

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 18

1. OBJETO

Establecer los lineamientos generales para realizar Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con la finalidad de determinar si se cumple la eficacia y conformidad del SGC con relación a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

Cumplir la metodología establecida para auditorias de la norma ISO 19011.

2. BASE NORMATIVA

- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 19011:2018 – Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión

3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a todas las áreas y unidades organizacionales que forman parte del SGC.

4. RESPONSABILIDAD

Analista de Gestión de Calidad:

- La programación de las Auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar el seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditorias y de las acciones correctivas resultantes.

Auditor/a:

- Planificar la auditoría interna
- Realiza la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaborar el informe de Auditoría identificando objetivamente los hallazgos generados en base a los criterios de auditoría y las evidencias identificadas.
- Evaluar el grado de cumplimiento de criterios operacionales establecidos por la institución (reglamentos, manuales, procedimientos, instructivos y otros).

Jefes/as y Directores/as de áreas y unidades:

- Coordinar con el/la Analista de Gestión de Calidad y personal a su cargo las auditorias.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
AC/M	Acciones correctivas y de mejora
NC	No Conformidad
UDITH	Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	2 de 18

6. DEFINICIONES

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
Auditoria	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de forma objetiva con la finalidad de determinar el grado en qué medida se cumple el SGC.
Auditoría Interna	Denominada también auditorias de primera parte, una auditoría interna es una auditoria que se realiza por, o en nombre de la propia organización, para verificar el cumplimiento de los requisitos y es fuente de información para la revisión por la Dirección.
Equipo Auditor	Una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de un experto técnico. El equipo auditor podrá estar conformado por auditores internos propios o contratados externamente.
Auditor Líder	Persona designada para gestionar, planificar y conducir la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad. Tiene la responsabilidad de coordinar el equipo auditor, establecer los objetivos y el plan de auditoria, asignar tareas y presentar los resultados de la auditoría a la Alta Dirección. El auditor líder debe tener como competencia: Curso aprobado de auditor líder ISO 9001 o auditor interno, de al menos 40 horas y al menos una auditoría completa.
Co Auditores	Personas que forman parte del equipo auditor y que realizan actividades de auditoría interna bajo la coordinación del auditor líder, tales como entrevistas, revisión de registros y verificación de las actividades. Como competencia deben tener curso aprobado de auditor líder ISO 9001 de al menos 40 horas
Auditor en formación	Persona que participa en actividades de auditoría con el propósito de adquirir experiencia y desarrollar las competencias necesarias para desempeñarse posteriormente como auditor interno. Actúa bajo la supervisión de un auditor calificado, no asume responsabilidad plena sobre los hallazgos y su participación contribuye a su proceso de capacitación y fortalecimiento profesional.
Experto Técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos en relación con el área, proceso, producto o actividad que se audita. El experto técnico no actúa como auditor, pero colabora con el equipo auditor proporcionando asesoramiento especializado.
Plan de auditoria	Descripción de las actividades y los preparativos de una auditoria.
Criterios de la Auditoria	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia, frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	25 SEP 2025
	PROCEDIMIENTO	Versión:	1
	Título:	Página:	3 de 18
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

Evidencia de la Auditoria	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
Hallazgos de Auditoria	Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad.
Conformidad	Son los hallazgos positivos, los cuales responden al cumplimiento de los requisitos.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
Riesgo	Efecto de la Incertidumbre.
Observación	Incumplimiento menor de un requisito. Un incumplimiento menor que se presente de forma repetitiva o varios incumplimientos menores a un mismo requisito pueden derivar en una No Conformidad.
Auditoria Remota	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de forma objetiva con la finalidad de determinar el grado en qué medida se cumple el SGC, con la disponibilidad de tecnologías de la información y las comunicaciones (por ejemplo, el uso de computadoras, tablet, internet y plataforma para reuniones virtuales que permitan realizar la evaluación remota).



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	4 de 18

7. DESARROLLO/DESCRIPCIÓN/FLUJOGRAMA

7.1. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO
Elaboración del Programa de Auditorías	Elabora anualmente propuesta de programa de auditorías. Considerando los procesos dentro del alcance y posibles fechas. Puede reformularse según resultados. Remite a el/la Jefe/a de la UDITH.	Analista de Gestión de Calidad	Programa de Auditorías Internas UDITH-R-19
Aprobación del Programa de Auditorías	Si no tiene observaciones aprueba el Programa	Jefe/a UDITH	Programa de Auditorías Internas UDITH-R-19 aprobado
Selección del equipo auditor	Propone conformación del equipo auditor y remite a la MAE	Analista de gestión de calidad	
Aprobación del equipo auditor	Si no tiene observaciones aprueba al equipo auditor y firma instructivo	MAE	Instructivo o memorándums
Elaboración del Plan de Auditoría	El/la Auditor/a Líder elabora el plan, lo coordina con el/la Analista de gestión de calidad y jefes/as o directores/as de área o unidades organizacionales involucradas en el alcance de la auditoría. Debe ser aprobado antes de la auditoría.	Auditor Líder / Analista de gestión de calidad	Plan de Auditoría Interna UDITH-R-20
Difusión del Plan de Auditoría	Comunica el plan aprobado al equipo auditor y a los auditados con al menos 2 días de anticipación. Se coordina para asegurar su presencia.	Analista de gestión de calidad	Plan de Auditoría Interna UDITH-R-20 difundido
Entrega de documentos a auditores	Entrega copias no controladas de los documentos a auditar (si corresponde), con al menos 2 días de anticipación.	Analista de gestión de calidad	Documentos a auditar (copias no controladas)
Preparación de la Auditoría	El equipo auditor revisa la documentación de los procesos a auditar y va completando la Lista de Verificación.	Equipo Auditor	Lista de Verificación de Auditoría UDITH-R-21 (en proceso)
Reunión de apertura	El equipo auditor explica al auditado: plan, alcance, criterios y demás información relevante.	Equipo Auditor	Acta o evidencia de reunión (opcional)
Ejecución de la Auditoría In Situ o remota	Recopilan evidencias por entrevistas, observaciones ya sea in situ o mediante plataformas o video llamadas en caso de remota y revisión documental. Completan	Equipo Auditor	Lista de Verificación de Auditoría UDITH-R-21

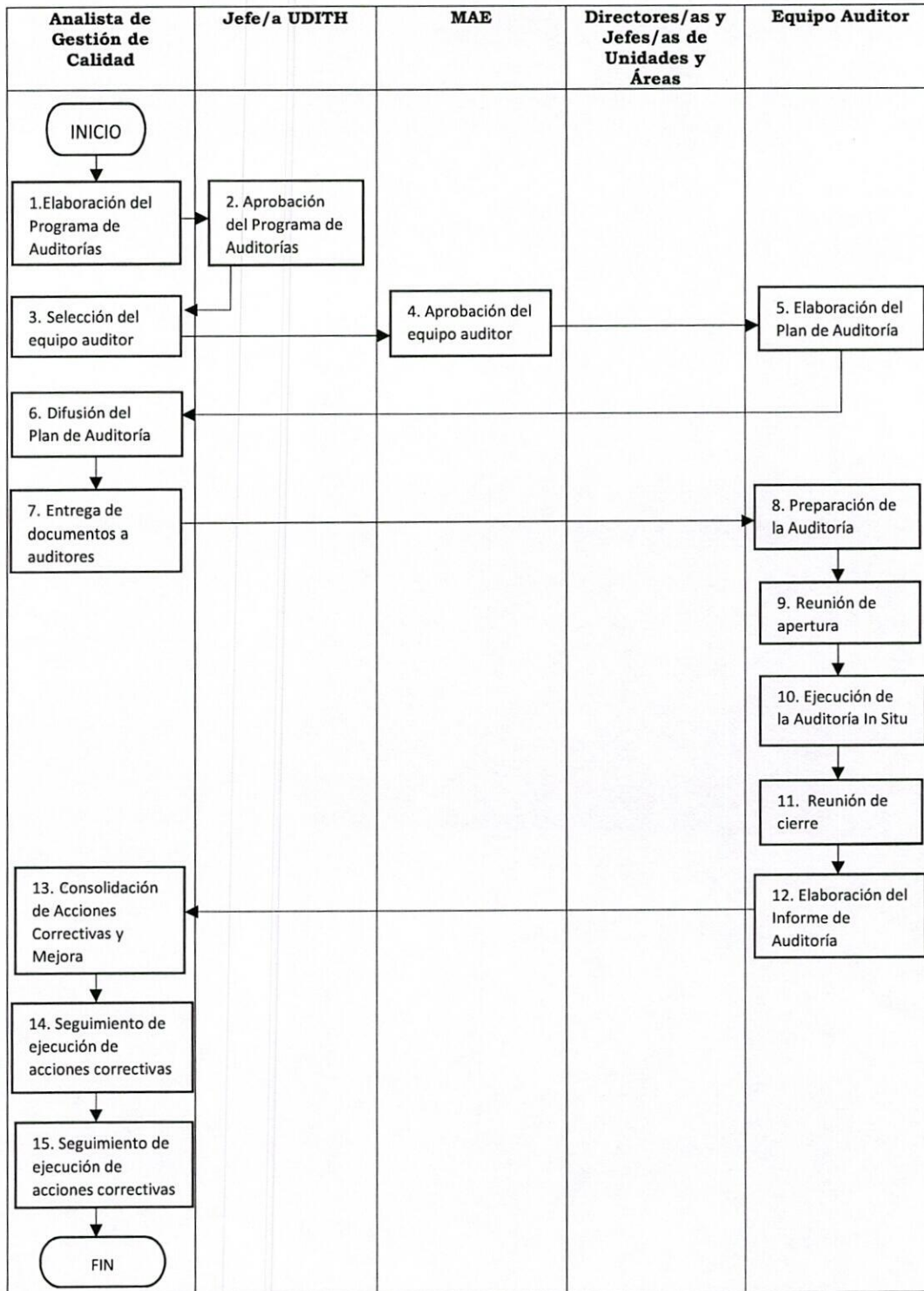
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	5 de 18

	todos los puntos de la Lista de Verificación.		
Reunión de cierre	Presentan a los auditados los hallazgos identificados durante la auditoría.	Equipo Auditor	Acta o evidencia de reunión (opcional)
Elaboración del Informe de Auditoría	Elaboran el informe de auditoría y se remite al Encargado del SGC en un plazo no mayor a 3 días.	Equipo Auditor	Informe de Auditoría UDITH-R-22
Consolidación de Acciones Correctivas y Mejora	Consolida en un solo formato y remite a los directores/as y/o jefes/as de procesos auditados para su análisis y propuesta de acciones.	Analista de gestión de calidad	Registro de Acciones Correctivas y de Mejora UDITH-R-17
Análisis de causas y propuesta de acciones	Investigan causas, proponen correcciones y acciones correctivas. Envían al equipo auditor para evaluación y seguimiento.	Directores/as o Jefes/as de áreas y unidades	Registro de Acciones Correctivas y de Mejora UDITH-R-17
Seguimiento de ejecución de acciones correctivas	Verifican si las acciones fueron implementadas y si son efectivas. Se cierra la NC y/o oportunidad de mejora.	Analista de gestión de calidad/Equipo Auditor	Registro cerrado en UDITH-R-17 conforme al Procedimiento UDITH-PRO-2



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	6 de 18

7.2. FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	7 de 18

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-19	Programa de Auditorías del SGC
UDITH-R-20	Plan de Auditoría Interna
UDITH-R-21	Lista de Verificación de Auditoría SGC
UDITH-R-22	Informe de Auditoría SGC

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Ejecución de auditorías programadas	Cantidad de Auditorías ejecutadas*100/Cantidad de Auditorías programadas al año

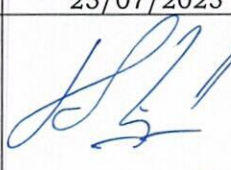
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
1	UDITH-R-19 Programa de Auditorías del SGC
2	UDITH-R-20 Plan de Auditoría Interna
3	UDITH-R-21 Lista de Verificación de Auditoría SGC
4	UDITH-R-22 Informe de Auditoría SGC

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	25/07/2025	27/07/2025	25 SEP 2025
FIRMA			



Verónica Sotomayor Mausolf
PROFESIONAL ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

José Hernán Cortez Aguilar
JEFE DE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	8 de 18

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-19
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PROGRAMA DE AUDITORIAS	Versión:	1
		Página:	1

[illegible]

FIRMA

NOMBRE
FECHA DD/MM/AAAA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	9 de 18

ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-20
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PLAN DE AUDITORIA INTERNA	Versión:	1
		Página:	1 de 1

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Verificar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Los criterios para realizar la auditoria estarán basados en las normas:
ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
ISO 19011: 2018 Directrices para la auditoria de sistemas de gestión

4. EQUIPO AUDITOR:

FUNCIÓN	NOMBRE
Auditor Líder	
Auditor	
Auditor en formación	
Experto técnico	

5. PLAN

ACTIVIDAD O PROCESO A AUDITAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	PARTICIPANTES O AUDITADOS
Ej. Reunión de apertura	DD/MM/AAAA	00:00	00:00	
Ej. Entrevista con la Alta dirección				
Ej. Mantenimiento				



NOMBRE
AUDITOR LIDER
FECHA

NOMBRE
AUDITOR
FECHA

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	10 de 18

ANEXO 3

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH R 21
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Versión:	1
		Página:	1

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Cumple	No Cumple	En Proceso	OBSERVACIONES
REVISIÓN DE DOCUMENTOS A CONOCER POR EL AUDITOR, PREVIO A LA AUDITORIA	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad				
	Procedimientos dentro del alcance				
	Procedimiento Información documentada				
	Procedimiento de Acciones correctivas				
	Procedimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de calidad				
	Matriz de Riesgo				
PLANEAR					
ISO 9001:2015	REQUISITOS GENERALES				
	Solicitar al auditado ubicarse en el mapa de macroprocesos				
	Solicitar la caracterización de los procesos, las cuales sirven de guía para realizar la auditoría o tenerla previamente				
	Preguntar sobre las generalidades del proceso: objetivo, actividades generales, cómo hace seguimiento, medición, análisis y mejora				
4	Verificar conocimiento de los procesos				
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO				
	Realizar el análisis FODA?				
4.1	Se realizó análisis de contexto?				
	Se tomó en cuenta el impacto al y del cambio climático?				
	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
	Se identifican las necesidades y expectativas de las Partes interesadas aplicables y se describe de qué manera se da respuesta a las mismas?				
4.2	El cambio climático influye en las necesidades y expectativas de las partes interesadas?				
	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
	Se identifican las necesidades y expectativas de las Partes interesadas aplicables y se describe de qué manera se da respuesta a las mismas?				
	4.3.				
4.3	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
	Se identifican las necesidades y expectativas de las Partes interesadas aplicables y se describe de qué manera se da respuesta a las mismas?				
	4.4				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
4.4.1	a) Se han determinado las entradas y salidas e interacciones de los procesos?				
	b) Se han asignado responsabilidades, autoridades y recursos?				
	c) Se ha realizado seguimiento al SGC y medido indicadores?				
	d) Se han realizado mejora en los procesos y al SGC?				
4.4.2	Se mantiene y conserva la información documentada que apoye a los procesos?				
	5.				
	LIDERAZGO				
	5.1				
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO				
	GENERALIDADES				
	La alta dirección establece la política y objetivos de la calidad y se asegura su comprensión?				
	Otorga los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC?				
5.1.1	Compromete, dirige y apoya al personal para contribuir a la eficacia del SGC?				
	Promueve la mejora?				
	ENFOQUE AL CLIENTE				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	25 SEP 2025
	PROCEDIMIENTO	Versión:	1
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	11 de 18

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Página:	1

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Cumple	No Cumple	No Proceso	OBSERVACIONES
	ENFOQUE AL CLIENTE				
5.1.2	Se determinan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables?				
	Se mantiene el enfoque de aumentar la satisfacción del usuario				
5.2	POLÍTICA				
	COMUNICACION DE LA POLITICA				
5.2.2	Se ha desarrollado pertinentemente la política de la calidad?				
	Se ha comunicado, entendido y aplicado dentro de la organización? Esta disponible para las partes interesadas?				
	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
5.3	La Alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?				
6	PLANIFICACION				
	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
6.1.1	La institución cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades? Está completa y bien diligenciada?				
6.1.2	Se realizaron acciones para abordar los riesgos y oportunidades? Son eficaces?				
6.2	OBJETIVOS				
6.2.1	La institución ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?				
6.2.2	Se ha planificado y evaluado como lograr los objetivos de Calidad?				
6.3	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
	Los cambios que afecten al SGC son realizados de manera planificada?				
	HACER				
7	APOYO				
	RECURSOS				
	GENERALIDADES				
7.1.1	Se determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC?				
7.1.2	PERSONAS				
	Se ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus				
7.1.3	INFRAESTRUCTURA				
	La institución determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y conformidad de sus productos?				
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS				
	Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos?				
7.1.5	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Página:	12 de 18

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:		Vigente desde:	
	REGISTRO		Versión:	1
	Título:		Página:	1

NUMERAL ISO 3001	REQUISITO	Cumple	No Cumple	En Proceso	OBSERVACIONES
	GENERALIDADES				
7.1.5.1	Se determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse que la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos				
	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES				
7.1.5.2	Se calibran, verifican, identifican el estado y se protegen contra daños y deterioros los equipos de medición?				
	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN				
7.1.6	Se ha determinado y mantenido y puesto a disposición (si es requerido) los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios?				
	COMPETENCIA				
7.2	Se determino la competencia necesaria de las personas?				
	Se aseguran el cumplimiento de las competencias?				
	Se toman acciones para adquirir las competencias necesarias?				
	TOMA DE CONCIENCIA				
7.3	El personal esta conciente de la politica de la calidad, los objetivos y su contribución a la eficacia del SGC?				
	El personal es conciente del incumplimiento de los requisitos del SGC?				
	COMUNICACION				
7.4	Cuáles son los mecanismos de comunicación internas y externas?				
	Se determina el qué, cuando, a quién, cómo y quien comunica la información que requiere ser dada a conocer internamente y a la partes interesadas?				
	INFORMACION DOCUMENTADA				
	GENERALIDADES				
7.5.1	Cuentan con la información documentada requerida y necesaria para el SGC?				
	CREACION Y ACTUALIZACION				
7.5.2	La información documentada esta identificada, cuenta con un formato, ha sido revisada y aprobada?				
	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.3.1	La información documentada esta disponible y es adecuada para su uso, donde y cuando la requieran?				
7.5.3.2	Cómo realizan las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso? El almacenamiento y preservación? Control de cambios? Preservación y distribución?				
	OPERACIÓN				
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
8.1	Cómo se realiza la planificación, implementación y control de los procesos?				
	En la planificación de procesos se tuvo en cuenta los criterios de conformidad de los servicios, los recursos necesarios?				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	13 de 18

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	Versión:	1
		Página:	1

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Cumple	No Cumple	En Proceso	OBSERVACIONES
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE				
	Se proporciona al usuario la información correcta y clara de los servicios?				
	Se atienden consultas? Cómo hacen las denuncias y si quieren cambios?				
	Cómo reciben la retroalimentación del cliente?				
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS				
	Cómo se determinan los requisitos de los clientes?				
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.3.1	La Organización verifica que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los usuarios?				
8.2.4	CAMBIO EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS				
	Cuando se realizan cambios, cómo se controlan y comunican?				
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS				
	Se excluye Diseño y desarrollo				
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1	GENERALIDADES				
	Verificar que se hacen inventarios periódicos y se mantienen los resultados. Se toman acciones si se presentan diferencias.				
	Tomar una muestra de los proveedores a los cuales se les compran bienes y servicios para hacer las verificaciones correspondientes				
	Se realiza la evaluación periódica de los proveedores?				
	Se realiza la re-evaluación periódica de los proveedores				
	Se tienen identificados los proveedores críticos a los cuales se debe hacer seguimiento / verificación de su capacidad de suministro o servicio				
	Con base en los resultados de la evaluación, re-evaluación se toman acciones dependiendo de los resultados? Se retroalimenta a los				
	En todos los casos verificar los registros que evidencian la selección, evaluación y re-evaluación				
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL				
	Los productos y servicios suministrados externamente se encuentran controlados?				
	Se implementan actividades de control de acuerdo con el bien o servicio adquirido?				
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS				
	Verificar la aplicación del Procedimiento de Compras con una muestra para hacer trazabilidad de la compra y del proveedor. Tomar muestra de servicios y de bienes				
	Los requisitos de los bienes y servicios a adquirir se comunican oportunamente a los proveedores?				
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
	Los requisitos incluyen cuando aplique los métodos, procesos, equipos, competencia del personal?				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:	Versión:	1
	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página:	14 de 18

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Cumple	No Cumple	En Proceso	OBSERVACIONES
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO				
	La producción se encuentra en condiciones controladas?				
	Verificar los procedimientos aplicables de cada proceso.				
	El control incluye el seguimiento y la medición en las etapas apropiadas, uso adecuado de infraestructura, acciones para prevenir errores humanos, implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?				
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD				
	Se controla la trazabilidad de las salidas del servicio?				
	Se conserva información documentada de la trazabilidad?				
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS				
8.5.4	PRESERVACIÓN				
	Se protege y cuida el producto hasta la entrega a los clientes?				
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA				
	Se implementan acciones de control para las Actividades posteriores a la entrega del bien o servicio?				
8.5.6	CONTROL DE LOS CAMBIOS				
	Se controlan los cambios para la producción?				
	Se toman las acciones pertinentes cuando se presentan cambios de la producción?				
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	La empresa verifica en las etapas adecuadas la conformidad del producto?				
	La liberación del producto se realiza cuando se ha verificado y autorizado?				
	La Organización conserva la información documentada de la liberación de los productos?				
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
8.7.1	Las salidas no conformes se identifican y controlan?				cada semana se establecen parámetros 1 era 85%
	Se implementan acciones de correctivas frente a las salidas no conformes?				2da 5 a 9%, rajados máximo 2,5%, basura 1%
	Se mantienen registros de las salidas no conformes?				
8.7.2	La información documentada de las salidas no conformes incluye la descripción de la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones y la autoridad?				
VERIFICAR					
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
9.1.1	GENERALIDADES				
	Se tienen definidos indicadores de gestión en el proceso?				
	Se hace medición en el proceso?				
	Se realizan los análisis de los resultados de las mediciones?				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	15 de 18

3.1.2	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
	La institución realiza seguimiento a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos?				
	Se hace la consolidación de datos?				
	Se realizan los análisis de la información?				
3.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
	Se analizan los datos e información que surgen del seguimiento y evaluación, conformidad del servicio, satisfacción del cliente, eficacia del SGC,				
	Se toman acciones de mejora a partir de los análisis?				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	PROCEDIMIENTO		Versión:	1
	Título:		Página:	16 de 18
		AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-21
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1
		LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA SGC	

NUMERAL ISO 9001	REQUISITO	Completo	No Completo	En Proceso	OBSERVACIONES
3.2	AUDITORIA INTERNA				
3.2.1	Se tienen establecidos los intervalos para realizar las auditorías internas?				
3.2.2	La empresa cuenta con un programa de auditorías internas, que incluya los métodos, frecuencia, responsabilidades?				
	Se mantienen los registros adecuados de la auditoría interna conforme al procedimiento establecido?				
	Se generan las acciones correspondientes a partir de los resultados de las auditorías?				
	Verificar que se han cerrado oportunamente las No Conformidades que se hayan generado en las auditorías internas previas realizadas				
3.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
3.3.1	GENERALIDADES				
	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados para verificar su eficacia?				
3.3.2	ENTRADAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
	La información de entrada para la Revisión incluye la información de revisiones previas, cambios en las cuestiones internas y externas, satisfacción y retroalimentación del cliente, grado de cumplimiento de los objetivos?				
	La información de entrada para la Revisión incluye los indicadores de gestión, las salidas no conformes que se han presentado, no conformidades y acciones correctivas, auditorías internas, desempeño de los proveedores, riesgos y oportunidades de mejora?				
	Se presenta el informe de Revisión por la Dirección anterior?				
3.3.3	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
	Las salidas incluyen las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión, las necesidades de recursos?				
	Se elaboró el informe de revisión por la dirección?				
ACTUAR					
10	MEJORA				
10.1	GENERALIDADES				
	Se registran acciones de mejora relacionadas con el aumento de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus requisitos?				
	Se registran acciones de mejora para los servicios, mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de gestión?				
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
10.2.1	En caso de una NC se toman acciones para controlarla y corregirla?				
	Se hacen análisis de causas de las No conformidades y se proponen acciones adecuadas para que no vuelvan a ocurrir?				
	Si es necesario se realizan cambios en el SGC?				
10.2.2	Se conserva la información documentada de las acciones de mejora?				
10.3	MEJORA CONTINUA				
	Se evidencia mejora continua del SGC?				
	Se consideran los resultados del análisis y evaluación de las salidas de la revisión por la dirección como parte de la mejora continua?				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	17 de 18

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-22
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión:	1
		Página:	1 de 2

FECHAS DE LA AUDITORIA:	
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	

1. EQUIPO AUDITOR	
NOMBRE	CARGO

2. AUDITADOS	
NOMBRE	CARGO

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	
-------------------------------	--

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA							
Nº	Proceso	Apartado de la Norma	Hallazgo/Evaluación	F	OM	NC	Obs.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	18 de 18

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-22
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión:	1
		Página:	2 de 2

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA							
Nº	Proceso	Apartado de la Norma	Hallazgo/Evaluación	F	OM	NC	Obs.
8							
9							
			Totales				
5. CONCLUSIONES							

FECHA:

NOMBRE
AUDITOR LIDER

NOMBRE
AUDITOR

