



1. OBJETIVO


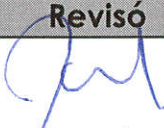

Establecer la metodología de planeación, coordinación y ejecución de auditorías y verificaciones internas, para evaluar el nivel de cumplimiento de requisitos y desempeño de implementación del Sistema de Gestión Integral (SCII), requisitos legales y otros requisitos relacionados con los documentos institucionales de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos (AMBU).

2. ALCANCE

Aplica a las áreas operativas y administrativas de la AMBU que por sus actividades tienen responsabilidad con el cumplimiento de metas y objetivos determinados en los documentos institucionales y los requisitos del SCII.

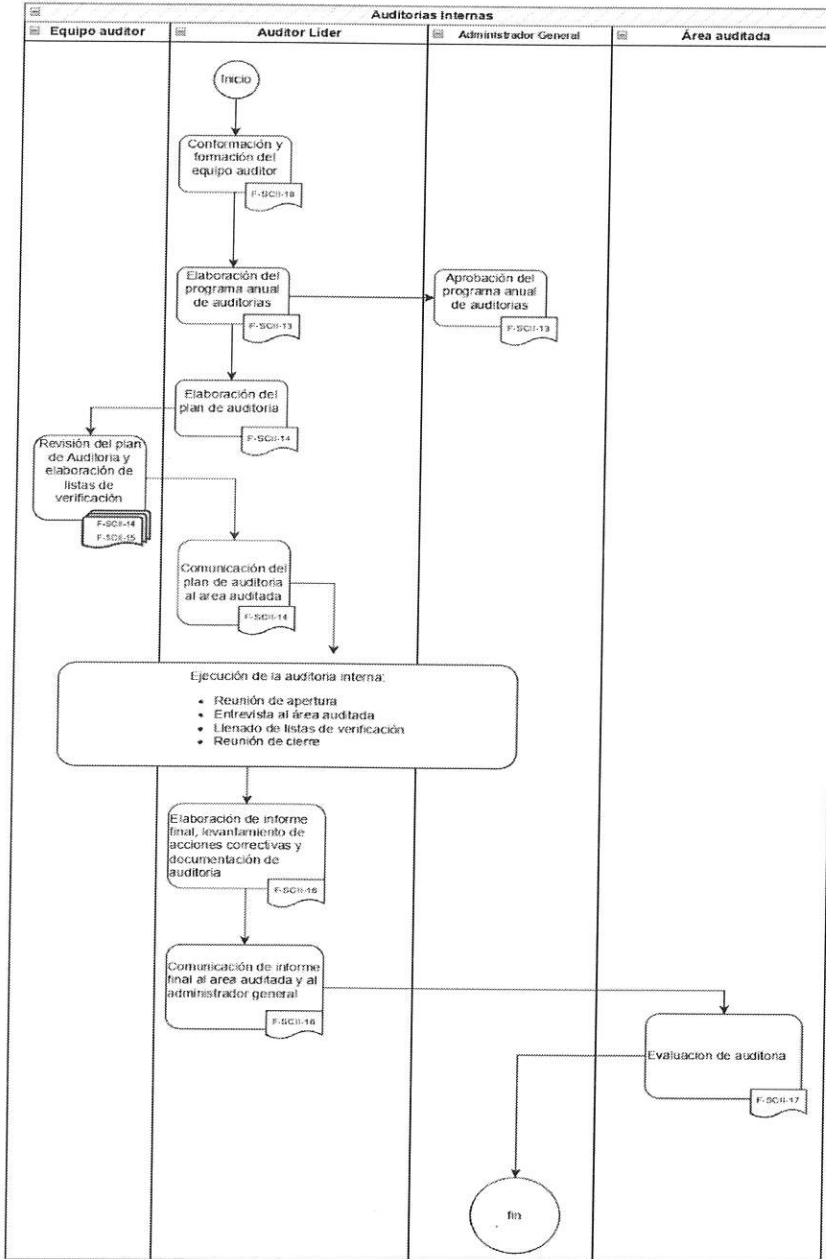
3. TÉRMINOS O DEFINICIONES


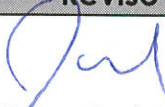

- 3.1. **Auditor líder:** Será el responsable del SCII, y será el personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria y participación en un mínimo de 2 auditorías internas.
- 3.2. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.3. **Auditor interno:** Personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria, puede participar en una auditoría interna.
- 3.4. **Equipo auditor:** Equipo multidisciplinario conformado por auditores internos encargados de llevar a cabo la auditoría; con la formación y competencia para llevar a cabo auditorías internas.
- 3.5. **Equipo de gestión AMBU:** Equipo multidisciplinario integrado por los Gerentes de Área.
- 3.6. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.7. **Hallazgo:** Desviación o falla en el cumplimiento de las especificaciones que indica una deficiencia que no pone en riesgo la calidad del producto o servicio.
- 3.8. **Plan de auditoría:** Plan para la ejecución de la auditoría.
- 3.9. **Programa de auditoría:** Programa anual de auditorías, calendarización de las auditorías programadas
- 3.10. **Sugerencia de Mejora:** puntos de mejora al SCII, que sin ser no conformidades pueden mejorar su funcionamiento.
- 3.11. **Sistema de Gestión Integral (SCII):** Sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas.
- 3.12. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.13. **Observación(es):** Declaración de un hecho, efectuada durante la auditoría y soportada por evidencias objetivas que no afectan directamente al Sistema de Gestión Integral.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



5. REFERENCIAS.

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

6. DESARROLLO.


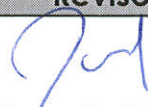

6.1. Conformación y formación del equipo auditor.

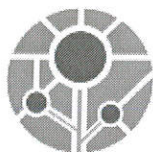
6.1.1. El equipo auditor es conformado por un auditor líder y auditores internos; quienes deberán tener la formación y experiencia necesarias para fungir como auditores internos, lo cual se registra en la **Plantilla de auditores internos F-SCII-18** y deberán contar al menos con la siguiente experiencia:

- **Auditor líder:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos y haber participado en al menos 2 auditorías internas (preferentemente).
- **Auditores internos:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos (sistemas de gestión de calidad, ambiental y antisoborno, según corresponda).
- **Equipo auditor:** Haber tomado el curso de formación de auditores internos y haber acreditado mínimo el bachillerato.

6.1.2. El auditor líder debe asegurarse de que el equipo auditor cumpla con su programa de capacitación completo antes de actuar como auditores y que todas las áreas y personas involucradas en la auditoría conozcan sus responsabilidades y obligaciones, las cuales se desglosan a continuación:

- El auditor líder es el responsable de elaborar el programa anual de auditorías.
- El Administrador General es el responsable de aprobar el programa anual de auditorías del SCII, y gestionar los recursos para la realización de la auditoría.
- El responsable del SCII, es el encargado de dar seguimiento a las no conformidades derivadas del informe final.
- El auditor líder es responsable de coordinar el plan de auditoría e integrar el informe final de la misma al área auditada.
- El equipo auditor es responsable de conocer los documentos relacionados con el área o proceso a auditar; elaborar la documentación de la auditoría y entregar el reporte de hallazgos al auditor líder.


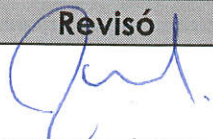

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026

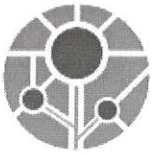


- El área auditada es responsable de proporcionar toda la información que le soliciten los auditores durante la auditoría.
- Es responsabilidad de los Gerentes de Área y Jefaturas informar a su personal sobre la fecha y hora en que se llevará a cabo la auditoría interna.
- El responsable del área auditada deberá acudir puntualmente a la reunión de apertura de la auditoría interna.
- Es responsabilidad del área auditada, encontrarse disponible durante la auditoría para contestar las preguntas a los auditores internos y colaborar proporcionando la información solicitada.
- Es responsabilidad del área auditada, en caso de tener conflicto de horarios, informar al auditor líder sobre su disponibilidad de tiempo para realizar la auditoría.
- El auditor líder, tiene la autoridad para modificar el programa anual de auditoría en forma parcial de acuerdo con las necesidades del SCII y bajo autorización del Administrador General.
- El auditor líder, tiene la autoridad para determinar el grado de conformidad del hallazgo encontrado durante la auditoría en caso de existir controversia.
- El auditor líder tiene la autoridad de aplazar y/o suspender la auditoría en caso de no encontrar las condiciones necesarias para el desarrollo de la misma.
- El auditor líder tiene la autoridad de solicitar la información necesaria para la preparación de la documentación del auditado previo a la auditoría.

6.2. Elaboración del programa de auditoría

- 6.2.1. El auditor líder es el responsable de realizar el programa anual de auditorías internas considerando el tamaño y la naturaleza de los procesos. El programa se realiza en las primeras semanas del año para la oportuna programación de las auditorías del año.
- 6.2.2. El auditor líder será el responsable de verificar que el equipo auditor y el área auditada conozca de forma general cómo se llevará a cabo la auditoría y todo lo que se requiera respecto al seguimiento de la misma.
- 6.2.3. El programa debe considerar la siguiente información para asegurar que se realice de manera oportuna:
- Objetivos del programa de auditoría.
 - Periodo que comprende la programación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



- Tipo de auditoría.
- Medio de realización de la auditoría (presencial, virtual o mixta).
- Alcance de cada auditoría.
- Calendarización de las auditorías.
- Recursos requeridos.
- Riesgos y oportunidades asociados con el programa de auditoría y las acciones para tratarlos.

6.2.4. El auditor líder deberá presentar el **Programa Anual de Auditorías F-SCII-13**, al Administrador General, para su revisión y aprobación en función de la viabilidad de las fechas programadas.


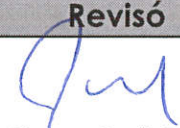
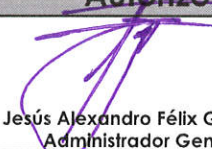
6.3. Planeación de auditoría

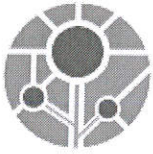
6.3.1. El auditor líder realiza el **Plan de Auditoría F-SCII-14** con base a los siguientes puntos:

- Definición de los objetivos de la auditoría.
- Definición del alcance de la auditoría.
- Establecer los horarios para auditar cada proceso.
- Establecer la modalidad de la auditoría (presencial, virtual o mixta).
- Establecer los criterios de auditoría.
- Establecer los métodos de auditoría:

Grado de implicación entre el auditor y el auditado	Métodos	
	Presencial	Virtual
Interacción con la persona o área auditada	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas. • Revisión documental. • Muestreo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevistas a través de medios de comunicación virtuales. • Completar listas de verificación y cuestionarios. • Revisión documental empleando medios virtuales y/o interactivos.
Sin interacción con el auditado	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental. • Aplicación de listas de verificación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental. • Observación del trabajo. • Análisis de la información.

- Selección del equipo auditor.


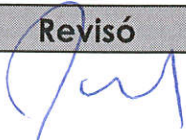

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



- 6.3.2. El auditor líder, convoca al equipo auditor a una reunión previa con el fin de revisar los siguientes puntos:
- Revisión del plan de auditoría propuesto.
 - Documentación del proceso a auditar.
 - **Resultado de las auditorías internas y externas previas:** Se revisan los informes finales de auditorías previas (en caso de existir).
 - Planes de mejora existentes.
 - Desempeño de los indicadores de gestión.
 - Mapa de riesgos.
 - Normatividad aplicable.
- 6.3.3. Una vez revisada la información anterior, el equipo auditor podrá elaborar la **Lista de Verificación de Auditoría F-SCII-15**; estas deben ser suficientes para realizar un muestreo acorde al alcance planeado de la auditoría.
- 6.3.4. En el caso de una auditoría virtual, durante la planificación se debe asegurar que el equipo auditor conozca los protocolos de acceso remoto acordados, incluyendo los dispositivos, hardware y software, requeridos para la ejecución de la auditoría.
- 6.3.5. El auditor líder deberá verificar que el personal que funge como auditor interno no audite su propio trabajo, las auditorías deberán de realizarse de manera cruzada.
- 6.3.6. Una vez revisado y establecidos los detalles del plan de auditoría por el equipo auditor, el auditor líder es el responsable de comunicarlo, a través de memorándum y/o correo electrónico, al área auditada y a las áreas en general de la AMBU, con al menos 10 días de anticipación a la auditoría.

6.4. Ejecución de la auditoría

- 6.4.1. Previo a la reunión de apertura, en caso necesario, el equipo auditor se reunirá para ultimar los detalles del plan.
- 6.4.2. El auditor líder presidirá la reunión de apertura con el equipo auditor y el área auditada, informando la agenda de la auditoría y el alcance de la misma de manera oficial conforme al **Plan de Auditoría F-SCII-14**.
- 6.4.3. El auditor líder verifica que la auditoría se realice conforme a lo planeado y establecido por las normas ISO 9001:2015, 37001:2025, según corresponda.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberfo Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



- 6.4.4. El equipo auditor, procede a realizar entrevistas con las personas del área auditada y a muestrear las evidencias conforme al (los) método(s) de auditoría establecidos en el plan.
- 6.4.5. Con la información obtenida de la auditoría, el equipo auditor realiza el llenado correcto de las listas de verificación.
- 6.4.6. Previo a la reunión de cierre, se reúne el equipo auditor con el auditor líder para entregar los reportes de auditoría conforme a la **Lista de Verificación de Auditoría F-SCII-15**; determinar la fecha de reunión para elaborar el reporte de hallazgos y sugerencias al área auditada, y resumir los hallazgos más importantes para presentar el reporte verbal de cierre de la auditoría.


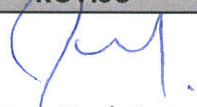

Nota: se pueden hacer sugerencias de mejora siempre y cuando se identifique como sugerencia y no como "no conformidad".

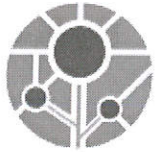
- 6.4.7. El auditor líder se reúne con el equipo auditor para verificar la **Lista de Verificación de Auditoría F-SCII-15** para detectar as no conformidades, cubriendo los siguientes puntos:
- Requerimiento del documento afectado del SCII y/o norma auditada.
 - Área donde se localizó el hallazgo.
 - Cantidad de muestreo efectuado y número de casos encontrados.
 - Evidencia del hallazgo si se requiere.
- 6.4.8. El auditor líder preside la reunión de cierre de la auditoría interna e informa al área auditada la fecha de entrega del reporte, en caso de que no sea entregado en la reunión de cierre.

6.5. Informe de auditoría.

- 6.5.1. El auditor líder, con base en los hallazgos plasmados en la **Lista de Verificación de Auditoría F-SCII-15**, elabora el **Informe de Auditoría F-SCII-16**, tomando en cuenta los siguientes criterios para la calificación:

Calificación	Criterio
Conformidad	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento total de un requisito (legal, de la norma ISO 9001:2015, 37001:2025, de las partes interesadas o un requisito interno).

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



Observación	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento parcial que no ponga en riesgo los requisitos de las partes interesadas o al proceso. • Característica incumplida, aislada o eventual.
No conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento que ponga en riesgo los requisitos de partes interesadas (internas y externas) o Incumplimiento de un requisito legal. • Incumplimiento a un requisito de la norma , 37001, 9001. • Observación de una misma característica incumplida que es repetitiva.

6.5.2. El auditor líder reúne la documentación de la auditoría, incluyendo:

- **Lista de Verificación de Auditoría F-SCII-15.**
- **Informe de Auditoría F-SCII-16.**

6.5.3. El auditor líder, archiva los documentos de la auditoría por número de auditoría interna y entrega copia del reporte final de la auditoría a los miembros del área auditada vía correo electrónico.

6.5.4. El auditor líder, levantará las no conformidades conforme al procedimiento de **Acciones Correctivas P-SCII-03** relativas a los hallazgos de la auditoría, se tomarán en cuenta las no conformidades emitidas en el **Informe de Auditoría F-SCII-16** y las entregará a cada una de las áreas responsables.


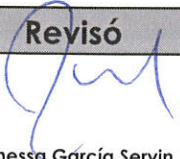

6.6. Evaluación de la auditoría.

6.6.1. Como parte del proceso de evaluación de la auditoría, se realiza una evaluación de retroalimentación mediante el formato **Evaluación de Auditoría F-SCII-17** que el área auditada responden a fin de identificar que:

- Se cumplieron los objetivos planificados.
- Los miembros del equipo auditor cuentan con la formación y competencia adecuadas.
- Se obtiene la retroalimentación de las personas auditadas.
- Se identificaron las áreas de oportunidad en el ejercicio de auditoría interna.

7. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Acciones Correctivas	P-SCII-03	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)


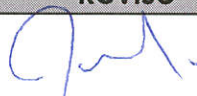

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



Auditorías Internas

Rev. 02
P-SCII-05

Programa Anual de Auditorías	F-SCII-13	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Plan de Auditoría	F-SCII-14	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Lista de Verificación de Auditoría	F-SCII-15	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Informe de Auditoría	F-SCII-16	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Evaluación de Auditoría	F-SCII-17	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Plantilla de auditores internos	F-SCII-18	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026