los controles internos:* verificar la existencia y eficacia de los controles internos dentro de las diferentes áreas administrativas y académicas. Esto asegura que los procesos sean eficientes y que los riesgos asociados a la gestión institucional se mantengan en niveles aceptables.
- *Cumplimiento normativo:* asegurar que todas las actividades realizadas por la Universidad cumplan con las normativas y reglamentaciones, tanto internas como externas, incluyendo las leyes educativas y los reglamentos emitidos por las autoridades regulatorias.
- *Revisión operativa:* analizar la operatividad de las diferentes áreas y departamentos de la universidad para identificar ineficiencias, sobrecostos o incumplimientos que puedan afectar la calidad educativa o la sostenibilidad financiera de la institución.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

- *Mejora continua:* proponer mejoras en los procesos y procedimientos basados en los hallazgos de la auditoría, fomentando una cultura de mejora continua dentro de la institución.

*Según PiraniRisk (s.f.).*

### **Impacto de la auditoría interna en la calidad educativa.**

La auditoría interna no solo contribuye al cumplimiento normativo y a la buena gestión de los recursos, sino que también tiene un impacto directo en la calidad educativa. Al garantizar que los procesos académicos y administrativos se gestionen de manera eficiente y efectiva, las auditorías internas ayudan a mejorar la experiencia estudiantil, optimizar la enseñanza y el aprendizaje, y asegurar que la institución mantenga su reputación y competitividad en el mercado educativo.

En resumen, la auditoría interna en universidades privadas se convierte en un mecanismo esencial para asegurar la sostenibilidad y la calidad operativa de la institución. Su papel va más allá de la simple revisión financiera, siendo una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas que impactan tanto la administración como el entorno académico.

*Según PiraniRisk (s.f.).*

### **Justificación.**

El departamento de auditoría interna de la universidad privada, ubicado en Ciudad de México, está integrado por un jefe de auditoría y seis auditores internos.

Su misión es contribuir a la mejora y protección del valor de la institución mediante el aseguramiento y la asesoría, a través de revisiones y consultorías independientes y objetivas.

Actualmente, el departamento realiza auditorías operativas y financieras basadas en las normas de auditoría interna, el estatuto y política de auditoría, procedimientos internos y el código de ética, utilizando como herramientas de apoyo ACL Analytics y Laserfiche.

Actualmente el departamento de auditoría interna cuenta con los siguientes procedimientos para las revisiones realizadas:

- Estatuto de auditoría interna de la universidad privada.
- Manual de procedimientos y políticas de arqueo.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

- Procedimiento a consultorías.
- Procedimiento y políticas para auditorias de atestiguamiento.
- Administración de quejas y sugerencias.

Esta situación evidencia una problemática central: la carencia de un sistema de gestión de la calidad que estandarice y fortalezca la ejecución de las auditorías.

La falta de dicho sistema genera desviaciones respecto a los objetivos planteados, debilita la alineación con la misión y visión de la Universidad y ocasiona riesgos relevantes, tales como:

- Resultados poco confiables que afectan la toma de decisiones estratégicas.
- Incremento en la posibilidad de omisiones o errores en la detección de incumplimientos normativos y desviaciones financieras.
- Falta de transparencia y credibilidad ante la Rectoría y demás áreas de la universidad.
- Pérdida de oportunidades de mejora institucional por ausencia de seguimiento y control adecuados.

En este contexto, la implementación de un sistema de gestión de la calidad se presenta como una necesidad estratégica. Su incorporación permitiría establecer una estructura organizada para la planeación y ejecución de auditorías, optimizar recursos, garantizar la trazabilidad de los hallazgos, favorecer la aplicación de mejores prácticas y generar información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Además, fortalecería la capacidad del departamento para anticipar riesgos y consolidar su rol como función de aseguramiento y mejora continua.

La propuesta contempla el apoyo de las autoridades de la universidad mediante recursos financieros, legales y materiales, así como la colaboración de los integrantes del propio departamento. Dicho respaldo será esencial para asegurar el éxito de la implementación y lograr que el departamento de auditoría interna se consolide como un aliado estratégico en el cumplimiento de los objetivos de la universidad.

Por lo tanto, este proyecto se justifica en la medida en que permitirá demostrar los beneficios de diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad para el departamento de auditoría interna, no solo para fortalecer su efectividad operativa, sino también para aportar un modelo que puede servir de referencia a otras instituciones educativas privadas con estructuras y retos similares. De esta forma, la tesis contribuye tanto al ámbito profesional como al académico, ofreciendo un marco práctico y teórico que refuerza la importancia de la calidad en los procesos de auditoría.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Delimitación.

La universidad privada está integrada por rectoría, dirección general de finanzas y administración, vicerrectoría académica, dirección general de vinculación universitaria, dirección general del medio universitario y dirección general de planeación estratégica e innovación.

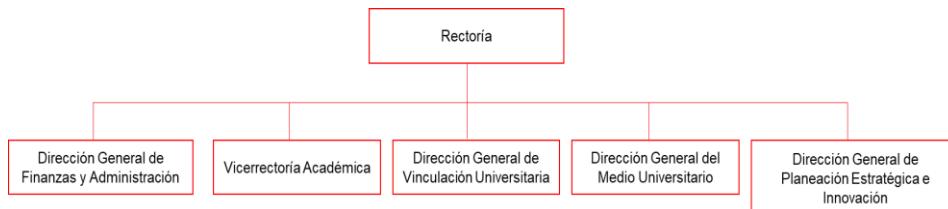


Figura 1. Fuente propia. Organigrama de la universidad privada.

Dentro de la rectoría se encuentra la abogacía general, auditoría interna, comité de atención a la violencia de género, una preparatoria privada, una secundaria privada y un tecnológico universitario.

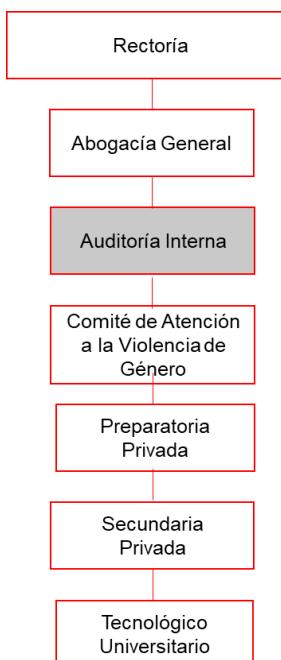


Figura 2. Fuente propia. Organigrama de la rectoría.

Este proyecto se realizará en las instalaciones de la universidad privada, en el departamento de auditoría interna. El análisis se realizará con el apoyo de los auditores internos que conforman auditoría interna de la universidad privada y apegándose a la normativa ISO 9001-2015 - Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Metodología.**

### **Planteamiento del problema.**

En los últimos cuatro años, el departamento de auditoría interna de la universidad privada ha enfrentado una problemática recurrente: las auditorías programadas en el plan anual no se han concluido en su totalidad, generando retrasos acumulados y reprogramaciones constantes.

Por ejemplo, en 2020 se programaron 12 auditorías, de las cuales 6 no pudieron ser concluidas, lo que obligó a su reprogramación para 2021. En 2021 se programaron 10 auditorías y 5 quedaron inconclusas, trasladándose a 2022. En 2022 se estableció un plan de 15 auditorías, de las cuales 5 no fueron finalizadas, reprogramándose para 2023. En 2023 se programaron 17 auditorías, con 6 inconclusas, que se movieron a 2024. Finalmente, en 2024 se planearon 20 auditorías, pero nuevamente 6 quedaron pendientes, lo que implica su ejecución hasta 2025.

Adicionalmente, se ha identificado que la emisión de los informes presenta retrasos significativos y que no se ha logrado documentar de manera sistemática el seguimiento a las recomendaciones planteadas en cada revisión. Esta situación repercute directamente en el incumplimiento de los plazos establecidos en el plan anual de auditoría y en la falta de validación de las acciones correctivas propuestas a las diferentes áreas y departamentos de la universidad.

Las causas de esta problemática se asocian principalmente a dos factores:

- La falta de un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna, lo que impide contar con procesos estandarizados, controles de avance y mecanismos de seguimiento adecuados.
- La ausencia de una planeación definida y sistemática para llevar a cabo las auditorías, lo cual provoca duplicidad de esfuerzos, uso ineficiente de recursos y desarticulación con los objetivos estratégicos de la universidad.

En consecuencia, esta situación no solo afecta la eficiencia y efectividad del departamento de auditoría interna, sino que también limita su capacidad de generar valor, debilita su credibilidad institucional y reduce su aportación en la mejora de los procesos académicos y administrativos de la universidad privada.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Preguntas de Investigación.**

### **I Pregunta principal.**

¿Es posible implementar un sistema de gestión de la calidad, para el departamento de auditoría interna de la universidad privada?

### **II Preguntas específicas**

¿El sistema de gestión de la calidad, ayudaría a que las auditorias sean eficaces, en la mejora de los procesos?

## **Hipótesis.**

### **I Hipótesis nula.**

La carencia de un sistema de gestión de la calidad no impacta de manera negativa en el funcionamiento operativo y administrativo en el departamento de auditoría interna.

### **II Hipótesis alternativa.**

La carencia de un sistema de gestión de la calidad impacta de manera negativa en el funcionamiento operativo y administrativo en el departamento de auditoría interna.

## **Objetivo.**

### **I Objetivo general.**

Diseñar un sistema de gestión de la calidad para el departamento de auditoría interna de la universidad privada, para la mejora de los procesos.

### **II Objetivos específicos.**

1. Revisar la normatividad, para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
2. Identificar los factores que conforman el sistema de gestión de la calidad.
3. Definir los objetivos del programa del departamento de auditoría interna.
4. Establecer las actividades que se realizarán en el departamento de auditoría interna.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Desarrollar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) en el departamento de auditoría interna de la universidad privada, basada en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, con el propósito de mejorar la estructura y organización de las auditorías internas, optimizando la eficiencia, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la utilización de los recursos disponibles.

La propuesta busca establecer procesos estandarizados que permitan mejorar el desempeño del departamento, fortalecer la identificación y evaluación de riesgos, así como sistematizar la documentación, seguimiento y control de las auditorías realizadas. Además, se pretende fomentar la aplicación de mejores prácticas en la ejecución de las revisiones, asegurando que los resultados generen información confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas dentro de la universidad.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Contenido capitular.**

El caso de estudio se desarrollará en 5 capítulos, como se describen a continuación:

En el capítulo 1. Se hablará de la universidad privada, la definición de auditoría, los tipos de auditoría que hay actualmente y el tipo de auditoría que se aplica en la universidad privada.

En el capítulo 2. Se hablará del sistema de gestión de la calidad conforme a lo definido en la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, en donde se explicarán las acciones que debe realizar el equipo auditor de la universidad privada para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

En el capítulo 3. Se hablará de la importancia en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, conforme a la norma ISO TS 9002: 2016 - Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

En el capítulo 4. Se hablará de la importancia de realizar un diagnóstico de la operación actual del departamento de auditoría interna, conforme a la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

En el capítulo 5. Se hablará del diseño de un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Capítulo I. Universidad privada.**

La universidad privada a la que haré referencia fue fundada en el año 1943, universidad privada confinada a la Compañía de Jesús en la Ciudad de México.

En 1974 obtiene el reconocimiento de validez oficial. Reconocida en México y en el extranjero como una de las instituciones de educación superior privada más importante del país.

Actualmente ofrece 35 programas de licenciaturas y 45 de posgrados: 11 doctorados, 28 maestrías y 6 especialidades. Asimismo, se cuenta con un vasto número de diplomados y cursos, además de idiomas.

En el año 2004, opera una estación de radio no comercial de concesión social otorgada a la universidad privada, con una dirección propia, consejo de programación y un consejo consultivo a través del voluntariado de cientos de estudiantes, académicos y especialistas.

El 16 de agosto de 2010, la universidad privada, amplió su oferta educativa al nivel medio superior, con la apertura de una preparatoria. Comunidad educativa que, consciente de su responsabilidad como promotora de una sociedad más justa y equitativa, asume el compromiso de ofrecer un bachillerato de excelencia académica que responda a los retos y demandas de la sociedad del siglo XXI, desde una visión humanista y con un modelo educativo inspirado en la tradición de la Compañía de Jesús.

El 10 de octubre de 2010 se funda un centro de formación y acción social, donde se promueven proyectos integrales de desarrollo local en zonas aledañas a la universidad, teniendo como misión acompañar proyectos de autogestión de la comunidad que tengan como objetivo la promoción del desarrollo personal, familiar comunitario de los habitantes del pueblo de Santa Fe, con la participación interdisciplinaria de la universidad privada y el trabajo de red con otras organizaciones, en un ambiente de solidaridad, confianza y búsqueda de justicia.

En el año 2017 la universidad privada y un tecnológico universitario localizado en Valle de Chalco, establecieron una alianza estratégica, con el objetivo de llevar a los sectores populares una oferta educativa de calidad.

*(Universidad Iberoamericana, s.f.)*

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Auditoría.**

“La auditoría puede definirse como un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos”. (*Committee on Basic Auditing Concepts, 1972.*)

“La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”. (*Vázquez Coloma, 2010*)

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría”. (*ISO, 2018*)

Conforme a las definiciones anteriores, concluyó que auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado, cuyo propósito es evaluar el grado de cumplimiento de normas, políticas o criterios establecidos por una empresa o entidad, con el fin de obtener una visión clara, actualizada y veraz de la situación financiera y operativa de la organización, permitiendo así una toma de decisiones informada y confiable.

### **Auditor.**

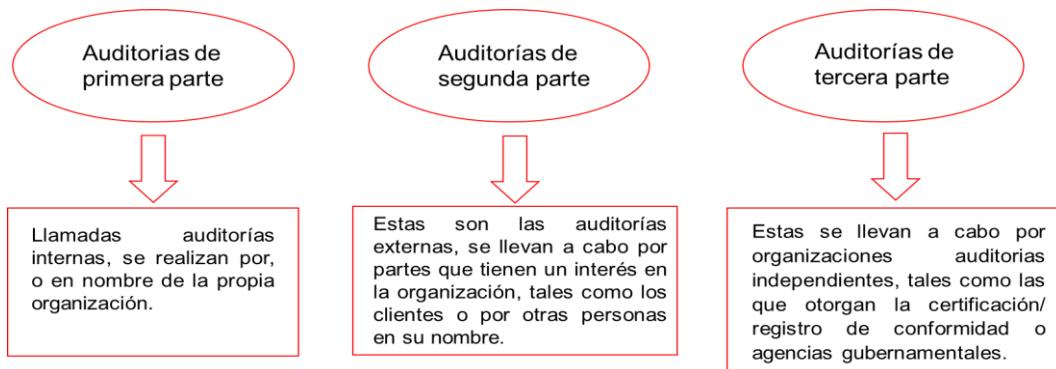
“El término “Auditor” es utilizado para referirse a la persona o personas que conducen la auditoria, por lo general es el socio u otro integrante del equipo de trabajo, o en su caso, la firma. *Fundamentos de auditoría – Aplicación práctica de las normas, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.*

“Persona que lleva a cabo una auditoria”. *ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.*

### **Tipos de auditoria.**

Conforme a lo establecido en la norma ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, se establecen tres tipos de auditorías las cuales sirven para el control y supervisión que contribuye a la disciplina de la organización, y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes:

## “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”



*Figura 3. Fuente norma ISO 19011:2018. Representación esquemática de los tipos de auditoría.*

En el departamento de auditoría interna de la universidad privada, se realizan auditorias de primera parte, apoyándose con los siguientes procedimientos, los cuales se explicarán a continuación:

### *Estatuto de auditoría interna de la universidad privada:*

El estatuto está dirigido al equipo auditor, elaborado en cumplimiento a la norma 1000 - Propósito, autoridad y responsabilidad, contenida en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, emitidas por el Instituto Mexicano de Auditores Internos.

La actividad de auditoría interna se rige en adhesión a los elementos obligatorios del marco internacional para la práctica profesional (IPPF) del Instituto de Auditores Internos, incluyendo sus normas, principios fundamentales para la práctica profesional del departamento de auditoría interna, definición de auditoría interna y el código de ética.

En cumplimiento, a la norma 12000 - Actitud y cuidado profesional: octubre 2016, contenida en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos, la información y documentación entregada al responsable del departamento de auditoría interna y a los auditores internos durante una revisión y/o consulta, será gestionada y almacenada de forma prudente.

### *Manual de procedimientos y políticas de arqueo:*

El objetivo de este manual es describir en forma secuencial los pasos a seguir para realizar un arqueo de caja, de los fondos fijos asignados a las diferentes áreas y/o departamentos de la universidad privada, dando cumplimiento a los requisitos que establecen las normas internacionales de auditoría interna.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### *Procedimiento y políticas para auditorias de atestiguamiento:*

El objetivo de este procedimiento y políticas es describir en forma secuencial los pasos a seguir para llevar a cabo las auditorias de aseguramiento, cumpliendo con los requisitos que se establecen en el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna.

Este procedimiento tiene como finalidad, supervisar y facilitar el proceso de entrega de un puesto de dirección, gerencia, coordinación, jefatura y/o puesto afín, por parte del empleado que entrega el puesto en cuestión, asegurando la recepción de la totalidad de la documentación legal y operativa, información de accesos a bases de datos, programas informáticos y aplicativos, activos capitalizables y no capitalizables e información de gestión financiera, operativa, y de asuntos en trámite, por parte del empleado que recibe el puesto de forma ordenada y transparente.

### *Instructivo de administración de quejas y sugerencias:*

El instructivo de administración de quejas y sugerencias, tiene como objetivo definir la manera en que las mismas se administren en la universidad privada, desde el levantamiento hasta su cierre. Lo anterior se hace buscando elevar la satisfacción del usuario, debido a que la retroalimentación se considera necesaria para la mejora continua.

Cabe señalar que, hasta el momento, este procedimiento no ha sido difundido a la comunidad universitaria; lo que sí se ha realizado es la promoción del buzón a través de las plataformas institucionales.

### **Conclusiones.**

El presente capítulo permitió contextualizar el objeto de estudio, describiendo de manera general el origen, desarrollo y consolidación de la universidad privada como una institución educativa de referencia en México. Su crecimiento académico, social y comunitario ha estado acompañado de un compromiso constante con la excelencia y la responsabilidad social, lo cual demanda estructuras organizacionales sólidas y mecanismos de control que aseguren la transparencia y la calidad en la gestión universitaria.

En este sentido, la revisión de los conceptos fundamentales de auditoría, así como de las definiciones y clasificaciones que ofrecen distintos marcos normativos y autores, permite comprender a la auditoría no solo como un proceso técnico de verificación, sino también como una herramienta estratégica para garantizar la mejora continua y la rendición de cuentas dentro de la institución.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Asimismo, se presentó el marco normativo y procedimental que guía la práctica de la auditoría interna en la universidad privada, destacando la aplicación de auditorías de primera parte y la existencia de estatutos, manuales e instructivos que buscan establecer lineamientos claros para el quehacer auditor. Estos elementos evidencian la importancia de contar con procesos documentados, transparentes y sistemáticos, que respalden la toma de decisiones y fortalezcan la confianza de la comunidad universitaria y de los distintos grupos de interés.

De este modo, el capítulo sienta las bases para el análisis posterior del sistema de gestión de la calidad y su relación con la práctica de la auditoría interna, lo cual permitirá identificar las oportunidades de mejora y diseñar un modelo que responda tanto a los requisitos normativos como a las necesidades específicas de la universidad privada.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Capítulo 2. Sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión se define como un conjunto de elementos interrelacionados dentro de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos. Estos elementos permiten a la organización coordinar sus actividades y lograr resultados consistentes, asegurando que se alcancen las metas establecidas en diferentes áreas, tales como calidad, medio ambiente, seguridad, entre otras.

El sistema de gestión de la calidad (SGC) se refiere a una serie de actividades coordinadas que se implementan sobre los elementos de una organización con el fin de asegurar que los productos o servicios ofrecidos cumplan con los requisitos del cliente y se logre su satisfacción. Este sistema involucra la planificación, control y mejora continua de los procesos y recursos que influyen directamente en la calidad de los resultados entregados al cliente. Su objetivo principal es optimizar la operación de la organización y alinear los resultados con las expectativas y necesidades del cliente.

“La implementación de un sistema de gestión de la calidad permite que las organizaciones identifiquen sus objetivos y determinen sus procesos y recursos requeridos para el logro de los resultados obtenidos. Asimismo, se optimizan el uso de recursos considerando las consecuencias de las decisiones que se lleguen a tomar a corto o a largo plazo”. ISO 9000: 2015 -*Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*.

El desarrollo de este proyecto para la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad pretende los siguientes beneficios metodológicos y disciplinares, para el departamento de auditoría interna, de la universidad privada:

- Mejorar el desempeño del departamento de auditoría interna y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, dentro de la universidad privada.
- Identificar las necesidades y expectativas actuales y futuras de las diferentes áreas y/o departamentos auditables.
- Mejorar en la comunicación entre el equipo auditor.
- Desarrollar y mejorar de la capacidad del departamento de auditoría interna y el equipo auditor para entregar los resultados deseados.
- Disminuir los re-procesos.
- Mejorar los procesos y políticas del departamento de auditoría interna.
- Tener fidelidad y credibilidad dentro de las áreas auditadas.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

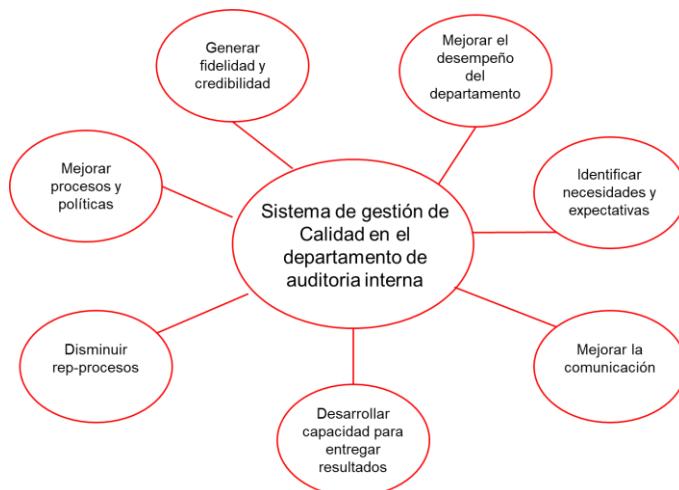


Figura 4. Fuente propia. Sistema de gestión de la calidad.

## Principios de calidad y su aplicación a las auditorías.

Con base a la norma ISO 9000: 2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, a continuación, se mencionarán los principios básicos de la gestión de la calidad para los productos y servicios que se ofrecen al cliente, explicando brevemente la acciones que el personal del departamento de auditoría interna de la universidad privada debe atender:

### Enfoque al cliente:

Este es el primer principio del sistema de gestión de la calidad, debido que las organizaciones se basan en este principio para la política de objetivos y la calidad. El enfoque principal consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, excediendo sus expectativas. Las organizaciones deben de reconocer tanto a sus clientes internos como externos.

Una vez mencionado lo anterior, el departamento de auditoría interna debe:

- Identificar a sus clientes tanto internos como externos.
- Conocer, comprender e identificar las necesidades presentes y futuras, de sus clientes.
- Medir la satisfacción del cliente, esto permitirá al equipo auditor tomar acciones adecuadas y llevarlas en tiempo y forma.
- Dar a conocer al equipo auditor las necesidades y requerimientos de sus clientes.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Liderazgo:**

La alta dirección debe demostrar el liderazgo y el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de poder guiar el rumbo que tomará la organización. Por lo que tiene que difundir la misión, la visión y los valores que se tienen dentro de la organización.

Una vez mencionado lo anterior, el jefe del departamento de auditoría interna debe:

- Comunicar al equipo auditor la misión, visión, valores y políticas del departamento de auditoría interna y cerciorarse que estos sean compatibles con los de la universidad privada.
- Asignar los roles y responsabilidades del equipo auditor, así como asegurarse que estas hayan sido entendidas claramente por los responsables de ejecutar las tareas.
- Proporcionar recursos necesarios para las actividades realizadas por el equipo auditor.

### **Compromiso de las personas:**

Toda vez que los procesos y actividades son realizadas por personas, es necesario que conozcan la importancia de su trabajo, debido que el factor humano es el más importante dentro de las organizaciones, donde deben de asumir y considerar la necesidad de la mejora continua.

Por lo que dentro del departamento de auditoría interna de la universidad privada debe existir el compromiso, la responsabilidad y la participación para el desarrollo de estrategias, conforme a los conocimientos del equipo auditor, dirigidos siempre a la mejora continua, motivados y apoyados para el desarrollo de sus actividades.

Por tal razón el equipo auditor debe comprometerse con los siguientes aspectos:

- Involucramiento a actividades para la mejora continua.
- Autoevaluación del desempeño laboral.
- Evaluación de pares para el cumplimiento de resultados.
- Toma de decisiones basadas en conocimientos y experiencias.
- Desarrollo profesional.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Enfoque a procesos:**

El enfoque a procesos pretende mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos definidos, el cual ayudará a aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El equipo auditor debe atender los siguientes aspectos:

- Comprensión de los requisitos de sus clientes.
- Cumplimiento de los requisitos de sus clientes.
- Determinar procedimientos con valor agregado.
- Desempeño eficaz en el desarrollo de sus actividades.
- Mejora continua en los procesos.
- Uso eficiente de los recursos.

### **Mejora:**

La mejora continua en la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, es un requisito ineludible y de gran relevancia, en el cual se logra verificar la eficacia del sistema y su sostenibilidad en el tiempo. La mejora continua se logra a través del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Por lo que el equipo auditor debe realizar lo siguiente:

- El jefe del departamento de auditoría interna debe impulsar la mejora continua como cultura dentro del departamento de auditoría interna.
- Identificar la causa- raíz de los problemas para la prevención, toma de acciones correctivas y solución de estos según sea el caso.
- Identificar riesgos y oportunidades tanto internos como externos.
- Capacitar al equipo auditor.
- Conocer y reconocer la mejora continua.

### **Toma de decisiones basada en la evidencia:**

Las decisiones deben ser basadas en el análisis y evaluación de los datos, ya que son más propensos a producir los objetivos planteados.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Por lo que el equipo auditor debe:

- Asegurarse que los datos e información obtenida sean precisos, fiables y seguros.
- Analizar y evaluar los datos la información usando métodos adecuados.
- Las decisiones y acciones deberán tomarse con base a la evidencia obtenida.

### **Gestión de las relaciones:**

La gestión de las relaciones con las partes interesadas, logran el éxito sostenido de una organización. Es esencial establecer una buena comunicación con todas las personas que se relacionan en los procesos ya que contribuyen a la gestión de costos y riesgos.

Por lo que el equipo auditor debe:

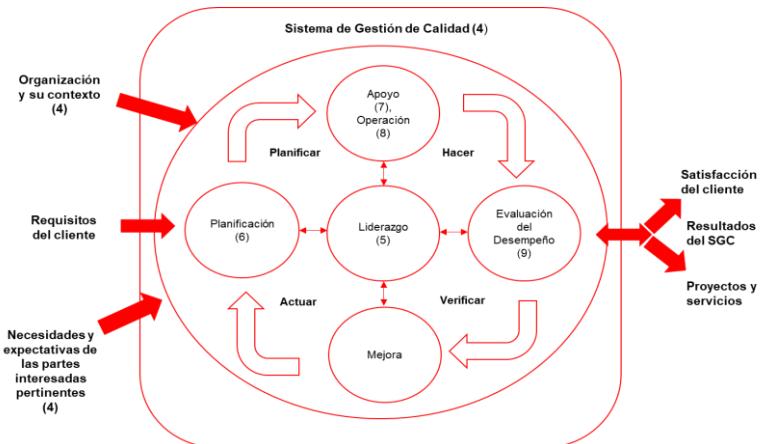
- Determinar las partes interesadas para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Compartir información a las partes interesadas.
- Medir el rendimiento para el mejoramiento en los procesos.
- Trabajar conjuntamente con las partes interesadas.

### **Ciclo PHVA.**

La norma ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, describe el ciclo PHVA, como se menciona a continuación:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”



*Figura 5. Fuente norma ISO 9001:2015. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015.*

Nota: Los números en paréntesis hacen referencia a las cláusulas de la norma ISO 9001:2015.

Una vez explicado lo anterior, el ciclo PHVA sugerido para el departamento de auditoría interna, para el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos, se describe a continuación:

- Planificar: establecer el programa o plan anual de auditorías (alcance, objetivos, recursos, procedimientos, entre otros).
- Hacer: implementar el programa o plan de auditorías, en el cual el jefe del departamento de auditoría interna identificará las competencias de los auditores y las actividades a realizar de cada auditor.
- Verificar:
  - Los resultados deberán estar acorde al programa o plan anual;
  - Realizar acciones correctivas y preventivas, al programa o plan anual;
  - El auditado, deberá estar satisfecho con los resultados obtenidos en la revisión;
  - Realizar acciones correctivas y preventivas a los procesos realizados durante las auditorias.
- Actuar:
  - Mejorar el programa o plan anual;
  - Se deberán realizar informes de las auditorias;
  - Entrenamiento al equipo auditor;
  - Evaluación al equipo auditor.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Pensamiento basado en riesgos.**

La norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, define el riesgo como la incertidumbre, la cual puede tener efectos tanto positivos como negativos en los resultados de una organización. Este enfoque hacia el riesgo está diseñado para mejorar la capacidad de la organización de identificar, comprender y gestionar situaciones inciertas, lo que se traduce en una gestión más eficaz y en la obtención de resultados más consistentes.

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad (SGC) eficaz. Este enfoque implica llevar a cabo medidas preventivas destinadas a eliminar no conformidades potenciales antes de que se presenten, analizar las no conformidades que ya hayan ocurrido, y tomar acciones correctivas que sean apropiadas para prevenir su recurrencia. De esta manera, la organización se prepara para abordar las incertidumbres de manera proactiva, en lugar de simplemente reaccionar a ellas.

Dentro de un sistema de gestión de la calidad (SGC), planificar e implementar acciones para abordar tanto los riesgos como las oportunidades es fundamental para mejorar la eficacia del sistema. Esta planificación permite a la organización establecer una base sólida para alcanzar mejores resultados, incrementar la satisfacción del cliente y prevenir los efectos negativos que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos establecidos.

### **Aplicación del pensamiento basado en riesgos en la auditoría interna.**

El departamento de auditoría interna juega un papel crucial en la implementación del pensamiento basado en riesgos dentro de una organización. Las auditorías internas deben ser planificadas y ejecutadas teniendo en cuenta los riesgos asociados a cada área o proceso auditado. Al adoptar este enfoque, la auditoría interna no solo cumple con su función de verificar el cumplimiento normativo, sino que también contribuye activamente a la identificación y mitigación de riesgos potenciales que podrían afectar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC).

Los auditores internos deben realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados a los procesos auditados, lo que les permitirá priorizar las áreas más críticas. Este enfoque preventivo reduce la probabilidad de que ocurran no conformidades graves y facilita la implementación de medidas correctivas y preventivas más eficaces.

Al programar y realizar sus actividades y procedimientos la auditoría interna debe:

- **Identificar los riesgos:** Evaluar los posibles riesgos que puedan surgir en cada proceso auditado, ya sea en términos de cumplimiento normativo, operatividad o impacto en la calidad.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

- **Evaluar la probabilidad e impacto:** Determinar la probabilidad de que ocurra un evento de riesgo y el impacto que este podría tener en la organización, para priorizar las acciones correctivas.
- **Recomendar acciones preventivas:** Proponer medidas preventivas que eliminan o reduzcan el riesgo identificado antes de que se materialice en una no conformidad.
- **Monitorear y revisar:** Realizar un seguimiento continuo de los riesgos y de la eficacia de las acciones tomadas para asegurar que el riesgo esté siendo gestionado de manera adecuada.

### **Beneficios del pensamiento basado en riesgos en la auditoría interna.**

La implementación de un enfoque basado en riesgos dentro de la auditoría interna proporciona varios beneficios, entre los que destacan:

- **Prevención de no conformidades:** Al anticipar y abordar los riesgos antes de que se conviertan en problemas, se reducen las no conformidades y se promueve una mejora continua en los procesos.
- **Mejora en la toma de decisiones:** El análisis de riesgos permite que la organización tome decisiones más informadas y estratégicas en la asignación de recursos y en la planificación de actividades.
- **Mayor eficacia del sistema de gestión de la calidad:** Un enfoque proactivo hacia los riesgos mejora la capacidad del sistema para alcanzar los resultados deseados y cumplir con los requisitos del cliente.
- **Alineación con los objetivos estratégicos:** La auditoría interna, al enfocarse en los riesgos que podrían impactar los objetivos estratégicos de la organización, asegura que las operaciones estén alineadas con la misión y visión de la empresa.

### **Requisitos de la norma ISO 9001: 2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.**

La norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, es una interpretación del ciclo de mejora que se utilizaba anteriormente, la norma está dividida en 10 cláusulas:

Las primeras tres cláusulas son: Objeto y campo de aplicación, referencias normativas, y la tercera es términos y definiciones.

La estructura y los requisitos del sistema se establecen a partir de la cláusula cuatro. La cláusula cuarto trata sobre el contexto de la organización, determina la necesidad de tener en cuenta las particularidades de la organización y su contexto, así como, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. La organización debe establecer el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

La cláusula cinco trata sobre el liderazgo, este liderazgo debe ser representado por la alta dirección, el cual debe ser el pilar en el que se encuentre soportado todo el sistema de gestión. La alta dirección asumirá la responsabilidad máxima del sistema para establecer la política de calidad y los objetivos, asegurar su eficacia y aportar los recursos necesarios. Dentro de esta cláusula se encuentran también los requisitos que debe cumplir la política de la calidad y la distribución de responsabilidades dentro del sistema.

La cláusula seis, trata sobre la planificación de las acciones, la norma identifica dos tipos de acciones, las relacionadas con los riesgos y oportunidades y las relacionadas con los objetivos de la calidad.

Respecto a los riesgos y oportunidades la organización, debe en primer lugar realizar su identificación para después evaluar y decidir las acciones a emprender, estas acciones estarán encaminadas a alcanzar tres retos:

- Asegurar que el sistema logre los resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los efectos no deseados y;
- Lograr la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del propio sistema.

Por otra parte, los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política y ser medibles. Los objetivos deberán estar relacionados con las mejoras, la satisfacción del cliente y con las mejoras en el desempeño de los procesos. Estas acciones deberán generar cambio en el sistema de gestión, estos cambios deben ser planificados con los plazos, recursos y responsabilidades correspondientes.

La cláusula siete trata sobre los procesos de apoyo, y se sitúa en la fase de hacer del ciclo de mejora, estos procesos de apoyo están relacionados con los siguientes aspectos:

- La definición y aporte de los recursos necesarios;
- Gestión de las competencias y formación de la Organización;
- Promoción de la toma de conciencia y la comunicación;
- La gestión de todos los documentos que soportan la información y los resultados de los procesos.

La cláusula ocho, trata sobre la operación y también se relaciona con la fase hacer del ciclo de mejora, en este punto se definen los requisitos de los procesos

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

productivos de la Organización. Los requisitos están estructurados en los siguientes bloques:

- Planificación y control operacional;
- Requisitos para los productos y servicios;
- Diseño y desarrollo de productos y servicios;
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente;
- Producción y prestación del servicio;
- Liberación de productos y servicios, y;
- Control de salidas no conforme.

La cláusula nueve trata sobre la evaluación del desempeño, y se relaciona con la fase de verificación del ciclo de mejora, el cual trata sobre:

- El seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción del cliente, como del desempeño de los procesos;
- Auditoría interna, y;
- Revisión del sistema por la dirección.

La última cláusula, la diez trata sobre la mejora, y se relaciona con la fase de actuar del ciclo de mejora.

### **Conclusiones.**

El análisis realizado en este capítulo permite comprender que la implementación de un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, constituye una herramienta estratégica que trasciende el cumplimiento normativo, al convertirse en un modelo integral de mejora continua.

La identificación de principios como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación de las personas, el enfoque a procesos, la toma de decisiones basada en evidencia, la gestión de las relaciones y el pensamiento basado en riesgos permite establecer un marco de actuación coherente y adaptable a las necesidades de la organización.

En el contexto del departamento de auditoría interna de la universidad privada, el sistema de gestión de la calidad representa la oportunidad de optimizar procesos, fortalecer la comunicación, generar confianza en las áreas auditadas

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

y, sobre todo, alinear sus actividades con los objetivos estratégicos institucionales. Asimismo, el ciclo PHVA se convierte en una guía metodológica que orienta las acciones de planificación, ejecución, verificación y mejora, asegurando que los resultados obtenidos sean sostenibles y congruentes con las expectativas de las partes interesadas.

De esta manera, el capítulo evidencia que el sistema de gestión de la calidad no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino que también impulsa la credibilidad, la transparencia y la capacidad del departamento de auditoría interna para anticiparse a riesgos y responder eficazmente a los desafíos presentes y futuros.

Esto sienta las bases para que en los siguientes capítulos se desarrolle una propuesta metodológica aplicada, que permita al departamento de auditoría interna consolidarse como un pilar estratégico dentro de la universidad.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Capítulo 3. Importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, conforme a la norma ISO TS 9002:2016.**

La implementación y la mejora continua de un sistema de gestión de la calidad depende del tamaño de la organización, el sector, la ubicación geográfica, el rango de actividades y las necesidades de sus clientes, entre otros factores. La norma ISO/TS 9002:2016 “Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015” sirve como guía para aplicar los requisitos de un sistema de gestión de la calidad en concordancia con las cláusulas 4 a la 10 de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, que incluyen requerimientos que pueden auditarse.

La importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad radica en el soporte que estos brindan a las partes interesadas de la organización, dado que implica que los integrantes de la organización identifiquen las necesidades de sus clientes.

Dentro de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, se determinan los requisitos para el sistema de gestión de la calidad, los cuales se detallarán a continuación empezando con la cláusula cuatro de la norma.

Con base a la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, sus cláusulas serían los siguientes:

### **Cláusula 4. Contexto de la organización**

#### **4.1 Conocimiento de la organización y su contexto.**

La organización debe conocer las cuestiones internas y externas, que son importantes para el propósito y la dirección estratégica, estar conscientes que estas cuestiones pueden cambiar, por lo que debe darse un seguimiento y debe revisarse.

Asimismo, es esencial comprender las necesidades de las partes interesadas relevantes, definir con claridad el alcance del sistema de gestión de la calidad y establecer los procesos necesarios para su implementación. De esta forma, el sistema se fundamenta en un marco estratégico bien delimitado y documentado.

Para el logro de este punto se pueden utilizar diferentes herramientas como del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, (FODA), un análisis político, social, tecnológico, legal y ecológico (PESTLE); o bien una lluvia de ideas.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

La organización debe tener en cuenta los requisitos de las partes interesadas relevantes, los cuales tengan un impacto en la capacidad para ofrecer sus productos o servicios, que cumplan con los productos establecidos.

La organización puede desarrollar criterios para determinar las partes interesadas más relevantes, conforme esta lo decida.

### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.**

La organización debe establecer los límites del sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de cumplir los requisitos y los resultados previsto del sistema.

Estos límites deben de considerar los criterios de las partes internas y externas, cumpliendo con los requisitos, así como los requisitos pertinentes más relevantes.

Este alcance debe mantenerse con información documentada, el cual debe incluir detalles de los productos y servicios que se van a ofrecer.

### **4. 4 Sistema de calidad y sus procesos.**

La organización debe determinar los procesos necesarios para un sistema de gestión de calidad, estos procesos no deben solo incluir los procesos para los servicios y productos, si no también, aquellos procesos necesarios para la implementación efectiva del sistema.

Proceso: es un conjunto de actividades interrelacionadas o que interaccionan entre sí, que usan entradas a fin de proporcionar los resultados previstos.

La organización debe tener la información documentada que requiere ser controlada y el medio que la contiene.

### **Cláusula 5 Liderazgo.**

#### **5.1 Liderazgo y compromiso.**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso tomando un rol participando, fomentando, y asegurando, comunicando y haciendo el seguimiento del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad. La alta dirección decidirá las necesidades y su propia solución específica, asegurándose que los procesos del sistema de gestión de calidad estén integrados con sus procesos de negocio.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **5.1.2 Enfoque al cliente.**

La alta dirección debe mostrar liderazgo y compromiso de manera visible para mantener la organización centrada en cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente. Se debe asegurar de que se establezcan procesos eficaces para poder determinar los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y servicios de la organización y que se entienden estos requisitos.

La alta dirección debe asegurarse que se implementen las acciones apropiadas para tratar los riesgos y oportunidades, para el logro de los resultados previstos; así mismo, puede centrarse en mejorar la satisfacción del cliente.

## **5.2 Política.**

### **5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.**

Se debe de asegurar que se establezca una política de calidad alineada con la dirección estratégica de la organización, la cual debe incluir la comprensión general de la organización de lo que significa la calidad para ella y para sus clientes.

La política de calidad describe las intenciones y la dirección de la organización según lo expresa formalmente la alta dirección.

### **5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.**

La política de la calidad debe comunicarse a todas las personas de la organización y asegurarse que todos la entiendan y la apliquen, con la finalidad de que sean capaces de contribuir la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la cual debe estar disponible para todas las partes interesadas.

## **5.3 Roles, responsabilidades y autorizaciones en la organización.**

La alta dirección debe asignar los roles relevantes en relación con el sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de asegurarse la eficacia y el logro de los resultados previstos.

Asimismo, la alta dirección debe asignar responsabilidades y autoridades específicas para los roles, y asegurarse de que las personas de la organización entiendan y sean conscientes de sus acciones mediante actividades eficaces de comunicación.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Cláusula 6 Planificación.**

### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.**

Cuando se planifiquen los procesos del sistema de gestión de la calidad, la organización debe determinar sus riesgos y oportunidades y debe planificar las acciones para tratarlos. Su propósito es prevenir las no conformidades, incluyendo los resultados no conformes, y determinar las oportunidades, que pudieran mejorar la satisfacción del cliente o lograr los objetivos de la calidad de la organización.

Cuando se determinen los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la calidad, debe tenerse en cuenta las cuestiones internas y externas, así como, los requisitos de las partes interesadas relevantes.

La organización debe planificar las acciones para tratar los riesgos y oportunidades determinados, implementando acciones, analizando y evaluando la eficacia de las acciones tomadas. Estas acciones deben basarse en el impacto potencial sobre la conformidad de los productos y servicios, o bien, en la satisfacción del cliente, las cuales será necesario integrarlas en el sistema de gestión de la calidad, como en los procesos.

### **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.**

La organización debe establecer los objetivos de la calidad y planificar las acciones apropiadas para lograrlo, estos objetivos deben establecerse en las funciones, niveles y procesos relevantes, para asegurarse del despliegue eficaz de la dirección estratégica de la organización y de su política de calidad.

Los objetivos de la calidad deben establecerse y medirse usando técnicas adecuadas, que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y acotados en el tiempo; se debe tomar en cuenta las capacidades y restricciones, la retroalimentación del cliente y otras cuestiones del mercado.

Se debe mantener la información documentada sobre los objetivos de la calidad.

### **6.3 Planificación de los cambios.**

La organización debe determinar las necesidades de los cambios en el sistema de gestión de la calidad, a fin de adaptarse a cambios en el entorno de negocio, asegurándose de que cualquier cambio propuesto se planifique, introduzca e implemente de una manera controlada.

Esto ayudará a evitar consecuencias negativas como reprocessado, cancelación, aplazamiento de un servicio, así mismo, puede dar lugar a cosas positivas como

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

la reducción de las salidas no conformes, o reducir los accidentes por errores humanos.

El propósito es mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad y la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes durante el cambio.

El pensamiento basado en riesgos ayuda a mantener las acciones necesarias para planificar los cambios al sistema de gestión de la calidad, se debe tomar en cuenta la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades necesarias para cualquier cambio.

### **Cláusula 7 Apoyo.**

#### **7.1 Recursos.**

##### **7.1.1 Generalidades.**

La organización debe proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento, y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, para su operación eficaz; considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

##### **7.1.2 Personas.**

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación del sistema de gestión de la calidad, así como, para la operación y control de los procesos.

##### **7.1.3 Infraestructura.**

La organización debe contar con las instalaciones, equipos y servicios necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y/o servicios.

##### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.**

La organización debe mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos, con la finalidad de lograr la conformidad de los productos y servicios.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.**

### **7.1.5.1 Generalidades.**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar el seguimiento de los resultados y debe medirlos con la finalidad de verificar la conformidad de los productos y servicios.

### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.**

La organización debe determinar las medidas de trazabilidad pertinentes, asimismo, determinará la validez de los resultados de medición y tomará las acciones adecuadas cuando sea necesario.

## **7.1.6 Conocimiento de la organización.**

La organización debe determinar los conocimientos para la operación de los procesos, logrando la conformidad de los productos y servicios. Los cuales deben de mantenerse y poner a disposición.

## **7.2 Competencia.**

La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas, las cuales deben ser competentes, conforme al nivel educativo que se solicite y la experiencia laboral requerida, dicha información debe ser documentada como evidencia.

## **7.3 Toma de conciencia.**

La organización debe crear conciencia sobre la política de calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, al sistema de gestión de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema.

## **7.4 Comunicación.**

La organización debe determinar la manera de comunicar, pertinente al sistema de gestión de la calidad, en donde decidirá qué comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y quien debe de comunicar.

## **7.5 Información documentada.**

### **7.5.1 Generalidades.**

La organización debe incluir en el sistema de gestión de la calidad, información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 e información documentada que la organización considere necesaria.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **7.5.2 Creación y actualización.**

La organización debe asegurarse de crear y actualizar la información, la cual debe incluir identificación, descripción, formato y los medios de soporte, la cual debe revisarse y ser aprobada.

### **7.5.3 Control de la información documentada.**

La información documentada debe ser controlada, estar disponible e idónea para su uso y debe estar protegida adecuadamente.

La información documentada interna y/o externa para la planificación de la operación del sistema de gestión de la calidad debe ser controlada, almacenada, distribuida y al alcance de las partes interesadas.

## **Cláusula 8 Operación.**

### **8.1 Planificación y control operacional.**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios, en el cual debe determinar los requisitos para el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, debe controlar los cambios planificados, revisando las consecuencias de los cambios no previstos.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios.**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente.**

La organización debe tener comunicación con el cliente, dicha información debe ser relativa a los productos y servicios, obtener retroalimentación de los mismos y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

#### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.**

La organización debe determinar los requisitos necesarios para los productos y servicios, considerando los requisitos legales, reglamentarios y necesarios que para la organización.

#### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

La organización debe asegurarse de cumplir con los requisitos de los productos y servicios que se ofrecerán a los clientes, debe de llevar a cabo una revisión antes de ofrecer sus productos y servicios.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Los requisitos deben ser especificados por los clientes, sin embargo, también deben considerar aquellos requisitos necesarios que los clientes no especifiquen; requisitos que la organización haya determinado, así como, los legales y reglamentarios.

La organización debe documentar y conservar la información, sobre los resultados de la revisión, así como, cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.**

Cuando se realicen cambios en los requisitos de los productos y servicios, la organización debe asegurarse que estos cambios sean documentados y que las personas pertinentes sean conscientes de estos cambios.

## **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

### **8.3.1 Generalidades.**

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para la posterior provisión de los productos y servicios.

### **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.**

La organización debe determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo considerando su naturaleza, duración y complejidad de las actividades. Las etapas del desarrollo deben incluir revisiones y desarrollo aplicable, así como, actividades de verificación y validación del desarrollo.

Debe considerar las responsabilidades y autoridades, las necesidades de recursos internos y externos; toda la información debe estar documentada con la finalidad de demostrar que se ha cumplido con los requisitos del diseño y desarrollo.

### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.**

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los productos y servicios, considerando aquellos requisitos funcionales y de desempeño, información proveniente de actividades previas, los requisitos legales y reglamentarios, normas o códigos de prácticas de la organización y las consecuencias potenciales que la organización se ha comprometido a implementar. La organización debe conservar la información documentada.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.**

La organización debe asegurarse que se definen los resultados a lograr, verificar que se realicen revisiones para evaluar la capacidad de los resultados, realizar actividades de verificación y de validación y conservar la información documentada.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.**

La organización debe asegurarse que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de las entradas, sean adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios, incluyan o hagan referencia a los requisitos de seguimiento y medición, se especifiquen las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito y deberá conservar la información documentada.

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.**

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios. La información debe estar documentada sobre los cambios, los resultados de las revisiones, autorizaciones y las acciones tomadas para prevenir los impactos.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

### **8.4.1 Generalidades.**

La organización debe asegurarse que los procesos, productos y servicios estén conforme a los requisitos, así como, debe determinar los controles que deben aplicar para los procesos, productos y servicios.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, con la finalidad de proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos y debe conservar la información documentada.

### **8.4.2 Tipo y alcance del control.**

La organización debe asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa la capacidad de entrega de los productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **8.4.3 Información para los proveedores externos.**

La organización debe asegurarse que la comunicación sea adecuada conforme a los requisitos sobre los productos y servicios que va a proporcionar, control y seguimiento del desempeño del proveedor externo, así como, las actividades de verificación o validación.

## **8.5 Producción y provisión del servicio.**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.**

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, en las que se cuente con disponibilidad de la información, disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición, actividades de seguimiento y medición en cada una de las etapas con la finalidad de verificar que se cumple con los criterios, uso de la infraestructura, personas competentes.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad.**

La organización debe utilizar los medios necesarios para asegurar la conformidad de los productos y servicios, identificando que cumplan con los requisitos de seguimiento y medición.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes y proveedores externos, con la finalidad de garantizar un buen uso de la propiedad de los mismos, teniendo la información documentada.

### **8.5.4 Preservación.**

La organización debe tener métodos para preservar las etapas de los procesos, para asegurarse la conformidad de los requisitos.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.**

La organización debe asegurarse que los requisitos se cumplan aún posterior a la entrega de los productos y servicios.

### **8.5.6 Control de los cambios.**

La organización debe documentar los cambios realizados, así como, el seguimiento las revisiones, asegurándose que se cumplan los requisitos de los clientes.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **8.6 Liberación de los productos y servicios.**

La organización debe documentar toda aquella información sobre la liberación de los productos y servicios, teniendo evidencia de los criterios de aceptación, así como, quienes autorizaron esta liberación.

### **8.7 Control de las salidas no conformes.**

La organización debe prevenir las salidas no conformes y realizar acciones para la corrección de estas, con la finalidad de cumplir con los requisitos. Debe documentar las no conformidades y las acciones a realizar, para evitar las no conformidades.

## **Cláusula 9 Evaluación del desempeño.**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

#### **9.1.1 Generalidades.**

La organización debe determinar qué es lo que debe llevar un seguimiento y medición dentro de los procesos, períodos en los que se debe de llevar, así como, una evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente.**

Se debe determinar algún método para identificar la satisfacción de los clientes, con la finalidad de saber si se cumplen sus necesidades y expectativas.

#### **9.1.3 Análisis y evaluación.**

Se debe de analizar y evaluar el resultado obtenido de la satisfacción de los clientes, para la mejora del producto y servicio.

### **9.2 Auditoría interna.**

Se deben de realizar auditorías internas planificadas dentro de la organización, con la finalidad de evaluar el sistema de gestión de la calidad, en las que se deben planificar, identificar los métodos y definir el personal que realizará estas auditorias, posterior a esto se debe hacer la emisión de un informe conforme a los hallazgos identificados.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **9.3 Revisión por la dirección.**

### **9.3.1 Generalidades.**

Es responsabilidad de la alta dirección revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización en tiempos planificados con la finalidad de asegurarse que las estrategias de la organización se están realizando adecuadamente.

### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.**

La alta dirección será el responsable de la revisión de las entradas, las cuales deben de ser pertinentes en el sistema de gestión de la calidad.

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.**

Las salidas realizadas por la alta dirección deben estar documentadas, las cuales deben de incluir las decisiones y acciones que se deben realizar.

## **Cláusula 10 Mejora.**

### **10.1 Generalidades.**

La organización debe determinar las oportunidades de mejora, así como, determinar las acciones necesarias con la finalidad de cumplir con los requisitos de los clientes.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva.**

La organización debe tomar acciones para controlar y corregir las no conformidades, aplicando acciones correctivas con la finalidad de eliminar las no conformidades y cumplir con los requisitos de los clientes.

### **10. 3 Mejora continua.**

La organización conforme a los resultados de análisis y de evaluación, debe identificar necesidades y oportunidades para la mejora continua.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Marco conceptual, beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015):

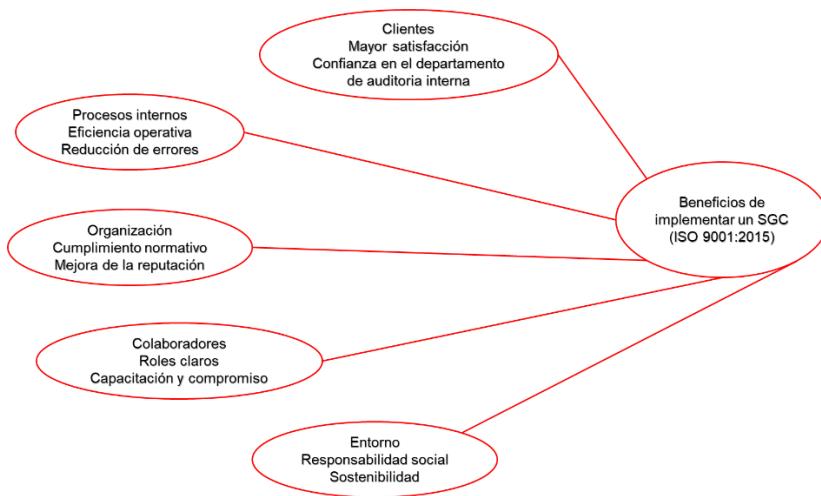


Figura 6. Fuente propia. Marco conceptual, beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015)

## Conclusiones.

Este capítulo permitió demostrar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad, conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y apoyada en las directrices de la ISO/TS 9002:2016, constituye una herramienta estratégica para fortalecer la competitividad, eficiencia y sostenibilidad del departamento de auditoría interna.

Se evidenció que un sistema de gestión de la calidad no solo representa un marco normativo para el cumplimiento de requisitos, sino que también favorece la alineación entre la estrategia organizacional y las expectativas de las partes interesadas. Asimismo, su correcta aplicación contribuye a garantizar la satisfacción del cliente, fomentar la cultura de mejora continua y consolidar un enfoque basado en procesos y en la gestión de riesgos.

Uno de los hallazgos más relevantes es que el éxito de la implementación depende en gran medida del compromiso de la alta dirección, de la adecuada asignación de recursos y de la participación de todo el personal. Estos factores se convierten en condiciones indispensables para lograr que el sistema sea sostenible y genere beneficios tangibles en términos de calidad, eficiencia operativa y reputación institucional.

Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma no solo permite a la universidad privada optimizar sus procesos internos y mejorar el

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

desempeño organizacional, sino que también promueve una cultura de mejora continua y aumenta la satisfacción de sus clientes (estudiantes, docentes, y demás partes interesadas). A través de la alineación con los estándares internacionales de calidad, la universidad puede fortalecer su reputación y garantizar una gestión orientada a cumplir con las expectativas de calidad y eficiencia en el ámbito educativo.

En conclusión, adoptar un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 no debe considerarse únicamente como un requisito de certificación, sino como una inversión estratégica que permita al departamento de auditoría interna en responder con eficacia a un entorno dinámico y altamente competitivo.

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## **Capítulo 4. Diagnóstico de la operación actual del departamento de auditoría interna.**

Luego de revisar la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) en las organizaciones, este capítulo se enfocará en el diagnóstico inicial necesario para el éxito de dicha implementación en el departamento de auditoría interna de la universidad privada. El propósito del diagnóstico es identificar los elementos clave y evaluar el estado actual de los procesos para detectar las áreas de mejora que deben ser atendidas.

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, se desarrollará un plan de trabajo que servirá como guía para la implementación del sistema de gestión de la calidad. Este plan incluirá las actividades necesarias para alinear los procesos del departamento de auditoría interna con los requisitos y estándares de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, garantizando así una gestión de calidad más eficiente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad privada.

### **4.1. Diagnóstico**

De acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, se realizó una evaluación exhaustiva para determinar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad dentro del departamento de auditoría interna de la universidad privada. Esta evaluación permitió identificar tanto las áreas sólidas como las áreas de mejora que requieren atención para la correcta implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC).

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico inicial del departamento de auditoría interna, tomando los siguientes criterios:

Criterio	Análisis y Evaluación	Descripción
Cumple		Se cumple con la evidencia completa del requisito.
Cumple parcialmente		Se cumple parcialmente con la evidencia del requisito.
No cumple		No se cumple con la evidencia del requisito.

*Figura 7. Fuente propia. Tabla de criterios.*

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>4. Contexto de la organización.</b>		
<b>4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto.</b>		
Se determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	10	Si se determinan las cuestiones internas y externas que existen en el departamento de auditoría interna, para el logro de sus objetivos.
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	5	No siempre se da un seguimiento al cumplimiento de las cuestiones internas y externas, por parte del departamento de auditoría interna.
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>		
La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	5	Se tiene conocimiento del interés de las partes interesadas, sin embargo, hay áreas y/o departamentos que aún no son consultados.
Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	5	No siempre hay seguimiento de la revisión de la información de las partes interesadas.
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.</b>		
Se consideran las cuestiones externas e internas para el alcance del sistema de gestión de la calidad.	10	Si se consideran las cuestiones internas y externas que existen en el departamento de auditoría interna, para el logro de sus objetivos.
Se consideran los requisitos de las partes interesadas para el alcance del sistema de gestión de la calidad.	5	Se tiene conocimiento de los requisitos de las partes interesadas, sin embargo, hay áreas y/o departamentos que aún no son consultados.
Se consideran los productos y servicios de la organización.	10	Se consideran los productos y servicios que hay en la Universidad, para determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.
El alcance del sistema de gestión de calidad está disponible y documentado.	0	No se encuentra documentado el alcance del sistema de gestión de calidad, en el departamento de auditoría interna.
<b>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</b>		
Se tienen definidos e identificados los procesos para el sistema de gestión de calidad.	5	Se tienen algunos procesos definidos y documentados, sin embargo, algunos no se encuentran definidos ni documentados.
Se determinan los recursos necesarios para los procesos y se aseguran de su disponibilidad.	5	Si se determinan los recursos que se deben tener para los procesos, sin embargo, faltan documentar algunos procesos, por lo que se requerirán recursos para su implementación.
Se mejoran los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	5	Se actualizan los procesos que se tienen, sin embargo, no existen procesos de algunas actividades.
Se determinan y aplican criterios y métodos, necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.	5	Se tienen el plan anual de auditoría interna, sin embargo, no se describen los métodos ni criterios a utilizar.
Se asignan responsabilidades y autoridades para los procesos.	10	Se determinan las responsabilidades del equipo auditor.
Se mantiene y se conserva la información documentada, para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	10	Se cuenta con los informes realizados, sin embargo, no se cuenta con un proceso para el respaldo de las evidencias obtenidas en las revisiones realizadas.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>90</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>140</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>64.29%</b>	

Nota: Véase el gráfico de cumplimiento.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>5. Liderazgo</b>		
<b>5.1. Liderazgo y compromiso.</b>		
El jefe de auditoría interna demuestra responsabilidad y obligación con la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	5	El jefe de auditoría interna muestra responsabilidad y compromiso, sin embargo, en el departamento de auditoría interna, no se tiene un sistema de gestión de calidad.
<b>5.1.2 Enfoque al cliente.</b>		
El jefe de auditoría interna, determina, comprende y cumple regularmente con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.	10	Se realiza el plan de auditoría, basada en los riesgos identificados en la universidad y se trabaja bajo las normativas aplicables a la misma.
El jefe de auditoría interna, determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	5	En algunas auditorías, el personal auditado realiza evaluaciones hacia el equipo auditor que participó en la revisión, con la finalidad de determinar las áreas de oportunidad de auditoría interna.
<b>5.2. Política.</b>		
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.</b>		
Se cuenta con una política de calidad, la cual debe ser apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	0	No se cuenta con una política de calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.
<b>5.2.2. Comunicación de la política de calidad.</b>		
La política de calidad, se encuentra disponible y documentada.	0	No se cuenta con una política de calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.</b>		
Se han establecido las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.	10	El jefe de auditoría interna, ha establecido las responsabilidades al equipo auditor.
Se ha comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.	10	El jefe de auditoría interna, ha comunicado al equipo auditor, las responsabilidades de cada integrante.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>40</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>70</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>57%</b>	

Nota: Véase el gráfico de cumplimiento.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>6. Planificación</b>		
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</b>		
Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el sistema de gestión de la Calidad logre los resultados esperados.	5	Actualmente se cuenta con un análisis de riesgos y oportunidades en auditoría interna, sin embargo, no se tiene un sistema de gestión de la calidad, documentado.
Se han considerado las cuestiones internas y externas necesarias para abordar los riesgos y oportunidades.	10	Actualmente se tiene evidencia del análisis de riesgos y oportunidades en el departamento de auditoría interna.
<b>6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.</b>		
Se establecen objetivos de calidad para sus funciones, los cuales se encuentran documentados.	10	Se establecen los objetivos, dependiendo de la auditoría a realizar.
Los objetivos de calidad, se establecen, se miden y se tienen documentados.	5	Los objetivos de las auditorías realizadas, se establecen y se documentan, sin embargo, aún no se ha establecido la manera en que puedan ser medibles.
<b>6.3. Planificación de los cambios.</b>		
Se determinan las necesidades de los cambios del sistema de gestión de la calidad.	0	No se determinan las necesidades para los cambios en el sistema de gestión de calidad de la auditoría interna.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>30</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>50</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>60%</b>	

Nota: Véase el gráfico de cumplimiento.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>7. Apoyo</b>		
<b>7.1. Recursos.</b>		
<b>7.1.1. Generalidades</b>		
<b>7.1.2. Personas</b>		
<b>7.1.3. Infraestructura</b>		
<b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.</b>		
La organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	5	El jefe de auditoria interna muestra interés para la implementación del sistema de gestión de la calidad, sin embargo no se ha implementado en el departamento de auditoria interna.
<b>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.</b>		
<b>7.1.5.1. Generalidades.</b>		
La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar el seguimiento de los resultados.	10	Se proporcionan los recursos para el aseguramiento de los resultados de las auditorias realizadas.
<b>7.1.5.2. Recursos de seguimiento y medición.</b>		
La organización determina las medidas de trazabilidad pertinentes, la validez de los resultados de medición y tomará las acciones adecuadas cuando sea necesario.	0	Dentro del departamento de auditoria interna, no se han realizado medidas de trazabilidad, para validar los resultados de las auditorias realizadas.
<b>7.1.6. Conocimiento de la organización.</b>		
La organización ha determinado los conocimientos para la operación de los procesos.	5	Dentro del departamento de auditoria interna, se han determinado e implementado procesos para la operación, sin embargo, aún se siguen trabajando en alguno de ellos.
<b>7.2. Competencia.</b>		
La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas, las cuales deben ser competentes, conforme al nivel educativo que se solicite y la experiencia laboral requerida, dicha información debe ser documentada como evidencia.	10	Se ha determinado el perfil del auditor, dentro del departamento de auditoria interna, considerando su nivel académico y experiencia laboral.
<b>7.3. Toma de conciencia.</b>		
La organización debe crear conciencia sobre la política de calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, al sistema de gestión de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema.	5	Actualmente se cuenta con el estatuto en el departamento de auditoria interna, sin embargo, no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.
<b>7.4. Comunicación.</b>		
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	5	En el departamento de auditoria interna, se ha promovido el uso de minutos de reuniones realizadas, así como, al inicio de cada auditoría, se comunica a las áreas y/o departamentos que serán auditados, la manera en que se auditará así como, los resultados de dichas auditorias con informes, sin embargo, no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.
<b>7.5. Información documentada.</b>		
La organización debe tener documentada la información necesaria para la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.	5	En el departamento de auditoria interna se documentan los hallazgos identificados en las auditorias realizadas, mediante informes, observaciones y actas, sin embargo, no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad.
<b>7.5.1. Creación y actualización.</b>		
Al tener información documentada, la organización debe asegurarse de que sea apropiada; debe de identificarse, contar con un formato, revisada y aprobada.	10	La información que se tiene en el departamento de auditoria interna, esta debidamente identificada y registrada para su control.
<b>7.5.2. Control de la información documentada.</b>		
La información documentada que se tenga en la organización, debe estar debidamente controlada, disponible y protegida.	5	La información que se tiene en el departamento de auditoria interna, se encuentra disponible para el equipo auditor, sin embargo, no se cuenta con un medio formal de resguardo para la misma.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>60</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>100</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>60%</b>	

Nota: Véase el gráfico de cumplimiento.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>8. Operación</b>		
<b>8.1. Planificación y control operacional.</b> La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos para la provisión de los productos y servicios.	5	En el departamento de auditoría interna se cuentan con procesos documentados, sin embargo, aún se tienen que implementar algunos de las auditorias realizadas.
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios.</b>		
La comunicación de los clientes debe de proporcionar información relativa a los productos y servicios.	10	Se tiene acercamiento con las áreas auditadas, durante las revisiones realizadas.
Se obtiene retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes.	10	En el departamento de auditoría interna se esta solicitando a los auditados una evaluación del trabajo realizado por el(la) auditor(a), con la finalidad, de tener una retroalimentación.
La organización debe establecer requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	10	En el departamento de auditoría interna se cuenta con un plan de contingencia.
<b>8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.</b> Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios ofrecidos por la organización.		
Las auditorias realizadas, se apegan a los requisitos legales y reglamentarios de la universidad.	10	
<b>8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.</b> La organización debe tener la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes; los requisitos especificados por los clientes y los requisitos no establecidos por los clientes.		
Se realizan reuniones con los auditados, con la finalidad de conocer las necesidades de los mismos.	10	
<b>8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.</b> La organización debe asegurarse, de que los cambios realizados en los productos y servicios, sean documentados y darlos a conocer.		
En el departamento de auditoría interna, se documentan los cambios realizados de las modificaciones de alguna revisión y/o formatos utilizados en las mismas.	10	
<b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</b> La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo, para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		
No se cuenta con un proceso, para nuevas revisiones en el departamento de auditoría interna.	0	
<b>8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.</b> La organización debe determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de un producto y/o servicio, considerando las la naturaleza, duración, etapas del proceso, actividades requeridas, recursos, responsabilidades y autoridades.		
En el departamento de auditoría interna no se ha planificado el diseño y desarrollo para nuevas revisiones de auditoría.	0	
<b>8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.</b> La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar		
En el departamento de auditoría interna no se ha determinado los requisitos esenciales para las revisiones de auditoría.	0	
<b>8.3.4. Controles del diseño y desarrollo.</b> La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo, para que defina los resultados a lograr.		
En el departamento de auditoría interna no se han implementado controles para el diseño y desarrollo, para las revisiones de auditoría.	0	
<b>8.3.5. Salidas del diseño.</b> La organización, debe asegurarse que las salidas del diseño y desarrollo, cumplen con los requisitos, son adecuadas para los procesos, son específicas.		
En el departamento de auditoría interna no se han implementado controles para el diseño y desarrollo, para las revisiones de auditoría.	0	
<b>8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.</b> La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.		
En el departamento de auditoría interna no se han implementado controles para el diseño y desarrollo, para las revisiones de auditoría.	0	
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</b>	N/A	<i>Este punto no es aplicable para el departamento de auditoría interna de la universidad privada, dado que no ofrece sus servicios a externos de la universidad.</i>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>8. Operación</b>		
<b>8.5. Producción y ptovisión del servicio.</b>		
La organización debe de implementar condiciones controladas, así como, tener disponible la información, los resultados a alcanzar, disponibilidad de los recursos.	10	Dentro del departamento de auditoría interna, se cuenta con condiciones controladas, para las auditorias realizadas y los informes emitidos se encuentran disponibles para su revisión.
<b>8.5.2. Identificación y trazabilidad.</b>		
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, asegurando la conformidad de los productos y servicios, que se de seguimiento y medición permitiendo una trazabilidad a las salidas.	10	Al término de una auditoria se realiza un Informe emitiendo sugerencias al proceso auditado, en el que se da seguimiento y se valida si dichas sugerencias fueron atendidas.
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.</b>		
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores, mientras este bajo control de la organización o este siendo usada por la misma.	10	En el departamento de auditoría interna se cuida la información que se tiene de las áreas y/o departamentos auditados, conforme a lo establecido en el estatuto de auditoría interna.
<b>8.5.4. Preservación.</b>		
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	5	En el departamento de auditoría interna se preserva la información que se utiliza en las auditorías realizadas, en legajos, equipos de cómputo y equipos de almacenamiento portátiles,sin embargo, no se cuenta con un medio formal de resguardo para la misma.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.</b>		
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	5	En el departamento de auditoría interna, no siempre se da seguimiento a las recomendaciones emitidas en el informe.
<b>8.5.6. Control de los cambios.</b>		
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	10	En el departamento de auditoría interna, se documentan los cambios identificados durante las auditorías realizadas y son informadas por medio del informe emitido.
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios.</b>		
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios..	10	Antes de la entrega del informe realizado a los directivos de las áreas y/o departamentos, el informe se revisa, así como se documentan los hallazgos identificados durante la revisión.
<b>8.7. Control de cambios de las salidas no conformes.</b>		
La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	10	Antes de la emisión del informe, es revisado para mitigar que se envíe información que no sea conforme para las áreas auditadas.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>135</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>210</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>64%</b>	

*Nota: Véase el gráfico de cumplimiento*

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de Verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>9. Evaluación del desempeño</b>		
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</b>		
<b>9.1.1 Generalidades.</b>		
La organización debe determinar que es lo que necesita seguimiento y que medición.	10	Actualmente dentro del departamento de auditoría interna, se da seguimiento a los informes emitidos, así como se mide el riesgo de las auditorías a realizar.
La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar que los resultados sean válidos.	5	En el departamento de auditoría interna, se cuenta con procedimientos, para la realización de las auditorías, sin embargo a la fecha, falta la implementación de algunos procedimientos.
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0	Dado que en el departamento de auditoría interna, aun no se cuenta con algunos procedimientos definidos, en ocasiones no se puede evaluar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente.</b>		
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	5	Al término de algunas auditorías, se envían encuestas a los auditados referente a la revisión realizada.
<b>9.1.3. Análisis y evaluación.</b>		
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados posterior al seguimiento y medición.	5	En la actualidad en el departamento de auditoría interna, se realiza el seguimiento de las auditorías realizadas, sin embargo, hay algunas que por el tiempo no ha sido posible dar seguimiento.
<b>9.2. Auditoría interna.</b>		
La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.	0	En el departamento de auditoría interna, no se realizan auditorías internas, para evaluar el sistema de gestión de la calidad.
La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes.	0	En el departamento de auditoría interna, se realiza el plan anual, sin embargo, no se ha podido realizar conforme a lo programado, dado que no hay tiempos establecidos correctamente.
<b>9.3 Revisión por la dirección.</b>		
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, asegurándose de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	0	Dado que en el departamento de auditoría interna, aun no se cuenta con un sistema de gestión de la Calidad, no se ha presentado a la Rectoría de la universidad.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>25</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>80</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>31%</b>	

Nota: Véase el gráfico de cumplimiento

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de Verificación según la norma ISO 9001:2015		
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Puntaje	Situación actual
<b>10. Mejora</b>		
<b>10.1. Generalidades.</b>		
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora, implementando las acciones necesarias para cumplir con los requisitos y satisfacción del cliente.	10	Se realiza retroalimentación con el equipo auditor y se realizan propuestas para la mejora continua.
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva.</b>		
Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe reaccionar, así como evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10	El departamento de auditoría interna realiza retroalimentación referente a las no conformidades y se realizan los cambios necesarios.
La organización debe conservar información documentada tomo evidencia de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cualquier acción correctiva.	5	Al término de algunas auditorías, se envían encuestas a los auditados referente a la revisión realizada y se analiza el resultado obtenido para la mejora del proceso.
<b>10.3. Mejora continua</b>		
La organización debe mejorar continuamente, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	0	No se tiene un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna.
<b>Total del puntaje obtenido.</b> <i>(Se cumple con la evidencia completa del requisito y se cumple parcialmente con la evidencia del requisito)</i>	<b>25</b>	
<b>Total de puntaje requerido para el cumplimiento.</b>	<b>40</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento.</b>	<b>63%</b>	

*Nota: Véase el gráfico de cumplimiento*

## Conclusiones.

A partir del diagnóstico inicial de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, se ha identificado la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.

La evaluación realizada al departamento de auditoría interna, conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, evidencia un nivel de cumplimiento variado en los distintos apartados de la norma. El análisis global muestra que, de los 69 puntos evaluados, un 41% se encuentran en condición de cumplimiento total, un 36% cumplen de manera parcial y un 23% no cumplen con los requisitos establecidos.

El porcentaje de cumplimiento parcial sugiere que existen bases normativas y procedimientos iniciales, pero que deben consolidarse mediante documentación, estandarización y seguimiento sistemático.

El incumplimiento en ciertos apartados señala la necesidad de implementar acciones correctivas, principalmente en procesos relacionados con la planeación, la operación y la medición del desempeño, a fin de garantizar la mejora continua y fortalecer la confianza en el departamento de auditoría interna.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

El diagnóstico confirma la pertinencia de diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad para el departamento de auditoría interna, que no solo atienda las no conformidades encontradas, sino que también consolide una cultura organizacional enfocada en la excelencia, la transparencia y la mejora constante.

Este sistema permitirá establecer procesos estandarizados, promover la mejora continua y asegurar una mayor eficiencia en la gestión de las auditorías realizadas. Asimismo, contribuirá significativamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad, fortaleciendo la calidad institucional y el compromiso con la excelencia en todos sus procesos.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Capítulo 5. Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el departamento de auditoría interna de la universidad privada.**

Una vez concluido el diagnóstico en el departamento de auditoría interna respecto al grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, se propone la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) que permita alinear las prácticas del departamento con los estándares. Dicho proceso no solo busca dar cumplimiento a los requisitos normativos, sino también fomentar una cultura de mejora continua y de eficacia en la gestión, fortaleciendo la capacidad del departamento de auditoría interna para contribuir de manera directa al logro de los objetivos estratégicos de la universidad privada.

La propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC) contempla actividades específicas orientadas a atender las áreas de mejora identificadas en el diagnóstico y a consolidar los puntos fuertes detectados, con el propósito de garantizar una base sólida que sustente una gestión de calidad sostenible en el tiempo.

Asimismo, con base en los resultados presentados en el gráfico general, se confirma la hipótesis alternativa, la cual se considera verdadera. Ello permite concluir que la ausencia de un sistema de gestión de la calidad impacta de manera negativa en el desempeño operativo y administrativo del departamento de auditoría interna, reafirmando la necesidad de contar con un modelo de gestión estructurado y alineado.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación con base en la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>4. Contexto de la organización.</b>	
<b>4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto.</b>	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	<p>El departamento de auditoría interna debe establecer y documentar un procedimiento formal para llevar a cabo el seguimiento y la revisión de cuestiones internas y externas que afectan el desempeño y cumplimiento de la organización. Este procedimiento permitirá un monitoreo continuo y una revisión sistemática de elementos críticos, tanto internos (como políticas, controles, procesos y recursos) como externos (normativa, cambios regulatorios y riesgos asociados). Esto implicará el registro detallado de hallazgos, conclusiones y recomendaciones en reportes o formatos previamente establecidos, así como el almacenamiento seguro de dicha evidencia en sistemas de archivo accesibles para futuras auditorías o consultas. Esta evidencia será fundamental para asegurar la transparencia del proceso y brindar una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de mejoras.</p>
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>	
La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	<p>Para determinar las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad (SGC), el departamento de auditoría interna debe seguir los siguientes pasos:</p> <p><b>Identificación de las partes interesadas clave.</b> El departamento de auditoría interna debe identificar las áreas y/o departamentos que pueden influir o ser afectados por el desempeño del SGC.</p> <p><b>Análisis de necesidades y expectativas.</b> Una vez identificadas las partes interesadas, es fundamental comprender sus necesidades, expectativas y requisitos específicos. Esto podría involucrar realizar encuestas, entrevistas o reuniones con cada área y/o departamento relevante para captar información detallada sobre sus intereses en relación con la calidad.</p> <p><b>Evaluación de la pertinencia.</b> No todas las partes interesadas identificadas tendrán un impacto significativo en el SGC. Por lo tanto, el departamento de auditoría interna debe priorizar aquellas partes interesadas cuya influencia o interés tengan mayor relevancia. Esto ayudará a enfocar los esfuerzos y recursos en quienes puedan afectar directamente el éxito o cumplimiento de los objetivos de calidad.</p> <p><b>Documentación de la Información de las partes interesadas.</b> Toda la información relacionada con las partes interesadas debe ser documentada y archivada de acuerdo con los requisitos del SGC. Esto incluirá la lista de partes interesadas relevantes, sus necesidades y expectativas, así como los métodos de comunicación y los ajustes realizados al sistema.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.</b>	
Se consideran los requisitos de las partes interesadas para el alcance del sistema de gestión de la calidad.	<p>Para determinar las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad (SGC), el departamento de auditoría interna, deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las partes interesadas clave.</li> <li>- Análisis de necesidades y expectativas.</li> <li>- Evaluación de la pertinencia.</li> <li>- Documentación de la información de las partes interesadas.</li> </ul>
El alcance del sistema de gestión de la calidad está disponible y documentado.	<p>El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua.</p> <p><b>Política de calidad del departamento.</b> Se debe establecer y documentar una política de calidad específica para el departamento de auditoría interna, que refleje su compromiso con la mejora continua, la transparencia y la objetividad en sus procesos.</p> <p><b>Objetivos de Calidad.</b> Es fundamental definir y documentar objetivos de calidad claros y medibles que estén alineados con la política de calidad y los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p><b>Procedimientos y procesos de auditoría.</b> Todos los procedimientos de auditoría deben documentarse, incluyendo el alcance, los métodos y las actividades específicas de cada proceso. La documentación debe cubrir la planificación de auditorías, el proceso de recopilación de evidencia, la elaboración de informes, el seguimiento de acciones correctivas y preventivas, y la gestión de hallazgos.</p> <p><b>Roles y responsabilidades.</b> La documentación del SGC debe incluir una descripción clara de los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de auditoría interna. Esto garantiza que todos los participantes comprendan sus deberes y contribuciones específicas dentro del sistema, facilitando la comunicación y coordinación de tareas.</p> <p><b>Control de documentos y registros.</b> Es necesario implementar un sistema de control de documentos y registros para asegurar que toda la información relacionada con el SGC se mantenga actualizada, accesible y protegida.</p> <p><b>Evaluación y mejora continua.</b> La documentación del SGC también debe establecer un proceso para la evaluación periódica del sistema, a fin de identificar oportunidades de mejora. Esto incluye la realización de auditorías internas, el análisis de resultados y la implementación de acciones correctivas.</p> <p><b>Revisión por la dirección.</b> Finalmente, el SGC del departamento de auditoría interna debe incluir un procedimiento para la revisión periódica por parte de la dirección.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de Verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos.</b>	<p>El equipo auditor debe documentar de manera exhaustiva los procedimientos del sistema de gestión de la calidad (SGC), asegurando que se cubran todas las etapas, métodos y prácticas relacionadas con las auditorías que se realizan en la universidad privada.</p> <p><b>Planificación de las auditorías.</b></p> <p>Se debe documentar el proceso de planificación de auditorías, que incluye la definición de objetivos, el alcance de cada auditoría, los criterios y las normas de calidad que se aplicarán. Esta etapa también debe especificar los recursos necesarios y el cronograma de actividades.</p> <p><b>Procedimientos para la ejecución de la auditoría.</b></p> <p>La ejecución de las auditorías debe seguir un procedimiento estandarizado que aborde desde la preparación inicial hasta la recopilación de evidencias. La documentación debe incluir los métodos de auditoría, como entrevistas, revisión de documentos, observación directa de procesos y análisis de registros. Esta información detallada asegura que las auditorías se realicen de manera objetiva y conforme a los lineamientos establecidos.</p> <p><b>Evaluación de hallazgos y conclusiones.</b></p> <p>Los procedimientos deben documentarse cómo el equipo auditor evaluará y analizará los hallazgos de cada auditoría. Esto incluye la identificación de no conformidades, áreas de mejora y buenas prácticas. Se debe definir claramente el proceso para la clasificación de hallazgos, así como los criterios de evaluación para asegurar una interpretación consistente.</p> <p><b>Reporte y comunicación de resultados.</b></p> <p>La elaboración de informes es una etapa crítica en el proceso de auditoría. Se debe documentar un formato estandarizado para los informes de auditoría, que incluya un resumen de los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones. El procedimiento debe especificar los responsables de la redacción, revisión y aprobación de los informes, así como los canales de comunicación para informar los resultados a la dirección y otras partes interesadas.</p> <p><b>Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.</b></p> <p>Es fundamental que el equipo auditor documente el proceso para el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, asegurando que se aborden las no conformidades identificadas y se evite su recurrencia.</p> <p><b>Revisión y mejora continua de los procedimientos de auditoría.</b></p> <p>Para mantener la eficacia del SGC, el equipo auditor debe documentar un procedimiento para la revisión periódica de los propios procesos de auditoría. Esto puede incluir la retroalimentación de los auditores y auditados, el análisis de los resultados obtenidos, y la identificación de áreas donde se pueda mejorar la metodología de auditoría o su aplicación.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
Se determinan los recursos necesarios para los procesos y se aseguran de su disponibilidad.	<p>En la planeación de auditoría, es fundamental considerar los recursos necesarios para asegurar que el proceso se desarrolle de manera eficaz y cumpla con los objetivos establecidos. Estos recursos incluyen tanto el presupuesto económico como la disponibilidad y capacidad del equipo auditor, quienes también tienen la responsabilidad de documentar cada etapa del proceso.</p> <p><b>Asignación de recursos económicos.</b> La planeación de auditoría debe incluir un análisis y asignación de recursos financieros que cubran todos los aspectos del proceso. Esto implica calcular los costos asociados, como transporte, hospedaje (en caso de auditorías externas o en sedes remotas), adquisición de equipos o herramientas especiales, y cualquier gasto adicional que garantice la realización de auditorías completas y sin contratiempos. Un presupuesto bien definido es esencial para evitar limitaciones financieras que puedan comprometer la calidad de la auditoría.</p> <p><b>Disponibilidad y capacitación del equipo auditor.</b> Es crucial que en la planificación se tome en cuenta la disponibilidad del equipo auditor, considerando sus cargas de trabajo, habilidades específicas y experiencia en el ámbito a auditar. La planificación también debe evaluar si el equipo cuenta con la capacitación y competencias necesarias para cumplir con los estándares del sistema de gestión de la calidad y si se requiere entrenamiento adicional o recursos externos. Esto contribuirá a mantener altos niveles de desempeño y a asegurar que el equipo esté alineado con los objetivos de la auditoría.</p> <p><b>Documentación de los recursos y el proceso de auditoría.</b> Los recursos asignados deben ser documentados en un plan de auditoría formal, que incluya tanto el presupuesto financiero como la descripción del equipo humano, roles y responsabilidades de cada auditor. Esta documentación debe estar disponible y ser revisable durante el proceso, permitiendo ajustes y verificaciones de recursos según sea necesario. El equipo auditor será responsable de documentar cada etapa de la auditoría, desde la planificación hasta la ejecución y el seguimiento, lo que garantizará transparencia y trazabilidad en la utilización de los recursos.</p> <p><b>Monitoreo y evaluación del uso de recursos.</b> Durante el proceso de auditoría, se debe monitorear el uso de los recursos económicos y humanos para asegurar que se empleen de manera eficiente. Cualquier desviación de lo planeado debe ser documentada y evaluada, permitiendo al equipo auditor realizar ajustes y justificar el uso de recursos adicionales si es necesario. Esta supervisión permitirá un control adecuado del proceso y ayudará a mejorar la planificación de recursos en futuras auditorías.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
Se mejoran los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	<p>El equipo auditor debe implementar mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad, esto optimiza la eficiencia operativa, incrementa la satisfacción de los clientes y fomenta una cultura de calidad en el departamento de Auditoría Interna.</p> <p><b>Evaluación y análisis de procesos.</b> La mejora comienza con la evaluación detallada de los procesos actuales, identificando áreas de oportunidad y posibles fuentes de ineficiencia. Mediante auditorías internas, el análisis de métricas de desempeño y la recopilación de retroalimentación de los colaboradores, es posible identificar mejoras específicas que optimicen el flujo de trabajo y reduzcan errores.</p> <p><b>Implementación de acciones correctivas y preventivas.</b> La identificación de no conformidades o áreas de riesgo permite implementar acciones correctivas y preventivas. Estas acciones deben estar documentadas y orientadas a eliminar la causa raíz de los problemas para evitar su recurrencia. Al aplicar medidas preventivas, la organización puede anticiparse a posibles problemas y garantizar la estabilidad de los procesos de calidad.</p> <p><b>Actualización del sistema de gestión de la calidad.</b> Una vez que se han implementado mejoras, es importante actualizar los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad para reflejar los cambios. Esto incluye revisar y modificar procedimientos, políticas y guías de trabajo, asegurando que todo el equipo esté al tanto de las nuevas prácticas y requisitos. Mantener el sistema de gestión de la calidad actualizado garantiza que los cambios sean duraderos y que la organización se mantenga en cumplimiento con las normas de calidad.</p> <p><b>Capacitación y sensibilización del personal.</b> La mejora del sistema de gestión de la calidad depende en gran medida de la participación activa del personal. Es esencial que los colaboradores reciban capacitación en los nuevos procesos y comprendan la importancia de las mejoras implementadas. Una fuerza laboral capacitada y comprometida es clave para mantener la calidad en cada etapa de los procesos y fomentar un ambiente orientado a la mejora continua.</p> <p><b>Monitoreo y revisión continua.</b> La mejora del sistema de gestión de la calidad es un proceso dinámico que requiere de monitoreo constante. Es fundamental evaluar de manera periódica los resultados obtenidos tras la implementación de cambios para verificar que las mejoras han sido efectivas. Cualquier desviación debe ser analizada y corregida, permitiendo ajustes continuos que mantengan la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<p>Se determinan y aplican criterios y métodos, necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.</p>	<p>Para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos, es esencial determinar y aplicar criterios y métodos específicos que permitan evaluar el desempeño y asegurar que los objetivos de calidad se cumplen de manera consistente. La implementación de estos criterios y métodos fortalece el sistema de gestión de la calidad, garantiza la eficiencia operativa y fomenta la mejora continua en todas las actividades dentro del departamento de auditoría interna.</p> <p><b>Determinación de criterios de desempeño.</b> En primer lugar, es necesario definir los criterios de desempeño para cada proceso, basados en los objetivos organizacionales y en los requisitos de calidad. Estos criterios pueden incluir indicadores clave de rendimiento (KPI), estándares de cumplimiento, niveles de tolerancia y especificaciones de calidad. Establecer estos criterios permite una evaluación objetiva de la efectividad de cada proceso.</p> <p><b>Selección de métodos de monitoreo y medición.</b> Una vez definidos los criterios, es fundamental elegir los métodos de monitoreo y medición adecuados para cada proceso. Esto puede incluir auditorías internas, análisis de datos, inspecciones, encuestas de satisfacción, y otros métodos que brinden información precisa sobre el desempeño. Estos métodos deben aplicarse de manera regular para obtener datos confiables que permitan realizar evaluaciones objetivas.</p> <p><b>Implementación de controles en los procesos.</b> Para asegurar la eficacia operativa, se deben establecer controles específicos dentro de cada proceso. Estos controles pueden ser procedimientos estandarizados, listas de verificación, puntos de revisión y requisitos de aprobación. La implementación de controles permite detectar desviaciones en tiempo real y aplicar correcciones inmediatas, manteniendo así la consistencia y la calidad del proceso.</p> <p><b>Documentación de resultados y retroalimentación.</b> Es esencial documentar todos los resultados obtenidos a partir de los criterios y métodos aplicados, y comunicar estos resultados a las áreas pertinentes. La retroalimentación continua permite identificar áreas de mejora y ajustar los procesos de control según sea necesario. La documentación también facilita la trazabilidad y asegura que las mejoras se mantengan a lo largo del tiempo.</p> <p><b>Revisión y mejora continua de criterios y métodos.</b> Los criterios y métodos deben revisarse periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad. Esto implica analizar si los criterios de desempeño siguen alineados con los objetivos organizacionales y si los métodos de monitoreo y control siguen siendo los más adecuados para cada proceso. La revisión periódica asegura que los procesos evolucionen con las necesidades de la organización y contribuyan a su mejora continua.</p>

**Anexo A.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 4 “Contexto de la organización”.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>5. Liderazgo</b>	
<b>5.1. Liderazgo y compromiso.</b>	
El jefe de auditoría interna demuestra responsabilidad y obligación con la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua. La documentación del sistema de gestión de la calidad proporcionará una base sólida para la implementación y mantenimiento de los estándares de calidad dentro del departamento, alineándose con los objetivos generales de la organización y cumpliendo con los requisitos normativos.
<b>5.1.2 Enfoque al cliente.</b>	<p>El jefe de auditoría interna debe realizar lo siguiente:</p> <p><b>Definir claramente el rol del jefe de auditoría interna.</b> Explicar cómo este profesional no solo evalúa y controla procesos, sino que también debe tener una perspectiva estratégica que le permita anticipar problemas y oportunidades. Su papel es fundamental para que la organización no solo cumpla con regulaciones, sino que también mejore continuamente.</p> <p><b>Enfocarse en la identificación de riesgos.</b> Llevar a cabo un análisis de riesgos que puedan afectar la conformidad de productos y servicios. Esto podría incluir riesgos operativos, regulatorios, financieros y tecnológicos que, de no gestionarse adecuadamente, comprometerían la calidad y confiabilidad del trabajo del equipo auditor.</p> <p><b>Explorar las oportunidades para la mejora continua.</b> Explicar cómo, más allá de los riesgos, el jefe de auditoría interna también detecta oportunidades de mejora que pueden aumentar la eficiencia, reducir costos y potenciar la satisfacción del cliente. Esto implica una visión proactiva, en la que el auditor busca constantemente puntos de optimización en los procesos internos.</p> <p><b>Relación con la satisfacción del cliente.</b> Desarrollar cómo las acciones del jefe de auditoría interna impactan en la percepción y satisfacción del cliente.</p>

**Anexo B.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 5 “Liderazgo”.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>5.2. Política.</b>	
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.</b>	<p>El equipo auditor en conjunto con el jefe de auditoría interna, deben estructurar y definir el proceso de elaboración de la política de calidad:</p> <p><b>Definir los principios de la política de calidad.</b> Antes de redactar la política, el equipo auditor debe identificar y acordar los principios que guiarán el compromiso del departamento de auditoría interna con la calidad. Estos principios deben alinearse con la misión, visión y valores de la universidad privada y reflejar su enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Establecer objetivos de calidad medibles.</b> La política debe incluir objetivos específicos, medibles y alineados con las necesidades y expectativas de los clientes. Estos objetivos deben ser alcanzables y revisables, lo que permitirá al equipo auditor medir el progreso y detectar áreas de mejora de manera continua.</p> <p><b>Integración de los riesgos y oportunidades.</b> El equipo auditor, liderado por el jefe de auditoría interna, debe evaluar los riesgos y oportunidades relevantes que podrían impactar la calidad dentro del departamento de auditoría interna.</p> <p><b>Promover el compromiso organizacional.</b> La política debe ser comunicada a toda la universidad privada y asegurar que todos los empleados, independientemente de su rol, estén comprometidos con la calidad y comprendan su papel en el logro de los objetivos. El equipo auditor debe trabajar en colaboración con otras áreas para integrar la política de calidad en los procesos y prácticas diarias.</p> <p><b>Establecer un mecanismo de revisión y actualización.</b> La política de calidad no debe ser estática; el equipo auditor debe incluir procedimientos para su revisión y actualización periódica. Esto garantiza que la política evolucione en función de los cambios en el mercado, las regulaciones y las expectativas de las áreas y/ departamentos auditados dentro de la universidad privada.</p> <p>Siguiendo estos pasos, el equipo auditor y el jefe de auditoría interna pueden desarrollar una política de calidad sólida y alineada con la universidad privada, asegurando que el compromiso con la calidad sea visible, medible y comprendido.</p>
<b>5.2.2. Comunicación de la política de calidad.</b>	
La política de calidad se encuentra disponible y documentada.	En seguimiento al punto anterior, el equipo auditor en conjunto con el jefe de auditoría interna, deben estructurar y definir el proceso de elaboración de la política de calidad, misma que debe estar disponible y documentada, dentro de la universidad privada

**Anexo C.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 5.2. “Política”.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
<b>6. Planificación</b>	
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</b>	
Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados esperados.	<p>Para abordar de manera efectiva los riesgos y oportunidades en el departamento de auditoría interna, y asegurar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados esperados, el equipo auditor debe:</p> <p><b>Evaluar y priorizar los riesgos y oportunidades identificados.</b> Aplicar un análisis de riesgo detallado para determinar el impacto y la probabilidad de cada riesgo y oportunidad.</p> <p><b>Desarrollar un plan de acción estructurado.</b> Para cada riesgo y oportunidad priorizado, definir un plan de acción que incluya objetivos específicos, responsables, recursos necesarios y un cronograma de ejecución.</p> <p><b>Incorporar la gestión de riesgos en los procesos de auditoría.</b> Asegurar que los riesgos y oportunidades se consideren en todas las etapas del proceso de auditoría interna.</p> <p><b>Monitorear y medir los avances de manera continua.</b> Implementar indicadores de rendimiento específicos para medir la eficacia de las acciones tomadas en relación con los riesgos y oportunidades.</p> <p><b>Fomentar la colaboración y el compromiso en el departamento de auditoría.</b> Para que el abordaje de riesgos y oportunidades sea efectivo, es crucial que todos los miembros del departamento de auditoría interna estén comprometidos y comprendan la importancia de estas acciones para el éxito del SGC.</p> <p><b>Establecer un mecanismo de retroalimentación y mejora continua.</b> Revisar y ajustar los planes y acciones en función de los resultados obtenidos y el aprendizaje acumulado.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.</b>	<p>El jefe de auditoría interna debe de determinar indicadores para documentar si se han logrado los objetivos que fueron establecidos:</p> <p><b>Definir indicadores específicos y medibles.</b> Cada objetivo debe tener uno o varios indicadores claros, específicos y medibles, que permitan una evaluación objetiva.</p> <p><b>Utilizar indicadores de eficiencia y eficacia.</b> Es ideal contar con indicadores que midan no solo la eficacia (si se ha alcanzado el objetivo) sino también la eficiencia (el uso óptimo de recursos para alcanzarlo).</p> <p><b>Establecer límites y metas claras para cada indicador.</b> Definir metas específicas para cada indicador, como un porcentaje de cumplimiento, un rango de desviación aceptable o un valor objetivo.</p> <p><b>Incorporar indicadores de riesgo y cumplimiento normativo.</b> Para asegurar la efectividad del sistema, es útil incluir indicadores que midan el nivel de exposición a riesgos clave y el grado de cumplimiento con normas y políticas internas.</p> <p><b>Monitorear y revisar los indicadores de forma continua.</b> Los indicadores deben revisarse de manera regular para asegurar que sigan siendo relevantes y reflejen los resultados de manera precisa.</p> <p><b>Implementar herramientas de seguimiento y reporte de resultados.</b> Utilizar software o herramientas de gestión que permitan al jefe de auditoría interna y a su equipo monitorear el progreso en tiempo real facilita el análisis y la toma de decisiones basada en datos.</p> <p><b>Establecer un proceso de retroalimentación y mejora continua.</b> Con base en los resultados de los indicadores, el jefe de auditoría interna debe facilitar un proceso de retroalimentación y ajuste de objetivos y metodologías, asegurando que el sistema evolucione y se adapte a nuevas necesidades y desafíos.</p>
<b>6.3. Planificación de los cambios.</b>	<p>Se determinan las necesidades de los cambios del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua.</p>

**Anexo D.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 6 “Planificación”.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>7. Apoyo</b>	
<b>7.1. Recursos.</b>	
<b>7.1.1. Generalidades</b> <b>7.1.2. Personas</b> <b>7.1.3. Infraestructura</b> <b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.</b>	
La organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua
<b>7.1.5.2. Recursos de seguimiento y medición.</b>	
La organización determina, la validez de los resultados de medición y tomará las acciones adecuadas cuando sea necesario.	<p>El jefe de auditoría interna debe determinar una medida de trazabilidad, considerando lo siguiente:</p> <p><b>Establecer un sistema de registro de hallazgos y acciones correctivas.</b> Detalladamente los hallazgos de cada auditoría, las recomendaciones propuestas, y las acciones correctivas implementadas es el primer paso para mejorar la trazabilidad.</p> <p><b>Utilizar herramientas de gestión de auditoría.</b> Considerar el uso de software especializado en auditoría o en gestión de calidad que permita organizar y rastrear el ciclo de vida de cada auditoría.</p> <p><b>Establecer procedimientos de verificación y validación.</b> Desarrollar un procedimiento formal que permita validar la implementación de las recomendaciones de auditoría y verificar que estas han resuelto los problemas identificados.</p> <p><b>Crear una base de datos histórica de auditorías.</b> Una base de datos que recopile todos los informes, hallazgos, y acciones tomadas en auditorías anteriores es esencial para la trazabilidad.</p> <p><b>Establecer roles y responsabilidades claras para el seguimiento.</b> Asignar responsables específicos dentro del equipo de auditoría para llevar a cabo el seguimiento de los hallazgos y acciones correctivas.</p> <p><b>Comunicar resultados y retroalimentación regularmente.</b> Informar periódicamente a la dirección y a las partes interesadas sobre el estado de los hallazgos de auditoría y la efectividad de las acciones correctivas implementadas.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>7.1.6. Conocimiento de la organización.</b>	<p>Para consolidar los procesos de operación en el departamento de auditoría interna y optimizar aquellos que aún están en desarrollo, el equipo auditor debe:</p> <p><b>Establecer prioridades en el desarrollo de procesos.</b> Identificar cuáles procesos en desarrollo son más críticos para la operación de auditoría y priorizar su finalización.</p> <p><b>Documentar los procesos existentes y en desarrollo.</b> Asegurarse de que cada proceso esté documentado detalladamente, incluyendo su propósito, pasos clave, roles y responsabilidades, recursos necesarios, y puntos de control.</p> <p><b>Implementar un enfoque de mejora continua.</b> Crear un mecanismo para revisar y ajustar regularmente los procesos en desarrollo, de modo que se adapten a los cambios de necesidades y regulaciones.</p> <p><b>Asignar responsables y plazos para su finalización.</b> Para evitar que los procesos en desarrollo queden incompletos, asignar responsables específicos para su finalización y establecer plazos claros.</p> <p><b>Integrar control de calidad en los procesos en desarrollo.</b> A medida que se implementan los procesos en desarrollo, es importante incluir puntos de control y métricas para evaluar su desempeño. <b>Capacitar al equipo en los nuevos procesos.</b></p> <p>A medida que se finalizan e implementan los procesos, ofrecer capacitaciones específicas para asegurar que todo el equipo de auditoría interna comprenda y pueda ejecutar correctamente los nuevos procedimientos.</p> <p><b>Realizar pruebas piloto en procesos nuevos.</b> Antes de implementar un proceso en toda la operación, realizar una prueba piloto en un entorno controlado.</p> <p><b>Establecer un mecanismo de retroalimentación continua.</b> Mantener una comunicación constante con el equipo para recibir retroalimentación sobre los procesos en desarrollo y ya implementados.</p>
<b>7.3. Toma de conciencia.</b>	<p>La organización debe crear conciencia sobre la política de calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, al sistema de gestión de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema.</p>
<b>7.4. Comunicación.</b>	<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</p>
	<p>El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para crear conciencia sobre la política de calidad.</p> <p>El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad (SGC) para determinar las comunicaciones internas y externas.</p>

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA"**

Lista de Verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>7.5. Información Documentada.</b>	<p>La organización debe tener documentada la información necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>
<b>7.5.2. Control de la información documentada.</b>	<p>Para tener la información documentada, disponible y protegida el equipo auditor debe:</p> <p><b>Establecer un sistema formal de almacenamiento y respaldo.</b> Implementar un sistema de gestión documental seguro, como una plataforma en la nube con características de control de acceso, o un servidor interno dedicado para almacenar toda la información de auditoría.</p> <p><b>Definir políticas de acceso y confidencialidad.</b> Establecer políticas claras sobre quién puede acceder a la información de auditoría y en qué condiciones. Esto incluye definir roles y permisos para cada miembro del equipo.</p> <p><b>Implementar controles de seguridad digital.</b> Usar medidas de seguridad como encriptación de datos, autenticación multifactorial y contraseñas robustas para proteger la información almacenada.</p> <p><b>Crear procedimientos de respaldo y recuperación.</b> Definir y documentar un procedimiento de respaldo periódico para asegurar que la información esté duplicada en un lugar seguro.</p> <p><b>Establecer un registro de cambios y accesos.</b> Implementar un sistema de registro o "log" que documente cada vez que alguien accede, modifica o elimina un documento de auditoría. Esto ayuda a mantener un historial completo de los cambios realizados y a detectar posibles problemas de seguridad o integridad de la información.</p> <p><b>Realizar auditorías internas de seguridad de la información.</b> Llevar a cabo auditorías periódicas para evaluar la efectividad de las medidas de resguardo implementadas, identificar posibles vulnerabilidades y asegurar que se cumplan las políticas de acceso y confidencialidad.</p> <p><b>Capacitar al equipo auditor en buenas prácticas de gestión de la información.</b> Educar al equipo de auditoría en la importancia de la seguridad de la información y en prácticas para prevenir riesgos, como evitar el almacenamiento de datos en dispositivos personales o el uso de contraseñas compartidas.</p>

**Anexo E.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 7 "Apoyo".

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>8. Operación</b>	
<b>8.1. Planificación y control operacional.</b>	
<p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos para la provisión de los productos y servicios.</p>	<p>El equipo auditor debe:</p> <p><b>Definir el alcance de los procesos.</b> Establecer claramente el alcance de los procesos que se van a planificar, implementar y controlar.</p> <p><b>Desarrollar un plan de provisión de productos y servicios.</b> Crear un plan detallado que describa los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios.</p> <p><b>Establecer procedimientos documentados.</b> Documentar procedimientos específicos que guíen cada fase del proceso de provisión.</p> <p><b>Asignar recursos adecuados.</b> Asegurar que el departamento de auditoría interna cuente con los recursos necesarios (personal, tecnología, herramientas) para llevar a cabo los procesos de manera efectiva.</p> <p><b>Implementar controles de calidad.</b> Introducir controles de calidad en cada etapa del proceso de provisión para garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p><b>Desarrollar indicadores de desempeño.</b> Definir indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan medir la efectividad de los procesos de provisión.</p> <p><b>Realizar seguimiento y evaluación.</b> Implementar un proceso de seguimiento y evaluación que permita revisar el rendimiento de los procesos de provisión.</p> <p><b>Recopilar retroalimentación de las partes interesadas.</b> Establecer un mecanismo para recopilar retroalimentación de los clientes internos y externos sobre la calidad y utilidad de los productos y servicios proporcionados.</p> <p><b>Promover la mejora continua.</b> Fomentar una cultura de mejora continua dentro del departamento de auditoría interna, utilizando los resultados de las evaluaciones y la retroalimentación para ajustar y mejorar los procesos de provisión.</p> <p><b>Documentar y comunicar resultados.</b> Mantener un registro claro y accesible de los procesos, resultados y mejoras implementadas. Además, comunicar regularmente estos resultados a las partes interesadas para mantener la transparencia y el compromiso con la calidad.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
<b>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</b>	
<b>8.3.1. Generalidades.</b>	<p>Para que el departamento de auditoría interna establezca, implemente y mantenga un proceso efectivo de diseño y desarrollo, debe:</p> <p><b>Definir un proceso de diseño y desarrollo.</b> Documentar claramente las etapas del proceso de diseño y desarrollo, que incluyan la planificación, la ejecución, la revisión y la validación.</p> <p><b>Establecer roles y responsabilidades.</b> Asignar roles y responsabilidades específicos a los miembros del equipo de auditoría en cada etapa del proceso.</p> <p><b>Involucrar a las partes interesadas.</b> Asegurarse de que todas las partes interesadas relevantes estén involucradas en el proceso.</p> <p><b>Implementar un enfoque basado en riesgos.</b> Evaluar y gestionar los riesgos asociados con el diseño y desarrollo de productos y servicios.</p> <p><b>Realizar revisiones y validaciones periódicas.</b> Incorporar revisiones sistemáticas y validaciones en cada etapa del proceso de diseño y desarrollo.</p> <p><b>Establecer indicadores de desempeño.</b> Definir indicadores de desempeño para evaluar la efectividad del proceso de diseño y desarrollo.</p> <p><b>Facilitar la documentación y registro.</b> Mantener registros detallados de todas las actividades realizadas durante el diseño y desarrollo, incluyendo decisiones tomadas, cambios implementados y resultados de las validaciones.</p> <p><b>Fomentar la mejora continua.</b> Establecer un mecanismo para la retroalimentación continua sobre el proceso de diseño y desarrollo.</p> <p><b>Capacitar al equipo auditor en nuevas prácticas y tecnologías.</b> Proporcionar capacitación continua al equipo auditor sobre nuevas metodologías, herramientas y tecnologías relacionadas con el diseño y desarrollo de productos y servicios.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.</b>	<p>Para abordar la falta de planificación en el diseño y desarrollo de nuevas revisiones de auditoría dentro del departamento de auditoría interna, es fundamental establecer un enfoque estructurado que permita una planificación eficaz y una ejecución de revisiones que cumpla con los estándares establecidos, por lo que el equipo auditor debe:</p> <p><b>Definir un proceso de planificación de auditorías.</b> Establecer un marco formal para la planificación de auditorías que incluya la definición de objetivos, alcance y metodología.</p> <p><b>Realizar un análisis de riesgos:</b> Llevar a cabo un análisis de riesgos para identificar áreas críticas que deben ser revisadas en las auditorías.</p> <p><b>Establecer un calendario de auditorías:</b> Crear un calendario de auditorías anuales que detalle las revisiones programadas, incluyendo fechas, recursos necesarios y responsables.</p> <p><b>Desarrollar plantillas y herramientas de auditoría.</b> Crear plantillas estandarizadas para los informes de auditoría y herramientas de recopilación de datos que faciliten la consistencia y eficiencia en el proceso de revisión.</p> <p><b>Involucrar a partes interesadas en el proceso de planificación.</b> Consultar a las partes interesadas relevantes al planificar nuevas revisiones de auditoría.</p> <p><b>Capacitar al equipo en metodologías de auditoría.</b> Proporcionar capacitación continua al equipo sobre mejores prácticas en auditoría, nuevas normativas y herramientas de análisis de datos.</p> <p><b>Fomentar la mejora continua en el proceso de auditoría:</b> Establecer un sistema que permita la retroalimentación constante sobre el proceso de planificación y ejecución de auditorías.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
<b>8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo.</b>  La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar	<p>Para establecer los requisitos esenciales para las revisiones de auditoría en el departamento de auditoría interna, es fundamental adoptar un enfoque sistemático que asegure que las auditorías se realicen de manera efectiva y cumplan con los estándares establecidos, por lo que el equipo auditor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Definir objetivos de auditoría claros.</b> Establecer objetivos claros y específicos para cada revisión de auditoría.</li> <li><b>Desarrollar un enfoque basado en riesgos.</b> Identificar y evaluar los riesgos asociados con los procesos, actividades o áreas a auditar.</li> <li><b>Establecer criterios de auditoría.</b> Definir criterios claros y medibles que servirán como base para evaluar la conformidad y eficacia de los procesos auditados.</li> <li><b>Incluir requisitos de documentación.</b> Determinar los requisitos de documentación necesarios para cada auditoría, que incluyan la recopilación de evidencia suficiente y adecuada para respaldar los hallazgos y conclusiones.</li> <li><b>Establecer un proceso de aprobación de planes de auditoría.</b> Implementar un proceso formal de revisión y aprobación de los planes de auditoría antes de su ejecución.</li> <li><b>Definir roles y responsabilidades.</b> Especificar los roles y responsabilidades del equipo de auditoría, así como de las partes interesadas que interactuarán durante el proceso.</li> <li><b>Incorporar estándares profesionales.</b> Asegurarse de que todas las auditorías se realicen conforme a normas profesionales reconocidas, como las emitidas por la Institución de Auditores Internos (IIA) o normas ISO relevantes.</li> <li><b>Realizar reuniones de planeación previas a la auditoría.</b> Organizar reuniones con el equipo de auditoría y las partes interesadas antes de la auditoría para discutir los objetivos, el enfoque, los requisitos y las expectativas.</li> <li><b>Establecer un sistema de seguimiento de hallazgos.</b> Implementar un sistema para registrar, rastrear y dar seguimiento a los hallazgos de auditoría y las acciones correctivas.</li> <li><b>Fomentar la mejora continua.</b> Crear un mecanismo para la retroalimentación post-auditoría que permita al equipo reflexionar sobre el proceso, identificar áreas de mejora y ajustar los requisitos de auditoría según sea necesario.</li> </ul>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>8.3.4. Controles del diseño y desarrollo.</b>	<p>Para implementar controles efectivos en el diseño y desarrollo de revisiones de auditoría en el departamento de auditoría interna, es importante establecer un marco que asegure la calidad y la consistencia de las auditorías, por lo que el equipo auditor debe:</p> <p><b>Establecer un proceso de control documentado.</b> Diseñar un procedimiento formal que describa cada etapa del proceso de diseño y desarrollo de auditorías.</p> <p><b>Definir controles de calidad.</b> Implementar controles de calidad en todas las etapas del proceso de auditoría. Esto puede incluir revisiones de pares, validaciones de hallazgos y verificaciones de documentos para asegurar que se mantenga un estándar alto de calidad en la ejecución de las auditorías.</p> <p><b>Asignar responsabilidades claras.</b> Designar roles y responsabilidades específicas para cada miembro del equipo de auditoría en relación con el diseño y desarrollo de auditorías.</p> <p><b>Incorporar revisiones previas a la auditoría:</b> Realizar revisiones de diseño antes de la ejecución de auditorías para asegurar que los planes y enfoques sean adecuados.</p> <p><b>Establecer un sistema de seguimiento y registro de cambios:</b> Implementar un sistema que registre todos los cambios realizados en el diseño y desarrollo de las auditorías, incluyendo revisiones de alcance, metodologías y hallazgos.</p> <p><b>Capacitar al equipo auditor en controles y normativas.</b> Proporcionar capacitación regular al equipo de auditoría sobre los controles implementados, normas de auditoría y mejores prácticas.</p> <p><b>Realizar auditorías de calidad internas.</b> Llevar a cabo auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles implementados en el diseño y desarrollo de auditorías.</p> <p><b>Establecer un proceso de retroalimentación continua.</b> Implementar un mecanismo de retroalimentación que permita al equipo revisar y ajustar los controles según sea necesario.</p>
<b>8.3.5. Salidas del diseño.</b>	<p>La organización, debe asegurarse que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos, son adecuadas para los procesos, son específicas.</p> <p>Conforme al punto anterior, el equipo auditor deberá implementar controles efectivos en el diseño y desarrollo de revisiones de auditoría, por lo que es importante establecer un marco que asegure la calidad y la consistencia de las auditorías.</p>
<b>8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.</b>	<p>La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.</p> <p>Conforme al punto 8.3.4, el equipo auditor deberá implementar controles efectivos en el diseño y desarrollo de revisiones de auditoría, por lo que es importante establecer un marco que asegure la calidad y la consistencia de las auditorías.</p>

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA"**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<b>8.5.4. Preservación.</b> La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	El equipo auditor debe realizar lo indicado en el punto 7.5.2. "Control de la información documentada".
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.</b>  La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	<p>El equipo auditor debe:</p> <p><b>Definir claramente los requisitos post-informe.</b> Documentar los requisitos específicos que deben cumplirse después de la emisión de los informes de auditoría, tales como el seguimiento de recomendaciones y requerimientos de retroalimentación de las partes interesadas.</p> <p><b>Establecer un proceso de seguimiento de recomendaciones.</b> Implementar un proceso para dar seguimiento a las recomendaciones incluidas en los informes de auditoría. Este proceso debe incluir plazos para la implementación de acciones correctivas y la asignación de responsabilidades claras.</p> <p><b>Comunicar los resultados y recomendaciones.</b> Asegurar que los informes de auditoría sean comunicados efectivamente a las partes interesadas relevantes.</p> <p><b>Establecer acuerdos de seguimiento.</b> Definir y comunicar expectativas claras sobre los plazos y métodos para el seguimiento de las recomendaciones.</p> <p><b>Realizar evaluaciones de efectividad post-auditoría.</b> Implementar un proceso para evaluar la efectividad de las acciones tomadas en respuesta a las recomendaciones de auditoría.</p> <p><b>Capacitar al equipo auditor en la importancia del seguimiento.</b> Proporcionar capacitación a los miembros del equipo de auditoría y a las partes interesadas sobre la importancia del seguimiento de las recomendaciones y cómo esto contribuye a la mejora continua de los procesos dentro de la universidad privada.</p> <p><b>Documentar el proceso de seguimiento.</b> Mantener registros claros de todas las acciones de seguimiento relacionadas con los informes de auditoría, incluyendo quién es responsable, los plazos establecidos y el estado de implementación.</p> <p><b>Promover la mejora continua basada en resultados.</b> Utilizar la retroalimentación y los resultados de las evaluaciones de efectividad para realizar mejoras en el proceso de auditoría.</p> <p><b>Realizar auditorías de calidad en el proceso de seguimiento.</b> Programar auditorías internas que evalúen la efectividad del proceso de seguimiento de recomendaciones.</p>

**Anexo F.** Ver ejemplo de procedimiento del apartado 8 "Operación".

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</b>	
<b>9.1.1 Generalidades.</b>	
<p>La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar que los resultados sean válidos.</p>	
<p>Para que el departamento de auditoría interna determine los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar que los resultados de las auditorías sean válidos, el equipo auditor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Definir objetivos claros de seguimiento.</b> Establecer objetivos específicos que se deben alcanzar a través del seguimiento y la medición.</li> <li><b>Seleccionar indicadores de desempeño clave (KPI).</b> Identificar y definir indicadores de desempeño que permitan medir la efectividad de las auditorías. Estos indicadores pueden incluir el número de recomendaciones implementadas y el tiempo tomado para implementar acciones correctivas.</li> <li><b>Desarrollar métodos de medición estandarizados.</b> Crear procedimientos estandarizados para la medición de resultados.</li> <li><b>Implementar herramientas de análisis de datos.</b> Utilizar herramientas de análisis que faciliten la recopilación, visualización y análisis de datos relacionados con los resultados de las auditorías. Esto puede incluir software de análisis estadístico o herramientas de visualización que permitan identificar tendencias y patrones.</li> <li><b>Recopilar retroalimentación de las partes Interesadas.</b> Diseñar un mecanismo para recopilar retroalimentación de las partes interesadas sobre la validez y aplicabilidad de los resultados de las auditorías.</li> <li><b>Documentar los métodos y resultados.</b> Mantener un registro detallado de todos los métodos de seguimiento y medición utilizados, así como de los resultados obtenidos. Esta documentación debe ser accesible y revisable, permitiendo auditorías futuras del proceso.</li> <li><b>Capacitar al personal en métodos de evaluación.</b> Proporcionar capacitación continua al personal del departamento sobre las metodologías de seguimiento y evaluación.</li> <li><b>Promover la mejora continua.</b> Fomentar una cultura de mejora continua donde los resultados de las auditorías y las evaluaciones sean utilizados para realizar ajustes y mejoras en los procesos de auditoría.</li> </ul>	

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA"**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
La organización debe de evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua, y así poder evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente.</b>	
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Conforme al punto 7.1.5.2. "Recursos de seguimiento y medición", el equipo auditor debe implementar controles de seguimiento.
<b>9.1.3. Análisis y evaluación.</b>	
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados posterior al seguimiento y medición.	Conforme al punto 8.5.5 "Actividades posteriores a la entrega", el equipo auditor debe implementar controles de seguimiento.
<b>9.2. Auditoría Interna.</b>	
La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad.	<p>El equipo auditor debe:</p> <p><b>Preparar listas de verificación.</b> Crear listas de verificación que guíen el proceso de auditoría, asegurando que se aborden todos los puntos críticos y se recopile la información necesaria para evaluar el desempeño del SGC.</p> <p><b>Recopilar y analizar datos.</b> Durante la auditoría, recopilar datos e información relevante sobre el funcionamiento del SGC. Analizar estos datos para identificar no conformidades, áreas de mejora y buenas prácticas.</p> <p><b>Documentar los resultados de la auditoría.</b> Registrar los hallazgos de la auditoría de manera clara y detallada. Esto incluye documentar las no conformidades encontradas, las observaciones, las recomendaciones y cualquier acción correctiva propuesta.</p> <p><b>Comunicar los resultados a las partes interesadas.</b> Preparar informes de auditoría que resuman los resultados y hallazgos de manera comprensible.</p> <p><b>Establecer acciones correctivas y seguimiento.</b> Implementar un proceso para asegurar que se tomen acciones correctivas en respuesta a las no conformidades identificadas.</p> <p><b>Revisar y mejorar el programa de auditoría.</b> Evaluar periódicamente la eficacia del programa de auditoría y de las auditorías realizadas. Utilizar la retroalimentación y los resultados para realizar mejoras en el proceso de auditoría y en el SGC.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015	
Requisito de la norma ISO 9001:2015	Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada
<p>La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes.</p>	<p>El equipo auditor debe:</p> <p><b>Definir los objetivos del programa de auditoría:</b> Establecer claramente los objetivos del programa de auditoría, que deben alinearse con las metas estratégicas de la organización y del sistema de gestión de la calidad (SGC).</p> <p><b>Desarrollar un plan de auditoría integral.</b> Crear un plan de auditoría que incluya todos los aspectos del programa, tales como la frecuencia de las auditorías, los métodos a utilizar, los requisitos de planificación y los criterios de evaluación.</p> <p><b>Seleccionar métodos de auditoría.</b> Definir los métodos de auditoría que se utilizarán, que pueden incluir auditorías documentales, auditorías in situ, entrevistas y observaciones. Los métodos deben ser apropiados para el alcance y los objetivos de la auditoría.</p> <p><b>Asignar responsabilidades claras.</b> Designar roles y responsabilidades específicos para el equipo de auditoría, asegurando que haya una separación adecuada entre los roles de auditoría y los de operación.</p> <p><b>Establecer requisitos de planificación.</b> Definir los requisitos de planificación para cada auditoría, que deben incluir la recopilación de información previa, la preparación de un plan de auditoría y la comunicación con las partes interesadas.</p> <p><b>Elaborar listas de verificación.</b> Crear listas de verificación que guíen el proceso de auditoría, asegurando que se aborden todos los puntos críticos y se recopile la información necesaria para evaluar el desempeño del SGC.</p> <p><b>Documentar los resultados de la auditoría.</b> Desarrollar un formato estandarizado para la elaboración de informes de auditoría, que incluya la descripción de los hallazgos, no conformidades, recomendaciones y acciones correctivas.</p> <p><b>Implementar un proceso de seguimiento.</b> Establecer un proceso de seguimiento para asegurar que se implementen las acciones correctivas en respuesta a las no conformidades identificadas. Esto incluye la asignación de responsabilidades y plazos para la resolución de problemas.</p>
<b>9.3 Revisión por la dirección.</b>	
<p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, asegurándose de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p>	<p>El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad para asegurar un enfoque estructurado y coherente en sus actividades de control, evaluación y mejora continua, y así poder ser revisado por la rectoría de la universidad privada.</p>

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

<b>Lista de verificación según la norma ISO 9001:2015</b>	
<b>Requisito de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Propuesta a realizar en el departamento de auditoría interna de la universidad privada</b>
<b>10. Mejora</b>	
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva.</b>	
La organización debe conservar información documentada tomando evidencia de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cualquier acción correctiva.	El departamento de auditoría interna debe conservar información documentada que evidencie la naturaleza de las no conformidades detectadas, así como los resultados de las acciones correctivas tomadas. Esto permitirá asegurar un seguimiento adecuado y facilitará la mejora continua en la gestión de calidad del departamento.
<b>10.3. Mejora continua</b>	
La organización debe mejorar continuamente, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	El departamento de auditoría interna debe documentar detalladamente su sistema de gestión de la calidad y realizar la mejora continua del mismo.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Conclusiones**

En conclusión, el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC) en el departamento de auditoría interna representa un paso estratégico hacia el cumplimiento de los estándares de la ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos y la consolidación de una cultura de calidad y mejora continua en la universidad privada. Este enfoque no solo busca satisfacer los requisitos de la norma, sino también alinear las prácticas del departamento con una gestión más eficiente y orientada a resultados.

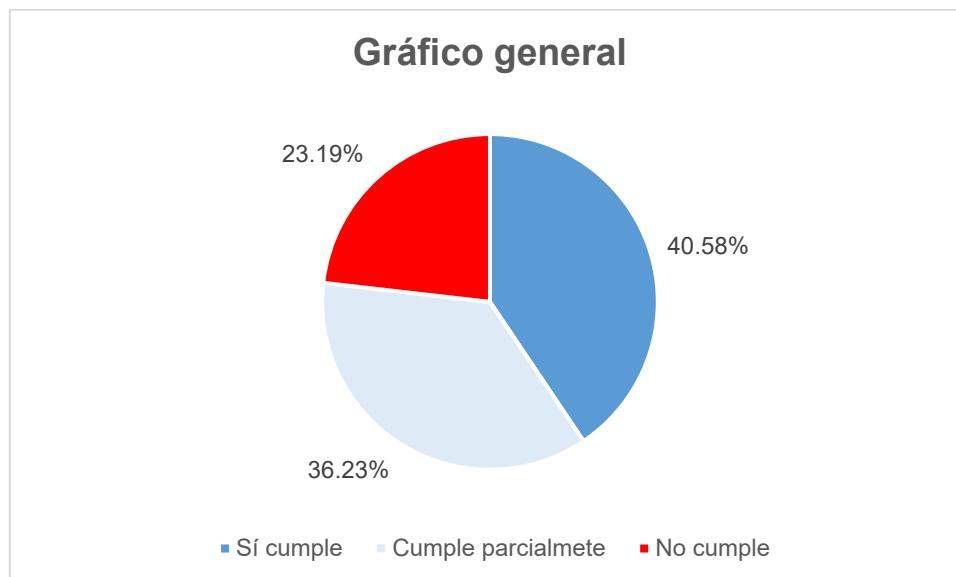
La evaluación realizada al departamento de auditoría interna de la universidad privada permitió identificar fortalezas importantes en cuanto a la planeación, control y seguimiento de sus procesos, así como en la disposición por documentar y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, también se detectaron áreas de oportunidad relacionadas con la formalización de responsabilidades, el aseguramiento de la trazabilidad mediante registros, y la implementación de mecanismos de medición y evaluación más sistemáticos.

En términos generales, el departamento de auditoria interna muestra un cumplimiento aceptable con los lineamientos de la norma, siempre que se refuerzen las acciones propuestas en esta evaluación. La incorporación de dichas mejoras consolidará la transparencia, confiabilidad y eficacia de las auditorías internas, contribuyendo no solo al fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad institucional, sino también a la generación de valor para los diferentes departamentos y la alta dirección de la universidad.

Mediante la realización de actividades específicas para atender las áreas de mejora y aprovechar los puntos fuertes identificados en el diagnóstico, el departamento fortalecerá su capacidad de contribuir de manera efectiva al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Esta iniciativa proporciona una base robusta para una gestión sostenible de la calidad, aumentando el valor del departamento en la organización y fomentando la confianza de las partes interesadas en la calidad de los procesos internos.

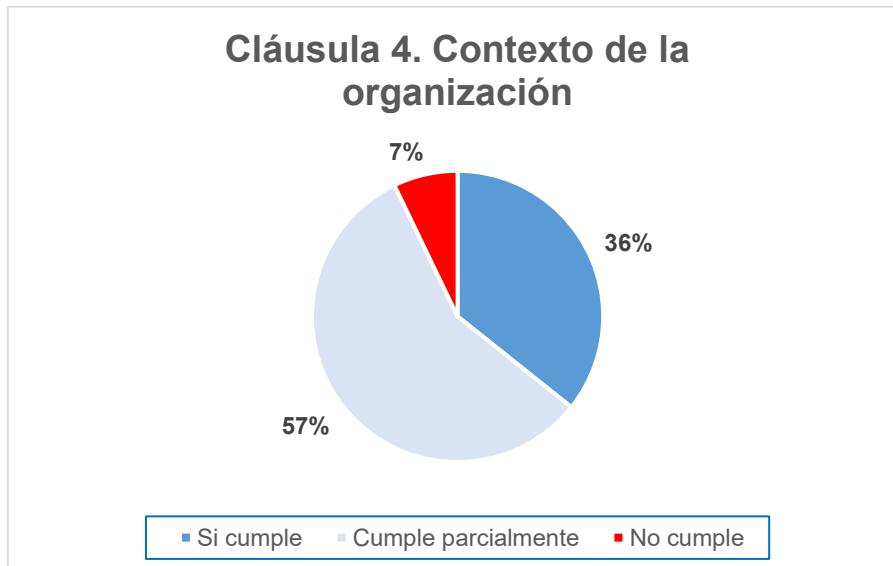
**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Gráficos de cumplimiento según la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad.**



*Figura 8. Fuente propia. Gráfico general de cumplimiento.*

Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad.



*Figura 9. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 4.*

Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 4.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

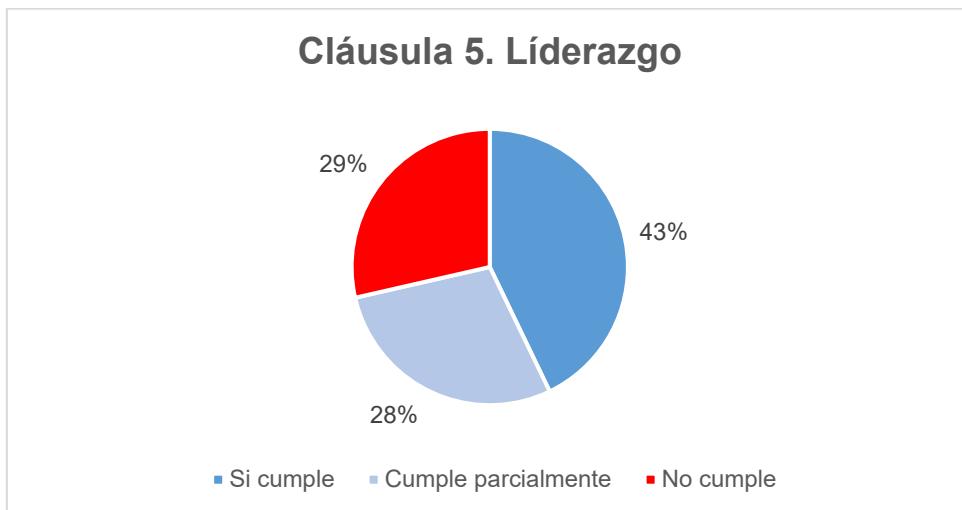


Figura 10. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 5.

Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 5.

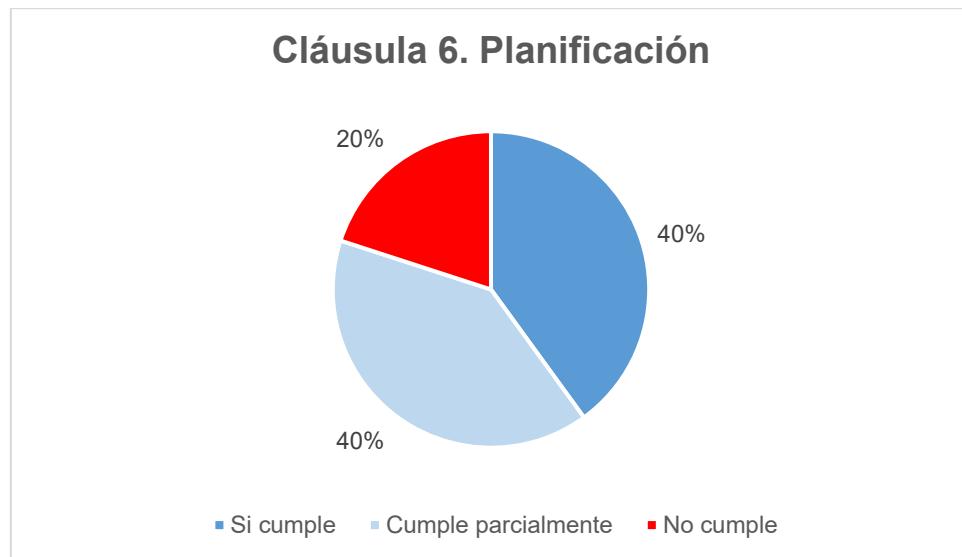
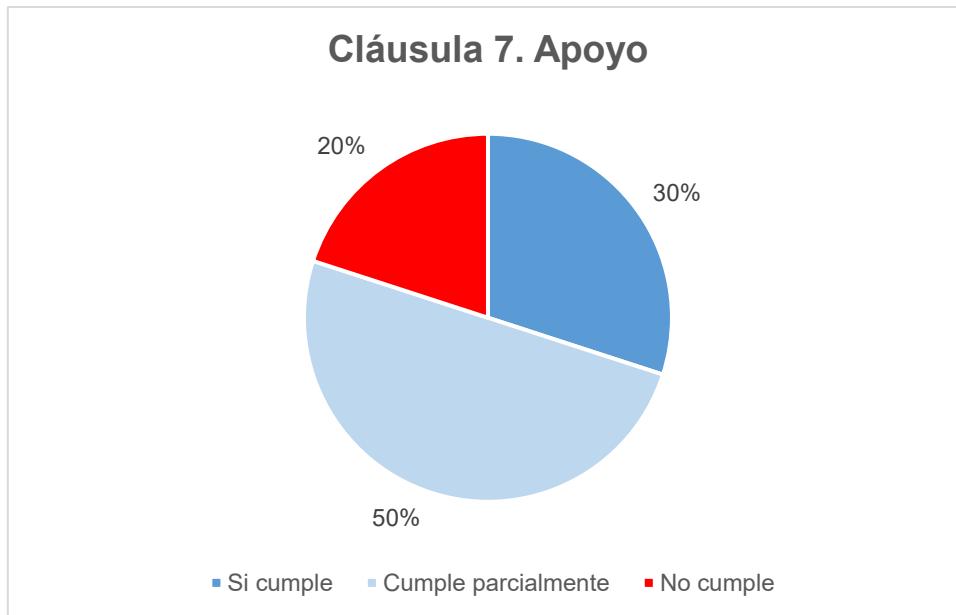


Figura 11. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 6.

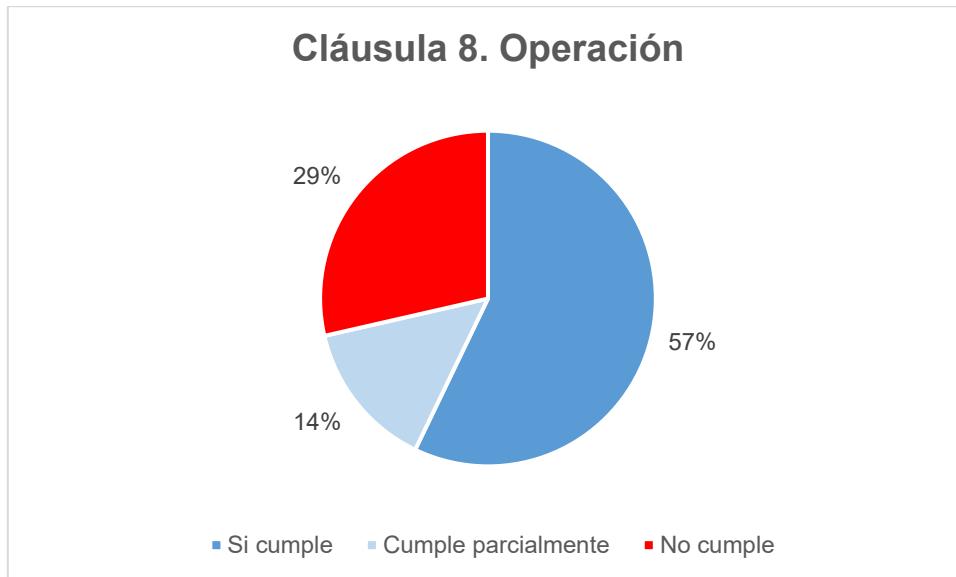
Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 6.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**



*Figura 12. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 7.*

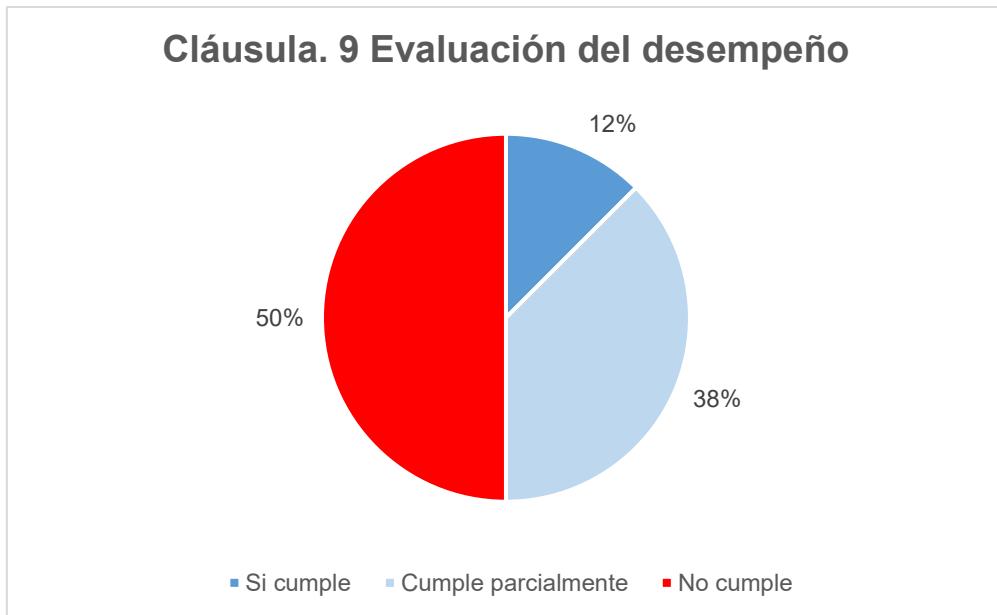
Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 7.



*Figura 13. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 8.*

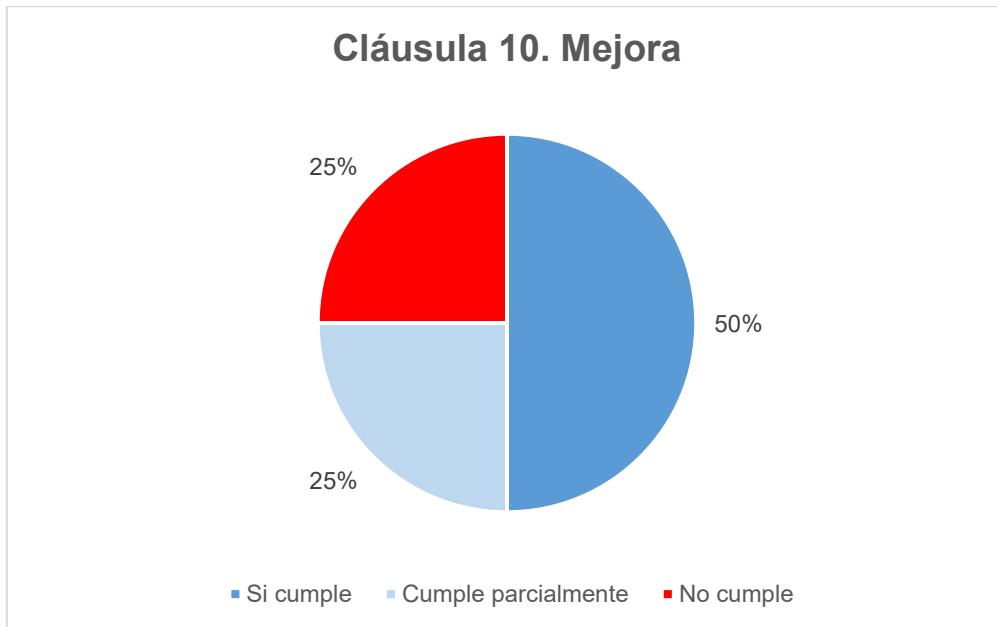
Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 8.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**



*Figura 14. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 9.*

Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 9.



*Figura 15. Fuente propia. Gráfico de cumplimiento, cláusula 10.*

Nota: El gráfico muestra el porcentaje de cumplimiento en relación con los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, de la cláusula 10.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Anexo A. Apartado 4 “Contexto de la organización”.**

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 4 *“Contexto de la organización”* de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de procedimiento para el seguimiento y la revisión de cuestiones internas y externas que afectan al sistema de gestión de la calidad (SGC).

El objetivo de este procedimiento es garantizar que el departamento de auditoría interna identifique, analice y actualice de manera sistemática los factores internos y externos que puedan incidir en su desempeño, cumplimiento normativo y en la satisfacción de las partes interesadas. Asimismo, busca establecer un mecanismo formal que permita la recolección de información, su evaluación periódica y la toma de decisiones fundamentadas para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. El procedimiento contempla, entre otros aspectos:

- La identificación de cuestiones internas (recursos, procesos, políticas, estructura organizacional, cultura, capacidades tecnológicas).
- La identificación de cuestiones externas (factores regulatorios, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales).
- La definición de responsables para la recopilación, registro y actualización de la información.
- La periodicidad de revisión y los criterios de priorización.
- El registro documental de los hallazgos, conclusiones y acciones derivadas.

Este ejemplo constituye una guía práctica para evidenciar cómo el departamento de auditoría interna puede dar cumplimiento al requisito señalado en la norma, asegurando la integración de la gestión del contexto en la planeación estratégica y en la operatividad del sistema de gestión de la calidad.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Procedimiento: Seguimiento y revisión de cuestiones internas y externas en el departamento de auditoría interna.**

**Objetivo:**

Asegurar la identificación, evaluación y revisión periódica de factores internos y externos que influyen en el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

**Alcance:**

Aplica a todo el departamento de auditoría interna y a las áreas que intervienen en el sistema de gestión de la calidad.

**Responsables:**

- Auditoría Interna: coordinar y registrar.
- Dueños de procesos: proporcionar información.
- Dirección: aprobar recomendaciones.

**Metodología:**

**Identificación de cuestiones internas.**

- Políticas, objetivos, indicadores, procesos, recursos humanos, tecnológicos y financieros.
- Se analizan mediante: entrevistas, revisión documental, análisis de resultados de auditorías y reuniones de desempeño.

**Identificación de cuestiones externas.**

- Cambios en normativas, requisitos legales, expectativas de clientes, riesgos de mercado, entorno político/social.
- Se analizan mediante: vigilancia normativa, revisión de contratos, análisis de riesgos.

**Registro.**

- Se documentan en el “Formato de seguimiento de cuestiones internas y externas”(F-SCIE-01).

**Revisión.**

- La información se presenta a la Rectoría (mínimo una vez al año).

**Acciones.**

- Se generan recomendaciones, planes de acción o actualizaciones al sistema de gestión de la calidad.
- El seguimiento se documenta en reportes de avance.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Archivo y conservación.**

- Todos los registros se almacenan en el sistema de gestión documental por mínimo 3 años.

**Ejemplo de “Formato de seguimiento de cuestiones internas y externas  
“(F-SCIE-01).**

Fecha	Tipo (Interna/Externa)	Cuestión identificada	Fuente de información	Impacto (Alto/Medio/Bajo)	Responsable	Observaciones
01/09/2025	Interna	Falta de capacitación en uso de software de control	Informe de auditoría interna	Alto	Dirección de informática y Telecomunicaciones	Capacitación programada oct- 2025

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Anexo B. Apartado 5 “Liderazgo”.**

En cumplimiento a los apartados 5.1 “Liderazgo y compromiso” y 5.2 “Enfoque al cliente” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de procedimiento y lista de verificación, que afectan al sistema de gestión de la calidad (SGC).

El objetivo de este procedimiento es definir las acciones necesarias para integrar el enfoque al cliente y la gestión de riesgos en las actividades de planificación, ejecución y seguimiento de auditorías internas, asegurando que los servicios ofrecidos contribuyan a la satisfacción de las partes interesadas y al fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad (SGC), para el departamento de auditoría interna.

De manera complementaria, la lista de verificación permitirá evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos normativos, verificando que el liderazgo del departamento de auditoría interna. Identificando roles estratégicos, identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades, así como en la medición de la satisfacción de los clientes internos.

Con ambos instrumentos se busca garantizar que el departamento de auditoría interna no solo actúe como un ente evaluador y de control, sino como un área estratégica que aporte valor a la gestión de la universidad privada, fomentando la mejora continua y asegurando la coherencia entre los objetivos del sistema de gestión de la calidad (SGC) y los de la universidad.

#### **Procedimiento: Para el enfoque al cliente y la gestión de riesgos en el departamento de auditoría interna.**

##### **Objetivo:**

Establecer un proceso sistemático para identificar riesgos y oportunidades, con el fin de asegurar la conformidad de los servicios de auditoría interna, mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC) y contribuir al aumento de la satisfacción de las partes interesadas.

##### **Alcance:**

Aplica a todas las actividades de planificación, ejecución y seguimiento de auditorías internas realizadas en la universidad privada.

##### **Responsabilidades:**

- Jefe del departamento de auditoría interna:  
Definir el rol estratégico del área en la gestión de riesgos y oportunidades.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Analizar el impacto de los hallazgos en la satisfacción de las partes interesadas.

Aprobar el plan de mejora continua.

- Equipo Auditor:

Identificar riesgos durante el desarrollo de auditorías.

Proponer oportunidades de mejora en los procesos revisados.

### **Desarrollo del procedimiento.**

- Identificación de riesgos.

Se elaborará un registro de riesgos en cada auditoría (operativos, regulatorios, financieros, tecnológicos).

Cada riesgo identificado será clasificado según probabilidad e impacto.

- Detección de oportunidades.

Se documentarán propuestas que optimicen procesos, reduzcan costos o incrementen eficiencia.

Las oportunidades se incluirán en el plan anual.

- Evaluación de impacto en el cliente (partes interesadas).

Se analizará cómo los riesgos y oportunidades detectados afectan la percepción de confiabilidad y calidad de la auditoría.

Se medirán resultados mediante encuestas de satisfacción a las áreas auditadas.

- Plan de acción.

Se definirán responsables, tiempos y métricas para atender riesgos y oportunidades.

Se dará seguimiento en reuniones trimestrales del sistema de gestión de la calidad (SGC).

### **Registros.**

Lista de verificación – Enfoque al cliente y gestión de riesgos.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Lista de verificación – Enfoque al cliente y gestión de riesgos**

**Norma ISO 9001:2015: Cláusulas 5.1 y 5.1.2.**

**Departamento de auditoría interna – universidad privada.**

<b>Elemento a verificar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones/ Evidencia</b>
¿El jefe de auditoría interna tiene documentado su rol estratégico dentro del SGC?			
¿Se identifican riesgos relacionados con los procesos auditados (operativos, regulatorios, financieros, tecnológicos)?			
¿Los riesgos se registran en un documento formal (matriz o registro de riesgos)?			
¿Se clasifican los riesgos en función de probabilidad e impacto?			
¿Se identifican y registran oportunidades de mejora detectadas en los procesos auditados?			
¿Se evalúa cómo los riesgos y oportunidades impactan en la satisfacción de las partes interesadas (clientes internos)?			
¿Existen encuestas o mecanismos de medición de la satisfacción de las áreas auditadas?			
¿Se elabora un plan de acción con responsables, tiempos y métricas para atender riesgos y oportunidades?			
¿Se realizan reuniones periódicas de seguimiento (al menos trimestrales) para evaluar avances?			
¿Se cuenta con registros de las reuniones, encuestas y planes de mejora continua?			

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Anexo C. Apartados 5.2. “Política”.**

En cumplimiento a los apartados 5.2.1 “Establecimiento de la política de calidad” y 5.2.1. “Comunicación de la política de calidad” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de la política de calidad, asegurando que sirva como marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad, e incorpore el compromiso con el cumplimiento de requisitos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad (SGC), para el departamento de auditoría interna.

En el caso del departamento de auditoría interna de la universidad privada, contar con un procedimiento formal para la elaboración, aprobación, comunicación, revisión y actualización de la política de calidad resulta esencial, ya que este documento orienta las acciones del área y garantiza que sus actividades estén alineadas con la misión, visión, valores y estrategia institucional.

El presente procedimiento busca asegurar que la política de calidad no solo sea un documento formal, sino también una herramienta práctica de gestión que:

- Refuerce el liderazgo y compromiso del departamento de auditoría interna.
- Promueva la satisfacción de los clientes internos y demás partes interesadas.
- Integre la gestión de riesgos y oportunidades como parte del enfoque preventivo.
- Facilite la comunicación, comprensión y aplicación de los principios de calidad en toda la universidad.

De esta manera, el procedimiento contribuye a fortalecer el rol estratégico del departamento de auditoría interna dentro del sistema de gestión de la calidad (SGC), consolidando su función como garante de la calidad, la transparencia y la mejora continua en la universidad privada.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Procedimiento: Elaboración y comunicación de la política de calidad del departamento de auditoría interna.**

### **Objetivo:**

Establecer el proceso para la elaboración, aprobación, comunicación, revisión y actualización de la política de calidad del departamento de auditoría interna, asegurando su alineación con la misión, visión, valores y dirección estratégica de la universidad privada, así como con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### **Alcance:**

Este procedimiento aplica al equipo auditor y al jefe de auditoría interna, involucrando a todas las áreas de la universidad privada que participan en el sistema de gestión de la calidad (SGC).

### **Responsabilidades:**

- Jefe de auditoría interna:  
Liderar el proceso de elaboración de la política.  
Aprobar la política de calidad.  
Asegurar su comunicación y disponibilidad.
- Equipo auditor:  
Colaborar en la identificación de principios, riesgos y oportunidades.  
Proponer objetivos de calidad alineados a la política.  
Dar seguimiento a la implementación.
- Áreas de apoyo (Rectoría / Comunicación institucional):  
Apoyar en la difusión de la política mediante los medios adecuados.

### **Desarrollo del Procedimiento.**

- Definición de principios.

El equipo auditor identifica los principios de calidad (alineados a misión, visión y valores).  
Se priorizan los compromisos en satisfacción del cliente interno, mejora continua y gestión de riesgos.

- Redacción de la política de calidad.

Con base en los principios definidos, el jefe de auditoría y el equipo auditor redactan el documento.  
La política debe ser clara, breve, medible y comprensible para toda la universidad.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **- Revisión y aprobación.**

El jefe de auditoría interna valida que la política cumpla con:

Propósito y contexto de la universidad.

Alineación con dirección estratégica.

Inclusión de objetivos y riesgos.

Se registra la aprobación en el acta de aprobación de política de calidad.

### **- Comunicación y difusión.**

La política debe ser difundida a toda la comunidad universitaria a través de:  
Intranet institucional.

Manual de calidad.

Correo electrónico institucional.

Reuniones informativas y capacitaciones.

El equipo auditor verifica que el personal comprenda y aplique la política en su trabajo.

### **- Revisión y actualización.**

La política debe revisarse al menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes (normativos, estratégicos o organizacionales).

El jefe de auditoría interna convoca a una reunión de revisión.

Se documentan los cambios.

## **Registros y documentos relacionados.**

Acta de aprobación de la política de calidad.

Comunicados y evidencias de difusión (correos, actas de reunión, capturas de intranet).

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Anexo D. Apartado 6 “Planificación”.**

En cumplimiento con lo establecido en los apartados 6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”, 6.2 “Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos” y 6.3 “Planificación de los cambios”, de la norma ISO 9001: 2015, se presenta a continuación un ejemplo de procedimiento que establece directrices fundamentales para garantizar que el sistema de gestión de la calidad (SGC) se planifique de manera estructurada y orientada a resultados.

El objetivo de este procedimiento es que el departamento de auditoría interna de la universidad privada permita anticipar riesgos y aprovechar oportunidades en los procesos de auditoría, asegurando que los objetivos de calidad estén alineados con la misión y visión institucional, y gestionar los cambios en el sistema de gestión de la calidad (SGC) de manera controlada y coherente con la estrategia universitaria.

El presente procedimiento tiene como finalidad proporcionar un marco formal que facilite:

- La identificación, evaluación y tratamiento de riesgos y oportunidades, fortaleciendo la confiabilidad de los procesos de auditoría.
- El establecimiento de objetivos de calidad medibles, con indicadores y responsables definidos, que impulsen la mejora continua.
- La planificación ordenada de los cambios en el sistema de gestión de la calidad (SGC), garantizando su adecuada implementación y el seguimiento de sus resultados.

De esta forma, se busca que la planificación del sistema de gestión de la calidad (SGC) en el departamento de auditoría interna no solo cumpla con los requisitos de la norma, sino que también aporte valor estratégico a la universidad, consolidando la cultura de calidad y asegurando la satisfacción de las partes interesadas.

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Procedimiento para la planificación del sistema de gestión de la calidad.**

### **Objetivo:**

Establecer el procedimiento que permita planificar de manera estructurada y coherente las acciones relacionadas con los riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios, con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad (SGC) del departamento de auditoría interna logre los resultados esperados y promueva la mejora continua.

### **Alcance:**

Este procedimiento aplica a todas las actividades de planeación del sistema de gestión de la calidad (SGC) dentro del departamento de auditoría interna de la universidad privada, incluyendo:

Identificación y gestión de riesgos y oportunidades.

Establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad.

Planificación de los cambios en los procesos del sistema de gestión de la calidad (SGC).

### **Responsables:**

- Jefe de auditoría interna:  
Liderar el proceso de planificación, aprobar planes de acción y objetivos de calidad.
- Equipo Auditor:  
Identificar riesgos, proponer acciones, monitorear indicadores y participar en la retroalimentación.
- Rectoría:  
Validar los objetivos de calidad y autorizar cambios relevantes en el SGC.

### **Desarrollo del procedimiento.**

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Identificar riesgos y oportunidades en los procesos de auditoría interna.

Evaluar y priorizar cada riesgo/oportunidad (impacto y probabilidad).

Elaborar un plan de acción con responsables, recursos y tiempos definidos.

Monitorear el avance y registrar resultados en los formatos establecidos.

Ajustar las acciones con base en los resultados y retroalimentación recibida.

- Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

Definir objetivos de calidad alineados con la misión y visión institucional.

Establecer indicadores específicos y medibles para cada objetivo.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

Asignar responsables y plazos para su cumplimiento.  
Revisar periódicamente los indicadores y documentar resultados.  
Implementar acciones de mejora cuando no se cumplan las metas.

- Planificación de los cambios
  - Identificar necesidades de cambio en los procesos del SGC.
  - Evaluuar el impacto del cambio en recursos, procesos y resultados.
  - Documentar los cambios y someterlos a aprobación del Jefe de Auditoría Interna.
  - Implementar el cambio y comunicarlo a todo el personal involucrado.
  - Monitorear la eficacia del cambio y registrarlo en el historial del SGC.

### **Registros y Documentos Relacionados.**

Objetivos e Indicadores de Calidad.  
Formato de Control de Cambios del SGC.  
Minutas de reuniones de seguimiento.

### **Revisión y actualización**

Este procedimiento deberá revisarse anualmente o cuando se detecten cambios significativos en los procesos del sistema de gestión de la calidad (SGC).

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

## **Anexo E. Apartado 7 “Apoyo”.**

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 7 “Apoyo” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de procedimiento que tiene como finalidad asegurar que la información documentada generada y utilizada en el departamento de auditoría interna sea gestionada de manera adecuada.

La información documentada constituye un elemento esencial para evidenciar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad (SGC) y para garantizar la trazabilidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos. Asimismo, este procedimiento establece las directrices para la creación, control, almacenamiento, acceso, resguardo y actualización de los documentos y registros, de forma que se asegure su uso correcto y se facilite la mejora continua de los procesos.

### **Procedimiento: Gestión de información documentada del departamento de auditoría interna.**

#### **Objetivo:**

Establecer un procedimiento para garantizar que la información documentada del departamento de auditoría interna esté debidamente controlada, disponible y protegida, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en cumplimiento con ISO 9001:2015.

#### **Alcance:**

Este procedimiento aplica a toda la información generada, recibida o utilizada por el departamento de auditoría interna de la universidad, incluyendo auditorías, informes, registros y cualquier documento relacionado con el sistema de gestión de la calidad (SGC).

#### **Responsables:**

- Jefe del departamento de auditoría interna:  
Aprobación del procedimiento, supervisión general.
- Equipo auditor:  
Cumplimiento de las políticas de almacenamiento, acceso, seguridad y respaldo de la información.
- Responsable de TI:  
Implementación de sistemas de almacenamiento, seguridad digital y respaldo de información.

#### **Desarrollo del Procedimiento.**

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

- Establecimiento de sistema de almacenamiento y respaldo:  
Utilizar una plataforma segura en la nube o servidor interno dedicado.  
Definir políticas de respaldo periódico y recuperación ante incidentes.  
Definición de Políticas de Acceso y Confidencialidad
- Asignar roles y permisos a cada miembro del equipo:  
Establecer restricciones según el nivel de información.
- Implementación de Controles de Seguridad Digital:  
Aplicar encriptación de datos, autenticación multifactor y contraseñas robustas.  
Monitorear accesos no autorizados.

### **Registro de Cambios y Accesos.**

Mantener un log documentando accesos, modificaciones o eliminaciones de documentos.

Revisar periódicamente los registros para detectar anomalías.

### Auditorías Internas de Seguridad de la Información

Programar auditorías periódicas para evaluar efectividad de los controles implementados.

Documentar hallazgos y acciones correctivas.

### Capacitación del Equipo

Educar sobre buenas prácticas de gestión de la información.

Prevenir riesgos como almacenamiento en dispositivos personales o uso de contraseñas compartidas.

### **Registros.**

Logs de accesos y cambios en documentos.

Reportes de auditoría interna de seguridad de la información.

Evidencias de respaldo y recuperación de información.

Listado de miembros con roles y permisos asignados.

### **Revisión y mejora.**

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando existan cambios significativos en el sistema de gestión de la calidad (SGC) o en la tecnología de almacenamiento.

Las actualizaciones serán aprobadas por el jefe del departamento de auditoría interna.

## **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

### **Anexo F. Apartado 8 “Operación”.**

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 8 “*Planificación*” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de procedimiento que tiene como propósito fortalecer la gestión de la calidad institucional mediante el establecimiento de lineamientos claros y sistemáticos para la planificación, diseño, desarrollo, ejecución y mejora de las auditorías internas.

Las auditorías internas constituyen una herramienta esencial para garantizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC), ya que permiten verificar el grado de conformidad de los procesos respecto a los criterios definidos, identificar áreas de oportunidad y promover la mejora continua dentro de la organización. En este contexto, la correcta implementación del presente procedimiento asegura la trazabilidad, objetividad y consistencia en todas las etapas del proceso auditor, desde su planificación hasta el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de los hallazgos.

Asimismo, este procedimiento contribuye al cumplimiento de las políticas institucionales y del manual del sistema de gestión de la calidad, reforzando el compromiso de la universidad con la transparencia, la eficiencia operativa y la mejora permanente de sus procesos. Su aplicación uniforme y documentada no solo garantiza la conformidad con la norma ISO 9001:2015, sino que también fortalece la cultura organizacional orientada a la calidad y la rendición de cuentas.

#### **Procedimiento para la planificación, diseño y desarrollo de auditorías interna.**

##### **Objetivo.**

Establecer el procedimiento para la planificación, diseño, desarrollo, ejecución, control, registro y mejora de las auditorías internas realizadas por el departamento de auditoría interna, garantizando que se ejecuten conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a las políticas institucionales.

##### **Alcance.**

Aplica a todas las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad programadas y realizadas en la universidad, así como a todo el personal del departamento de auditoría interna y a las áreas auditadas.

##### **Desarrollo del procedimiento.**

Se mantiene la estructura de planificación, diseño, ejecución, registro, seguimiento y mejora que ya consta en el procedimiento principal.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**Responsables.**

- Jefe de auditoría interna:  
Responsable último del cumplimiento del procedimiento.  
Aprobar planes de auditoría propuestos.  
Designar recursos y auditores según competencias.  
Validar informes finales y proponer acciones a la rectoría.  
Asegurar formación y competencia del equipo auditor.
- Equipo Auditor:  
Ejecutar actividades asignadas conforme al plan.  
Recopilar, registrar y resguardar evidencia objetiva.  
Rellenar listas de verificación y apoyar en la redacción del informe

**Control de cambios y revisión del procedimiento.**

El procedimiento y sus formatos deberán revisarse al menos cada 2 años o cuando exista una modificación normativa o institucional que lo requiera.

**Referencias.**

ISO 9001:2015 (apartados 8.1 y 8.3)

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Anexo G. Apartado 9 “Evaluación del desempeño”

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 9 “*Evaluación del desempeño*” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de un formato de registro de revisión por el jefe de auditoría interna, el cual recopila de forma estructurada la información necesaria para analizar el desempeño del sistema, los resultados de las auditorías internas, el grado de satisfacción de las partes interesadas y las oportunidades de mejora detectadas.

La revisión por el jefe de auditoría interna constituye una de las etapas clave dentro del sistema de gestión de la calidad (SGC), ya que permite a la rectoría evaluar de manera integral la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema con la estrategia institucional, conforme a lo establecido en el apartado 9.3 de la norma ISO 9001:2015.

Este registro permite establecer un mecanismo formal de comunicación entre el departamento de auditoría interna y la rectoría de la universidad, asegurando la trazabilidad de los datos evaluados, la toma de decisiones basada en evidencia y el seguimiento oportuno de las acciones acordadas. Además, promueve la mejora continua del sistema al garantizar que los resultados obtenidos sean revisados, validados y utilizados para fortalecer la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC).

La implementación de este formato no solo cumple con los requisitos normativos, sino que también refuerza la cultura de calidad institucional, fomentando la transparencia, la responsabilidad y la participación de la alta dirección en el desarrollo y sostenimiento del sistema de gestión de la calidad (SGC).

Formato de registro de revisión por el jefe de auditoría interna.

Aspecto evaluado	Descripción	Fuente de información	Resultados	Acciones a implementar	Responsable	Fecha compromiso
Desempeño del SGC	Evaluación de indicadores del SGC y cumplimiento de objetivos	Informe de desempeño anual	92% de cumplimiento	Mantener seguimiento trimestral	Jefe de auditoría interna	Enero 2026
Resultados de Auditorías	Ánalisis de hallazgos y acciones correctivas	Informes Al-2025	80% de cumplimiento	Revisión de efectividad	Equipo auditor	Diciembre 2025
Satisfacción de Clientes	Encuesta de servicios a áreas auditadas	Reporte de satisfacción	87 de cumplimiento	Desarrollar plan de mejora en comunicación	Jefe de auditoría interna	Marzo 2026
Necesidad de Recursos	Revisión de competencias y herramientas	Solicitud interna	Requiere capacitación adicional	Plan de capacitación 2026	Jefe de auditoría interna	Enero 2026

# “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## Anexo H. Apartado 10 “Mejora”.

En cumplimiento con lo establecido en el apartado 10 “Mejora” de la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación un ejemplo de formato de mejora continua que afectan al sistema de gestión de la calidad (SGC).

El presente formato de registro de mejora continua tiene como propósito documentar de manera sistemática todas las oportunidades de mejora identificadas a partir de las auditorías internas, los indicadores de desempeño, la retroalimentación del equipo auditor o las revisiones por el jefe de auditoría interna. Su aplicación permite establecer un mecanismo formal de seguimiento, evaluación y cierre de las acciones implementadas, garantizando la trazabilidad de cada mejora y la transparencia en la gestión de resultados.

Este registro no solo cumple con el requisito establecido en el apartado 10.3 de la norma ISO 9001:2015, sino que también fortalece la cultura de calidad dentro del departamento de auditoría interna, fomentando la participación activa del personal, el análisis basado en datos y la toma de decisiones orientada a la excelencia institucional. De esta manera, el formato se convierte en una herramienta esencial para evidenciar la eficacia del sistema de gestión de la calidad (SGC) y el compromiso del departamento de auditoría interna con la mejora continua y la innovación en sus procesos.

Fuente de mejor	Descripción de la oportunidad	Acción de mejora	Responsable	Fecha compromiso
Auditoría Interna 2025	Falta de estandarización en los formatos de informes	Unificar y aprobar formato institucional de informes	Jefe de auditoría interna	Noviembre 2025
Retroalimentación del personal	Retraso en la carga de evidencias en el sistema	Capacitación sobre gestión documental	Jefe de auditoría interna	Diciembre 2025
Indicador KPI (tiempo de cierre de hallazgos)	Tiempos superiores a lo planificado	Implementar alertas automáticas de seguimiento	Jefe de auditoría interna	Enero 2026

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”**

**CRONOGRAMA**

Diseño de un sistema de gestión de la calidad para el departamento de auditoría interna de una universidad privada.

Actividades	Año 2024			Año 2025				
	JUL-AGO	SEP-OCT	NOV-DIC	ENE-FEB	MAR-ABR	MAY-JUN	JUL-AGO	SEP-OCT
Elección del tema								
Introducción								
Metodología								
Preguntas de Investigación								
Hipótesis								
Objetivos								
Capítulo I								
Capítulo II								
Capítulo III								
Capítulo IV								
Capítulo V								
Conclusiones								
Cronograma								
Bibliografía								

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

## BIBLIOGRAFÍA.

Centro Ibero Meneses. (s.f.). *Quiénes somos*. <http://centromeneses.mx/quienes-somos>

Instituto Mexicano de Auditores Internos. (s.f.). *Acerca del IMAI*. <https://www.imai.org.mx/about.php>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario* [Archivo PDF].

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos* [Archivo PDF].

International Organization for Standardization. (2018, marzo 12). *ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* [Archivo PDF].

Mateo, R. J. (2010, marzo 3). *Sistemas de gestión de la calidad*. Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

PiraniRisk. (s.f.). *Todo lo que debes saber sobre la auditoría interna*. <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-auditoria-interna>

Prepa Ibero. (s.f.). *Misión y visión*. <https://www.prepaibero.mx/7/misin-visin>

Ripalda Abanto, S. D. M. (2013). *La evolución de la auditoría interna en el comienzo del siglo XXI*. XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad. [https://www.academia.edu/32518367/La\\_Evoluci%C3%B3n\\_De\\_La\\_Auditor%C3%A3a\\_Interna\\_En\\_El\\_Comienzo\\_Del\\_Siglo\\_XXI](https://www.academia.edu/32518367/La_Evoluci%C3%B3n_De_La_Auditor%C3%A3a_Interna_En_El_Comienzo_Del_Siglo_XXI)

Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo, S., Rojas Tamayo, M., & Salomón Doroteo, L. (2017). *Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las normas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://books.google.com.pe/books?id=zyx0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&v=onepage&q&f=false>

The Institute of Internal Auditors. (2016, octubre). *Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna* (p. 7). <https://www.theiia.org/globalassets/site/standards/mandatory-guidance/ippf/2017/ippf-standards-2017-spanish.pdf>

Universidad Iberoamericana. (s.f.). *Bienvenido a la IBERO*. <https://ibero.mx/bienvenido-ibero>

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

Universidad Iberoamericana Ciudad de México. (2017, mayo 22). *IBERO y Tecnológico Universitario del Valle de Chalco, en alianza estratégica.* <https://ibero.mx/prensa/ibero-y-tecnologico-universitario-del-valle-de-chalco-en-alianza-estrategica>

Vázquez Coloma, J. (2010). *Elementos de auditoría* (6.<sup>a</sup> ed.). Cengage Learning.