

Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 1 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Proporcionar directrices sobre las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua, incluyendo los principios de auditoría, el manejo de un programa de auditoría y la realización de las auditorías, así como directrices sobre la evaluación de competencia de los individuos involucrados en el proceso de auditoría, incluyendo el personal que maneja el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditoría.

1.2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Tecnologías de la Información.

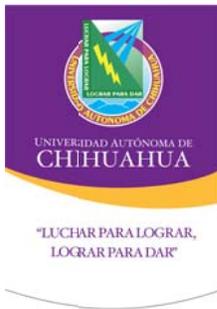
2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Auditoria

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1. Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos (ej. para confirmar la efectividad del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión). Las auditorías internas pueden constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar el auditor libre de responsabilidad de la actividad que se audita o libre de prejuicios o conflicto de intereses. Proceso sistemático, e independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Nota 2. Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad.



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 2 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

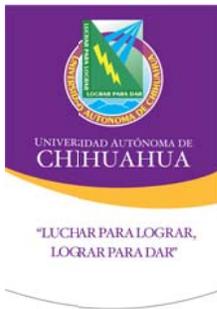
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

Nota 3. Cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas (ej. calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional), esto se denomina auditoría combinada.

Nota 4. Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

Criterios de auditoría	Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Nota. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría Nota 1. Los hallazgos de auditoría indican conformidad o no conformidad. Nota 2. Los hallazgos de auditoría pueden llevar a la identificación de oportunidades de mejora o al registro de mejores prácticas. Nota 3. Si los criterios de auditoría son seleccionados de requisitos legales o de otra índole, los hallazgos de auditoría se denominan Cumplimiento o Incumplimiento.
Conclusiones de la auditoría	Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Cliente de la auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría. Nota 1. En el caso de una auditoría interna, el cliente de auditoría también puede ser el auditado o la persona que maneja el programa de auditoría. La solicitud de auditoría externa puede venir de diferentes fuentes tales como entes reguladores, partes contratantes o clientes potenciales.
Auditado	Organización que está siendo auditada.
Auditor	Persona que lleva a cabo una auditoría.
Equipo auditor	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. Nota 1. A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. Nota 2. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.
Experto técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

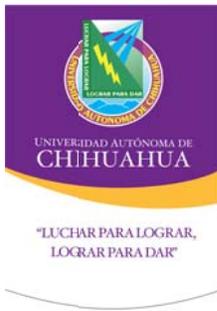
COPIA NO CONTROLADA



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 3 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

	<p>Nota 1. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.</p> <p>Nota 2. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.</p>
Observador	<p>Persona que acompaña al equipo auditor pero no audita</p> <p>Nota 1. Un observador no es parte del equipo auditor y no influencia o interfiere con la realización de la auditoría.</p> <p>Nota 2. Un observador puede ser una persona del auditado, un regulador u otra parte interesada que fue testigo de la auditoría.</p>
Guía	<p>Persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor.</p>
Programa de auditoría	<p>Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p>
Alcance de la auditoría	<p>Extensión y límites de una auditoría.</p> <p>Nota. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.</p>
Plan de auditoría	<p>Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.</p>
Riesgo	<p>Efecto de la incertidumbre en los objetivos.</p>
Competencia	<p>Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.</p> <p>Nota. Habilidad implica la aplicación apropiada de comportamiento personal durante el proceso de auditoría.</p>
Conformidad	<p>Cumplimiento de un requisito.</p>
No conformidad	<p>Incumplimiento de un requisito.</p>
Registro de Calidad	<p>Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.</p>
UNIQ	<p>Sistema electrónico que soporta la estructura documental de la CGTI</p>
CGTI	<p>Coordinación General de Tecnologías de Información.</p>
SGC	<p>Sistema de Gestión de Calidad.</p>



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 4 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

3.0 RESPONSABLES

CNO	Coordinador de Normatividad
AUIN	Auditor Interno
AULI	Auditor Líder
CGE	Coordinador General
CECG	Cualquier empleado de la CGTI
RD	Representante de la Dirección
EA	Equipo de Auditores
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1. Principios de Auditoría: La auditoría debe de estar basada en los siguientes principios:

a) **Integridad:** El fundamento del profesionalismo.

Los auditores y la persona que maneja el programa de auditoría deben:

- llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad;
- observar y cumplir con todos los requisitos legales aplicables;
- demostrar su competencia durante el desarrollo del trabajo;
- llevar a cabo su trabajo de manera imparcial; es decir, ser justo e imparcial en todos sus negocios;
- ser sensible a cualquier influencia ejercida sobre su juicio durante el curso de una auditoría.

b) **Presentación ecuánime:**

Obligación de reportar con veracidad y exactitud.

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser sincera, exacta, objetiva, clara y complete.

c) **Debido cuidado profesional:**

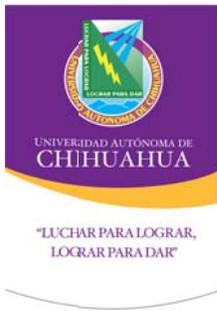
La aplicación de diligencia y juicio al auditar.

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante en el desempeño de su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la habilidad de hacer juicios razonables en toda situación de auditoría.

d) **Confidencialidad:**

Seguridad de la información.

Los auditores deberían ejercitar la discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus labores. La información de auditoría no debería ser usada de manera inapropiada para ganancia personal del auditor o del cliente de auditoría ni de



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 5 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

manera tal que vaya en detrimento de los intereses legítimos del auditado. Este concepto incluye el adecuado manejo de información confidencial sensible.

e) Independencia:

La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.

Los auditores deberían ser independientes de la actividad que es auditada mientras esto sea posible, y en todo caso actuarán de manera tal que estén libres de sesgo y conflicto de intereses. Para auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de los gerentes operativos de las funciones a ser auditadas. Los auditores deberían mantener una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

Para organizaciones pequeñas, es posible que los auditores no puedan ser completamente independientes de la actividad a auditar, pero se debería hacer todo esfuerzo para quitar los sesgos y animar la objetividad.

f) Enfoque basado en la evidencia: El método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general, está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. Se debería aplicar un uso adecuado del muestreo, ya que éste está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

4.2 Gestión del Programa de Auditoría

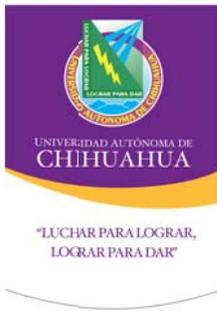
4.2.1 CGE Objetivos del Programa de Auditoría: Los objetivos del programa de auditoría deberán ser consistentes con y deberán soportar la política y objetivos del sistema y que además persigan:

- Contribuir con la mejora del sistema de gestión y su desempeño;
- Cumplir con requisitos externos,
- Verificar conformidad con requisitos contractuales;
- Obtener y mantener confianza en la capacidad de un proveedor;
- Determinar la efectividad del sistema de gestión;
- Evaluar la compatibilidad y alineación de los objetivos del sistema de gestión con la política del sistema de gestión y los objetivos generales de la organización.

4.3 Programa de Auditoría

4.3.1 RD Roles y responsabilidades en la Gestión de la Auditoría: El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad de elaborar el programa de auditoría **anualmente** e incluye la información y recursos necesarios para organizar y conducir las auditorías de manera eficiente dentro de los tiempos especificados: **2 anualmente**, e incluye lo siguiente:

- Objetivos para el programa de auditoría;



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 6 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

- Alcance/número/tipos/duración/ubicación/cronograma de las auditorías;
- Criterios de auditoría;
- Selección de equipos auditores;
- Recursos necesarios, incluyendo viajes y hospedaje;
- Procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad y otros temas
- La implementación del programa de auditoría debe ser monitoreado y medido para asegurar que se han alcanzado los objetivos trazados. El programa de auditoría debe ser revisado para identificar posibles mejoras y modificado si se requiere, previa autorización del Coordinador.
- Identificación de Riesgos.

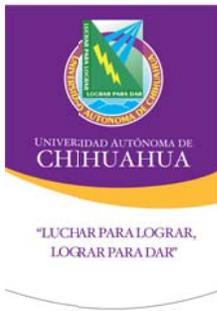
4.3.2 RD Competencia: El Representante de la Dirección debe tener la competencia necesaria para gestionar el programa de auditoría y los riesgos asociados de manera efectiva y eficiente, así como el conocimiento y habilidades en las siguientes áreas:

- Principios, procedimientos y métodos de auditoría;
- Normas de sistemas de gestión y documentos de referencia;
- Actividades, productos y procesos del auditado;
- Requisitos legales y de las Tecnologías de la Información y Comunicación;
- Clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.

El Representante de la Dirección para ello, toma capacitación al menos 2 veces al año y se involucra en actividades continuas de desarrollo profesional para obtener y mantener el conocimiento y habilidades necesarias para gestionar el programa de auditoría.

4.3.3 RD Alcance del programa de auditoría. El Representante de la Dirección, debe determinar el alcance del programa de auditoría, el cual puede variar dependiendo de la naturaleza, funcionalidad, complejidad y nivel de madurez y temas significativos para el sistema de gestión del Coordinación General de Tecnologías de la Información, al determinar el alcance deberá de tomar en consideración los siguientes elementos:

- El objetivo, alcance y duración de cada auditoría y el número de auditorías a llevar a cabo, incluyendo la auditoría de seguimiento
- El número, importancia, complejidad, similitud y ubicaciones de las actividades a ser auditadas;
- Aquellos factores que influyen la efectividad del sistema de gestión;
- Criterios aplicables de auditoría, tales como arreglos planeados para los requisitos de las normas de gestión, requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización está suscrita;
- Conclusiones de auditorías internas y externas previas;
- Resultados de una revisión previa del programa de auditoría;
- Temas de idioma, culturales y sociales;
- Las inquietudes de las partes interesadas, tales como quejas de clientes o incumplimiento de requisitos legales;
- Cambios significativos al auditado o sus operaciones;
- Disponibilidad de la información y tecnologías de comunicación para soportar las actividades de auditoría; en particular, el uso de métodos de auditoría remotos;



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 7 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

- La ocurrencia de eventos internos y externos, tales como falla de productos, fugas de seguridad en la información, incidentes de salud y seguridad, actos criminales o incidentes ambientales.

4.3.4 RD Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría. El Representante de la Dirección debe considerar los riesgos para el desarrollo del Programa de Auditoría. Estos riesgos pueden estar asociados con lo siguiente:

- Planeación
- Recursos,
- Selección del equipo auditor,
- Implementación,
- Registros y su control,
- Monitoreo, revisión y mejora del programa de auditoría

4.3.5 RD Procedimientos para el programa de auditoría: El Representante a través de este documento (**PRO 8.2 CNO 01**), se asegura de que se considere y de tratamiento a:

- La planeación y programación de auditorías teniendo en cuenta los riesgos del programa de auditoría;
- Se asegure la seguridad y confidencialidad de la información;
- Se asegure la competencia de los auditores y los líderes del equipo auditor;
- Como seleccionar equipos de auditoría apropiados y asignar sus roles y responsabilidades;
- Como llevar a cabo auditorías, incluyendo el uso de métodos de muestreo adecuados;
- Como conducir auditoría de seguimiento, si es necesario;
- Reportar a la alta gerencia acerca del resultado general del programa de auditoría;
- Mantener registros del programa de auditoría;
- Monitorear y revisar el desempeño y riesgos y mejorar la efectividad del programa de auditoría.

4.3.6. RD Recursos

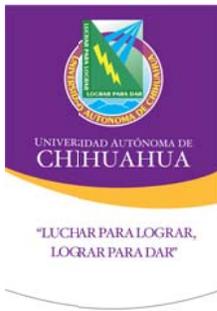
El Representante de la Dirección se asegura de gestionar con el Coordinador General. Los recursos necesarios para el desarrollo del programa de auditoría.

4.4 Implementación del programa de auditoría

4.4.1 RD Generalidades

El Representante de la Dirección debe implementar el programa de auditoría a través de lo siguiente:

Comunicar a las partes pertinentes del programa de auditoría a las partes relevantes e informales periódicamente acerca del progreso; Definir objetivos, alcance y criterios para cada auditoría; Coordinar y programar auditorías y otras actividades relevantes al programa de auditoría; Asegurar la selección de equipos de auditoría con la competencia necesaria; Proveer los recursos necesarios a los equipos auditores; Asegurar que las auditorías se lleven a cabo en concordancia con el programa de auditoría y dentro del marco de tiempo establecido; Asegurar que las actividades de auditoría sean registradas y que los registros sean adecuadamente manejados y mantenidos.



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 8 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

4.4.2 RD Objetivos, alcance y criterios del Programa de Auditoría.

Establece los objetivos, alcance y criterios del programa de auditoría de acuerdo a 4.2.1 y lo documenta en el [FOR 8.2 CNO 01](#).

4.4.5 RD Método de Auditoría

Establece el método a seguir en la auditoría y lo documenta en el [FOR 8.2 CNO 01](#).

4.4.4 RD Selección de los miembros del equipo auditor

El Representante del Dirección nombra a los miembros del equipo auditor, incluyendo el líder del equipo y cualquier experto técnico necesario para la auditoría. El equipo auditor es seleccionado teniendo en cuenta la competencia y experiencia de los auditores formados dentro de la Coordinación de Tecnologías de la Información y a través del [DOC 8.2 CNO 03](#), establece los requisitos para auditores, tomando en consideración el conocimiento y habilidades en:

- Principios, procedimientos y métodos de auditoría;
- Normas de sistemas de gestión y documentos de referencia;
- Actividades, productos y procesos del auditado;
- requisitos legales y de otra índole aplicables, relevantes a las actividades y productos del auditado;
- Clientes, proveedores y otras partes interesadas del auditado, cuando sea aplicable.

4.4.5 RD Asignación de responsabilidades del Auditor Líder

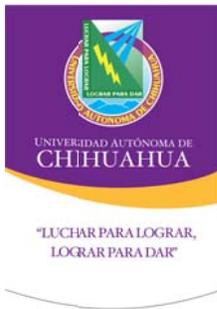
Debe asignar la responsabilidad de la realización de la auditoría individual al líder del equipo auditor. La asignación debe hacerse 15 días antes de la fecha de la auditoría, a fin de asegurar una planeación efectiva de la misma. Para asegurar la conducción efectiva de auditorías individuales, se debe entregar la siguiente información al líder del equipo auditor:

- a) objetivos de auditoría;
- b) criterios de auditoría y cualquier documento de referencia;
- c) alcance de auditoría, incluyendo la identificación de las unidades organizacionales y funcionales y los procesos a ser auditados;
- d) métodos y procedimientos de auditoría;
- e) composición del equipo auditor;
- f) detalles de contacto del auditado, las locaciones, fechas y duración de las actividades de auditoría que se van a llevar a cabo;
- g) adjudicación de recursos apropiados para llevar a cabo la auditoría;
- h) información necesaria para evaluar y tratar los riesgos identificados para el alcance de los objetivos de auditoría.

4.4.6 RD Gestión del resultado del programa de auditoría

El Representante de la Dirección se asegura que se lleven a cabo las siguientes actividades:

- Revisar y aprobar los reportes de auditoría, incluyendo la evaluación de idoneidad y conveniencia de los hallazgos de auditoría;
- Revisar el análisis de causa raíz y la efectividad de las acciones correctivas o preventivas;
- Distribución de los reportes de auditoría a la alta gerencia y otras partes relevantes;
- Determinar la necesidad de una auditoría de seguimiento.



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 9 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

4.4.7 RD Registros de Auditoria

Se asegura que los registros de la auditoria se mantengan de acuerdo al procedimiento para el control de los registros ([PRO 4.2 CNO 02.](#))

4.5 Monitoreo del programa de auditoría

4.5.1 RD Monitoreo del Programa de Auditoria

Se debe monitorear su implementación, teniendo en cuenta la necesidad de:

- evaluar conformidad con los programas de auditoría, cronogramas y objetivos de auditoría;
- evaluar el desempeño de los miembros del equipo auditor;
- evaluar la habilidad de los equipos auditores para implementar el plan de auditoría;
- evaluar la retroalimentación dada por parte de la alta gerencia, auditados, auditores y otras partes interesadas.

Algunos factores pueden determinar la necesidad de modificar el programa de auditoría; estos pueden incluir: hallazgos de auditoría; nivel demostrado de efectividad del sistema de gestión; cambios en el sistema de gestión del cliente o del auditado; cambios en las normas, requisitos legales y contractuales y otros requisitos a los que la organización se suscriba; cambio de proveedor.

4.6 Revisión y mejora del programa de auditoría

4.6.1 RD Revisión y mejora del Programa de auditoria

El Representante de la Dirección en conjunto con el Coordinador General en las juntas de Revisión de la Dirección, llevaran a cabo la revisión del programa de auditoría considerando lo siguiente:

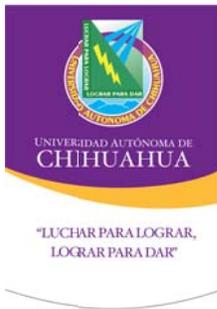
- resultados y tendencias del monitoreo del programa de auditoría;
- conformidad con los procedimientos del programa de auditoría;
- necesidades y expectativas cambiantes de las partes interesadas;
- registros del programa de auditoría;
- métodos nuevos o alternativos de auditoría;
- efectividad de las medidas tomadas para tratar los riesgos asociados con el programa de auditoría;
- temas de confidencialidad y seguridad de la información relacionados con el programa de auditoría.

4.7 Realización de la Auditoria

4.7.1 RD/EA/ AULI/CGE Realización de la Auditoria

Se establece contacto inicial con el auditado de manera formal comunicándole:

La realización de la auditoría; información sobre los objetivos, alcance y métodos de auditoría, así como la composición del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos; solicitarle acceso a documentos y registros relevantes para propósitos de planeación; solicitarle requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos relevantes a las actividades y productos del auditado; establecer el tratamiento de la información confidencial; la programación de fechas; requisitos específicos de la ubicación en cuanto a



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 10 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

acceso, seguridad, salud y seguridad y otros; llegar a acuerdos sobre la participación de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor; determinar cualquier área de interés o inquietud del auditado en relación a la auditoría específica.

4.7.2 RD/EA/ AULI/CGE Viabilidad de la Auditoria

Confirmada la realización de la auditoria, el Representante de la Dirección en acuerdo con el Coordinador General, establece la viabilidad de su realización considerando: información suficiente y apropiada para la planeación y realización de la auditoria; cooperación adecuada por parte del auditado; tiempo y recursos adecuados para la realización de la auditoria.

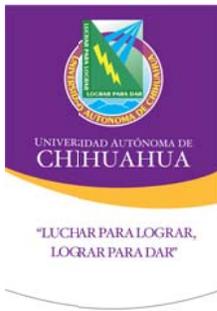
4.7.3 RD/EA/AULI Plan de Auditoria

El Representante de la Dirección en conjunto con el equipo auditor elaboran el plan de auditoria, en el que se establezca la revisión documental y asegurándose que incluya:

- a) Los objetivos de la auditoria;
- b) El alcance de auditoria, incluyendo la identificación de las unidades organizacionales y funcionales, así como los procesos a ser auditados;
- c) los criterios de auditoria y cualquier documento de referencia;
- d) La ubicación, fechas, tiempo esperado y duración de las actividades de auditoria a realizar, incluyendo reuniones con la coordinación del auditado;
- e) Los métodos de auditoria a utilizar, incluyendo el grado de muestreo requerido para obtener suficiente evidencia de auditoria y el diseño del plan de muestreo, si aplica;
- f) Los roles y responsabilidades de los miembros del equipo auditor, la designación de auditor líder, así como roles y responsabilidades de los guías y observadores;
- g) La adjudicación de recursos apropiados para áreas críticas de la auditoria y;

En caso de aplicar las siguientes consideraciones:

- a) Identificación de los representantes del auditado para la auditoria;
- b) El idioma de trabajo y de reporte de la auditoria, cuando este sea diferente del idioma del auditor o auditado o ambos;
- c) Los temas del reporte de auditoria;
- d) Arreglos de logística y de comunicaciones, incluyendo arreglos específicos para las ubicaciones a ser auditadas;
- e) Cualquier medida específica a tomar para tratar el efecto de incertidumbre de alcanzar los objetivos de auditoria;
- f) Temas relacionados con confidencialidad y seguridad de la información;
- g) Cualquier acción de seguimiento de una auditoria previa;
- h) Cualquier actividad de seguimiento a la auditoria planeada;
- i) Coordinación con otras actividades de auditoria, en caso de una auditoria conjunta.



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 11 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

4.7.4 AULI Asignación de trabajo a equipo auditor

El líder del equipo auditor, consultando con el equipo auditor, asigna a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos. Tales asignaciones deben tener en cuenta la necesidad de independencia y competencia de los auditores, y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos. Se pueden realizar cambios en la asignación de tareas a medida que la auditoría se va llevando a cabo para asegurarse de que se cumplen los objetivos de la auditoría.

4.7.5 EA Preparación de los documentos de trabajo

Los miembros del equipo auditor deben recolectar y revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría, pueden incluir:

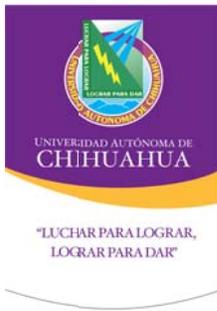
- Listas de verificación;
- Planes de muestreo de auditorías;
- Formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones.

El uso de listas de verificación y formularios no debería restringir la extensión de las actividades de auditoría, que pueden cambiarse como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

4.7.6 RD/EA/AULI/CGE Realización de la reunión de apertura

Realizan junta de apertura en donde ejecutan las siguientes actividades:

- Presentación de los participantes, incluyendo observadores y guías y una generalidad de sus roles;
- Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de auditoría;
- confirmación del plan de auditoría y otras disposiciones pertinentes con el auditado, tales como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión intermedia del equipo auditor y la gerencia del auditado y cambios tardíos;
- Presentación de los métodos a utilizar durante la auditoría, incluyendo el informar al auditado que la evidencia estará basada en una muestra de la información disponible;
- Presentación de los métodos para gestionar los riesgos que pueda implicar para la organización la presencia de los miembros del equipo auditor;
- Confirmación de canales formales de comunicación entre el equipo auditor y el auditado;
- Confirmación del idioma a usar durante la auditoría;
- Confirmación de que durante la auditoría, el auditado será constantemente informado del progreso de la auditoría;
- Confirmación de que los recursos e instalaciones requeridos por el equipo auditor están disponibles;
- Confirmación de temas relacionados con confidencialidad y seguridad de la información;
- Confirmación de procedimientos relevantes de salud y seguridad y emergencia para el equipo auditor;
- Información sobre el método de reporte de los hallazgos de auditoría, incluyendo su calificación, de haberla;
- Información acerca de las condiciones bajo las cuales se dará por finalizada la auditoría;
- Información acerca de la reunión de cierre;
- Información acerca de cómo dar tratamiento a posibles hallazgos durante la auditoría;



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 12 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

- Información acerca de cualquier sistema usado para recibir retroalimentación por parte del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluyendo quejas y apelaciones.

4.7.7 EA/AULI Recolección y Verificación de la información

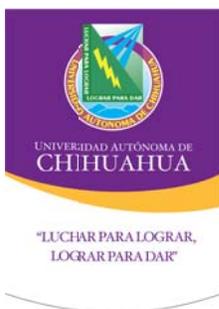
Durante la auditoría, la información relevante a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, incluyendo información relacionada con interfaces entre funciones, actividades y procesos debe ser recolectada por medio de muestreo basado en juicio y debería ser verificada. Solo información verificable debe ser aceptada como evidencia de auditoría. La evidencia de auditoría que conduce a hallazgos de auditoría debe ser registrada. Si durante la recolección de evidencia el equipo auditor conoce de circunstancias o riesgos nuevos o cambiantes, estos deberían ser tratados por el equipo de manera concordante. Las fuentes de información son sin limitarse:

- Entrevistas con empleados y otras personas;
- Observación de actividades y el ambiente y condiciones que rodean el trabajo;
- Documentos, tales como políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas, instrucciones, licencias y permisos, especificaciones, dibujos, contratos y órdenes;
- Registros, tales como registros de inspección, actas de reunión, reportes de auditoría, registros de programa de monitoreo y los resultados de las mediciones;
- Resúmenes de datos, análisis e indicadores de desempeño;
- Información sobre los planes de muestreo del auditado y sobre los procedimientos para los procesos de control de muestreo y de medición;
- Reportes de otras fuentes, ej. Retroalimentación de clientes, encuestas y mediciones externas, y otra información relevante de partes externas y calificación de proveedores;
- Bases de datos y sitios web;
- Simulación y modelado.

4.7.8 EA/AULI Hallazgos de auditoría

Los hallazgos de auditoría pueden indicar **Conformidad** o **No conformidad** con los criterios de la auditoría. Cuando el plan de auditoría así lo especifique, los hallazgos de auditoría deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado, los hallazgos deben de ser registrados en el formato reporte de no conformidad (**FOR 8.2 CNO 04**) para documentar los hallazgos realizados los cuales se clasifican de acuerdo a lo siguiente y la definición de estas clasificaciones se encuentra en el documento "Categorización de las No Conformidades" (**DOC 8.2 CNO 02**).

- a) Observaciones
- b) No conformidad menor
- c) No conformidad mayor



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 13 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

4.7.9 EA/AULI Conclusiones de auditoría.

El equipo auditor debe reunirse antes de la reunión de cierre con el fin de:

- revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma;
- llegar a un acuerdo respecto a las conclusiones, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente en el proceso de auditoría;
- preparar recomendaciones, si esto está especificado en el plan de auditoría;
- discutir el seguimiento a la auditoría, según sea aplicable.

Las conclusiones de auditoría pueden tratar aspectos tales como los siguientes:

- El grado de conformidad con los criterios de la auditoría y la robustez del sistema de gestión, incluyendo la efectividad del sistema de gestión para cumplir con los objetivos establecidos;
- La efectiva implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión;
- La capacidad del proceso de revisión por la dirección de asegurar la continua idoneidad, capacidad, efectividad y mejora del sistema de gestión;
- Logro de los objetivos de auditoría, cubrimiento del alcance de la auditoría y cumplimiento con los criterios de la auditoría;
- Causas raíz de los hallazgos, si está especificado en el plan de auditoría;
- Hallazgos similares encontrados en diferentes áreas auditadas con el propósito de identificar tendencias.

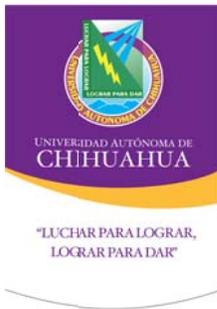
4.7.10 RD/EA/AULI/CGE Reunión de cierre.

Se debe llevar a cabo una reunión de cierre, facilitada por el líder del equipo auditor, para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Los participantes de la reunión de cierre deben incluir la coordinación general del auditado y, cuando sea apropiado, aquellos responsables por las funciones o procesos que han sido auditados. La reunión de cierre debe de considerar informar sobre:

- Prevenir respecto a que la evidencia de auditoría recolectada está basada en una muestra de la información disponible;
- el proceso de manejo de hallazgos de auditoría y las posibles consecuencias;
- Presentación de los hallazgos y conclusiones de auditoría de manera tal que sean comprendidas y reconocidas por los auditados;
- Cualquier actividad post-auditoría relacionada (ej. implementación de acciones correctivas, manejo de quejas de auditoría, proceso de apelación).
- Cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría y/o a las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado deberían discutirse
- Entrega del reporte de auditoría ([FOR 8.2 CNO 03](#)).

4.7.11 RD/EA/AULI/CGE Realización de seguimiento a la auditoría.

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora. Tales acciones deben ser decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado con el auditor. Según sea apropiado, el auditado debería mantener informados al Representante de la Dirección y al equipo auditor acerca del estatus de estas acciones. La finalización y efectividad de estas acciones debe ser verificada. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior. Las no conformidades menores y mayores deberán ser cerradas en un plazo no mayor de 30 días hábiles. En caso de necesitar más



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 14 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

tiempo tendrá que ser notificado directamente al CGE y en conjunto con el CNO tomar las acciones pertinentes, se podrá otorgar dependiendo el caso una fecha de aplazamiento por un periodo no mayor a 2 meses.

4.7.12 CJDC Documentación e Implementación de Acciones.

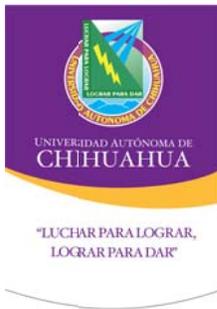
CJDC en conjunto con su equipo de trabajo describe, documenta e implementa las acciones correctivas o preventivas (FOR 8.5 CNO 01) que sean necesarias para dar respuesta a las No Conformidades detectadas durante la auditoria, tomando en cuenta que estas deberán ser llenadas por el responsable del área. No se puede delegar esta responsabilidad en otra persona.

Cuando se detecte un hallazgo del cuál el área responsable conozca su causa/raíz este llenara el reporte de acción (FOR 8.5 CNO 01) correspondiente y deberá entregarlo antes del cierre de la auditoria. En caso contrario CJDC podrá llevar un análisis para identificar la causa/raíz de la No Conformidad y elaborar el reporte de acción correspondiente, para ser entregado después del cierre de la auditoria. Las no conformidades menores y mayores deberán ser cerradas en un plazo no mayor de 30 días hábiles. En caso de necesitar más tiempo tendrá que ser notificado directamente al CGE y en conjunto con el CNO tomar las acciones pertinentes, se podrá otorgar dependiendo el caso una fecha de aplazamiento por un periodo no mayor a 2 meses.

4.7.13 AUL/RD/ AUIN/CGE Resultados y Seguimiento.

El Auditor Lider presenta los resultados al CGE a través del reporte de auditoria (FOR 8.2 CNO 03) y a todo el personal por el medio que se considere conveniente. El Auditor interno es responsable de dar seguimiento hasta el cierre de las acciones.

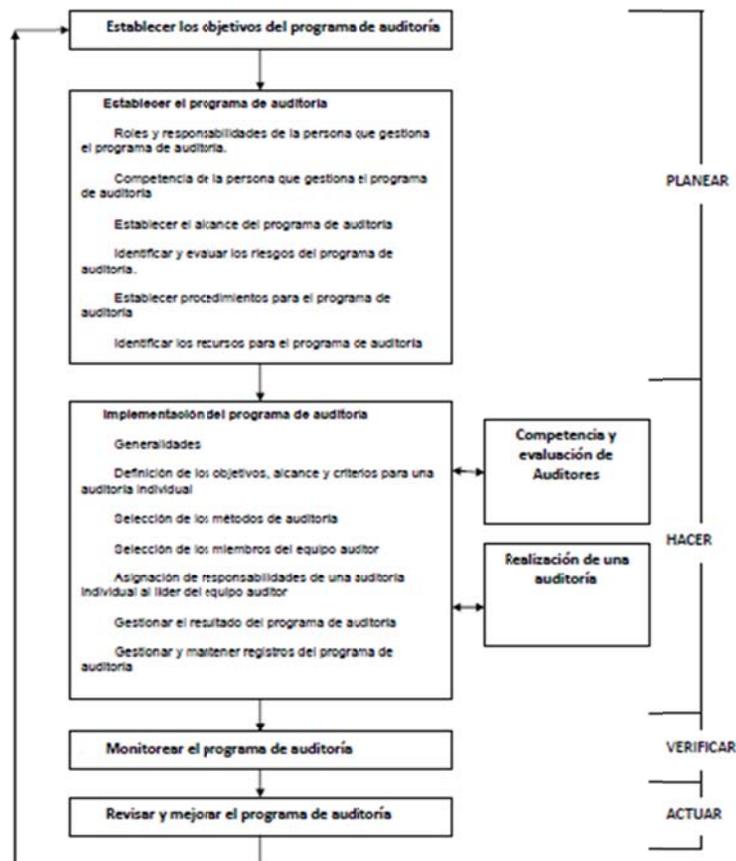
El Representante de la Dirección reporta el estado (acciones vencidas, abiertas y cerradas) al Coordinador General, mediante el status de acciones (FOR 8.2 CNO 05) y resguarda todos los registros de la auditoria de acuerdo a los establecido en el PRO 4.2 CNO 02 (Procedimiento de control de registros).



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 15 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

4.8 Diagrama de flujo para la gestión del programa de auditoría.



5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos relacionados

Procedimientos para el control de registros
 Procedimiento para la revisión al Sistema de Gestión de Calidad

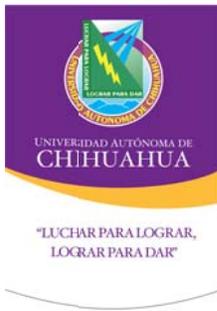
PRO 4.2 CNO 02
 PRO 5.6 CGE 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad
 Categorización de las no conformidades

MPC 4.2 CGTI
 DOC 8.2 CNO 02

**COPIA
 NO CONTROLADA**



Código: PRO 8.2 CNO 01	Página : 16 de 16
Fecha de emisión: 09/10/2003	Fecha de Rev.: 16/05/2013 Num. de Rev.: 15
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

Requisitos para auditor interno y auditor líder

DOC 8.2 CNO 03

6.0 FORMATOS

Programa de Auditoría	FOR 8.2 CNO 01	1 año
Lista de verificación para auditoría interna	FOR 8.2 CNO 02	1 año
Reporte de Auditoría	FOR 8.2 CNO 03	1 año
Reporte de No conformidad	FOR 8.2 CNO 04	1 año
Status de Acciones Correctivas	FOR 8.2 CNO 05	1 año
Reporte de Acciones	FOR 8.5 CNO 01	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación de Procedimiento para Auditorías Internas	09/10/2003
2	Modificación de algunos términos	08/01/2004
3	Adecuación al propósito del Procedimiento	24/03/2004
4	Mejoras al Procedimiento	18/10/2004
5	Reestructuración del proceso y redacción	02/03/2007
6	Eliminación de la referencia a las normas ISO	04/05/2007
7	Cambio de firma por personal que elabora el documento	11/09/2007
8	Cambio en el punto 4.2.1 y se anexan referencias a dos formatos	06/02/2008
9	Se hace referencia a CJDC en el punto 3.0 Responsables	01/08/2008
10	Se elimina del propósito la versión de la Norma ISO 9001	04/03/2010
11	Adecuación del procedimiento y se agrega nuevo formato FOR 8.2 CNO 15 (lista de verificación).	19/04/2010
12	Se agrega la definición de Acción Preventiva en el punto 2.0	15/09/2010
13	Modificación de redacción en el punto 4.4.3.	24/01/2011
14	Modificación al punto 4.4.3 y se agrega el punto 4.4.4	16/05/2011
15	Modificación integral del procedimiento para adecuarlo a la Norma ISO 19011: 2011	16/05/2013