



|                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Código:<br><b>PRO 8.2 CNO 01</b>            | Página: 1 de 5                                                   |
| Fecha de Emisión:<br><b>09/10/2003</b>      | Fecha de revisión: <b>16 /05/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>14</b> |
| <b>Elaboró:</b> Coordinador de Normatividad |                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b> Coordinador General    |                                                                  |

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

---

### 1.0 PROPOSITO Y ALCANCE

#### 1.1 PROPOSITO

Asegurar la realización de auditorias internas en intervalos planificados conforme a los requisitos de la norma ISO 9001 y con los establecidos por la organización.

#### 1.2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al SGC de la CGTI.

---

### 2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Auditoria</b>           | 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. |
| <b>Auditor Líder</b>       | Persona con experiencia previa en auditorías internas y que se designara como el responsable de conducir al equipo de auditores internos. (Puede o no pertenecer a la CGTI).                                                                          |
| <b>Auditor Interno</b>     | Persona con habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes para llevar a cabo una auditoria. (Puede o no pertenecer a la CGTI).                                                                                                          |
| <b>Auditado</b>            | Persona sujeta a auditoria.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Acción Correctiva</b>   | Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada, u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.                                                                                                                 |
| <b>Acción preventiva</b>   | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.                                                                                                                                      |
| <b>Registro de Calidad</b> | Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.                                                                                                                                                  |
| <b>UNIQ</b>                | Sistema electrónico que soporta la estructura documental de la CGTI                                                                                                                                                                                   |



|                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Código:<br><b>PRO 8.2 CNO 01</b>            | Página: 2 de 5                                                   |
| Fecha de Emisión:<br><b>09/10/2003</b>      | Fecha de revisión: <b>16 /05/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>14</b> |
| <b>Elaboró:</b> Coordinador de Normatividad |                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b> Coordinador General    |                                                                  |

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

|      |                                                    |
|------|----------------------------------------------------|
| CGTI | Coordinación General de Tecnologías de Información |
| SGC  | Sistema de Gestión de Calidad                      |

### 3.0 RESPONSABLES

|      |                                              |
|------|----------------------------------------------|
| CON  | 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 RD Planificación

- 4.1.1 Establece los requisitos para AUIN y AULI según **(DOC 8.2 CNO 03)**.
- 4.1.2 Elabora Programa de Auditorías Internas de la CGTI **(FOR 8.2 CNO 14)** y al menos realiza dos auditorías en el año.
- 4.1.3 Se podrán hacer modificaciones al **(FOR 8.2 CNO 14)** si se consideran necesarias, las cuales deben ser autorizadas por el Coordinador General.

#### 4.2 RD/EA/ AULI/CGE Inicio de auditoria

- 4.2.1 El RD si lo considera necesario podrá solicitar el apoyo del equipo de auditores internos de la CGTI para conducir la auditoria como auditor líder, de lo contrario el RD realizará este papel.
- 4.2.2 El AULI designa al EA **Los auditores designados no deben auditar su propio trabajo**
- 4.2.3 El AULI elabora y da a conocer al EA el plan de auditoría **(FOR 8.2 CNO 01)**, previa autorización del CGE.
- 4.2.4 Posteriormente el RD comunica a CECG la agenda de auditoria interna



|                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Código:<br><b>PRO 8.2 CNO 01</b>            | Página: 3 de 5                                                   |
| Fecha de Emisión:<br><b>09/10/2003</b>      | Fecha de revisión: <b>16 /05/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>14</b> |
| <b>Elaboró:</b> Coordinador de Normatividad |                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b> Coordinador General    |                                                                  |

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

### 4.3 AULI/AUIN Ejecución de auditoria

4.3.1 Realiza reunión de apertura y da a conocer sin limitarse:

- Lista de verificación para auditoria interna
- Objetivo de la auditoria
- Alcance
- Equipo de auditores
- Criterios de No Conformidades y
- Lista de verificación

4.3.2 El AUIN realiza auditorias asignadas en las áreas asignadas en tiempo y forma. Si lo considera necesario podrá realizar su propia guía de preguntas o solicitar al auditor líder una guía.

4.3.3 El AUIN llena cuando aplique, el formato reporte de no conformidad **(FOR 8.2 CNO 04)** para documentar los hallazgos realizados los cuales se clasifican en:

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

La definición de estas clasificaciones se encuentra en el documento "Categorización de las No Conformidades" **(DOC 8.2 CNO 02)**.

4.3.4 El AULI realiza reunión de cierre de auditoria, donde se revisan los hallazgos detectados.

4.3.5 El AULI hace reporte de auditoria interna **(FOR 8.2 CNO 03)**, en coordinación con el RD y lo presenta al Coordinador General para su revisión.

### 4.4 CJDC Documentación e Implementación de Acciones

4.4.1 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.

4.4.2 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 entregarlos 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.



|                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Código:<br><b>PRO 8.2 CNO 01</b>            | Página: 4 de 5                                                   |
| Fecha de Emisión:<br><b>09/10/2003</b>      | Fecha de revisión: <b>16 /05/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>14</b> |
| <b>Elaboró:</b> Coordinador de Normatividad |                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b> Coordinador General    |                                                                  |

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

- 4.4.3 Las no conformidades menores y mayores deberán ser cerradas en un plazo no mayor de 30 días hábiles.
- 4.4.4 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.

### 4.5 AULI/RD/ AUIN Resultados y Seguimiento

- 4.5.1 El AULI presenta los resultados al CGE (**FOR 8.2 CNO 03**) y a todo el personal por el medio que se considere conveniente.
- 4.5.2 El AUIN es responsable de dar seguimiento hasta el cierre de las acciones.
- 4.5.3 El AULI reporta el estado (acciones vencidas, abiertas y cerradas) al Coordinador General, mediante el status de acciones (**FOR 8.2 CNO 05**).
- 4.5.4 El RD resguarda todos los registros referentes a una auditoria interna de acuerdo a los establecido en el **PRO 4.2 CNO 02** Procedimiento de control de registros.

## 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  
  
Requisitos para auditor interno y auditor líder  
Diagrama de interacción para auditorías internas

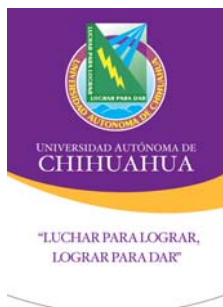
**MPC 4.2 CGTI**  
**DOC 8.2 CNO 02**  
  
**DOC 8.2 CNO 03**  
**DOC 4.1 CNO 06**

## 6.0 FORMATOS

Plan de Auditoría  
Lista de verificación para auditoría interna  
Reporte de Auditoria

**FOR 8.2 CNO 01**  
**FOR 8.2 CNO 02**  
**FOR 8.2 CNO 03**

1 año  
1 año  
1 año



|                                             |                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Código:<br><b>PRO 8.2 CNO 01</b>            | Página: 5 de 5                                                   |
| Fecha de Emisión:<br><b>09/10/2003</b>      | Fecha de revisión: <b>16 /05/2011</b><br>Núm. de Rev.: <b>14</b> |
| <b>Elaboró:</b> Coordinador de Normatividad |                                                                  |
| <b>Aprobado por:</b> Coordinador General    |                                                                  |

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

|                                            |                       |       |
|--------------------------------------------|-----------------------|-------|
| Reporte de No conformidad                  | <b>FOR 8.2 CNO 04</b> | 1 año |
| Status de Acciones Correctivas             | <b>FOR 8.2 CNO 05</b> | 1 año |
| Reporte de Acciones                        | <b>FOR 8.5 CNO 01</b> | 1 año |
| Formato de retroalimentación               | <b>FOR 8.2 CNO 07</b> | 1 año |
| Programa de Auditorías Internas de la CGTI | <b>FOR 8.2 CNO 14</b> | 1 año |
| Lista de verificación                      | <b>FOR 8.2 CNO 15</b> | 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 labora 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, se elimina el DOC 8.2 CNO 01 y se agrega el FOR 8.2 CNO 14. | 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 y cambio en el punto 4.4.1.                              | 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        |