



PR-SGI-002 Auditoría Interna

Responsables

Elaboró:	Líder del Sistema de Gestión Integral
Revisó:	Control Documental
Aprobó:	Gerente de Cumplimiento y Mejora Continua

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	18/02/19	Emisión inicial
2	30/05/19	Se realizó ajuste con base a la auditoría externa del 30 de mayo de 2019; actualización de la referencia del formato F-SGI-016
3	15/07/19	Alineación del procedimiento conforme a lo establecido en la norma ISO 37001:2016.
4	26/05/21	Revisión del procedimiento para la ejecución de auditoría interna, se elimina uso del formato de registro de hallazgos, ya que tiene como fin contar con la firma del auditado respecto a su resultado, sin embargo, se ejecuta de manera remota
5	09/03/22	Inclusión de terceros para ejecutar auditorías internas, atención a la no conformidad RAC098
6	19/08/22	Actualización de Formato, inclusión de actividades de auditoria del proceso de PQA-CMMI e implementación del SGCN ISO 22301

Clave del formato de procedimiento: F-SGI-002 V3
Comentarios o dudas: sgi@silent4business.com

Contenido

1. Objetivo del procedimiento	3
2. Alcance	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados	8
7. Anexos.....	8

1. Objetivo del procedimiento

Evaluar el grado de cumplimiento y apego a los requisitos para el Sistema de Gestión Integral de Silent4business, así como su madurez, de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, 20000-1:2018, 27001:2013, ISO 22301:2021 y 37001:2016 incluyendo los requisitos legales y regulatorios aplicables, para garantizar la mejora y eficacia del sistema.

Así como para la evaluación de los proyectos de acuerdo con las prácticas de CMMI DEV & SVC.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos establecidos en el SGI, SGAS, y prácticas de CMMI DEV & SVC.

3. Definiciones

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Criterio de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Documento: Información y su medio de soporte.
- **Especificación:** Documentación que establece requisitos
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
- **Hallazgo de auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría
- **Información:** Datos que poseen significado
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Responsable del SGI/ Gerente de Normatividad y Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none">• Generar el programa anual de auditorías internas.• Determinar el equipo de auditores que se dedicará a realizar la auditoria.
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar el programa de auditoría, plan de auditoría, listas de verificación, reporte de auditoría, registros de hallazgos de auditoría y documentos de trabajo requeridos.• Entregar a los involucrados en la auditoría el plan de auditoría.• Enviar el reporte de auditoría y reporte de auditoría a los auditados para tomar acciones correspondientes.

Rol	Responsabilidades y/o funciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar reporte de auditoria en la reunión de cierre. • Informar a los directores de área los resultados de la auditoria.
Equipo Auditor	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la auditoría de acuerdo con plan. • Registrar los hallazgos de auditoría, para generar los resultados previos al reporte de Auditoría. • Participar en las actividades de auditoría.
Auditor de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la auditoría de acuerdo con el programa y plan de auditoría de proyectos • Redactar en el reporte de hallazgos los resultados al momento de su evaluación • Generar reporte de auditoría • Registrar las mejoras • Seguimiento a los hallazgos de auditoría • Realizar escalación en caso de no atender las mejoras.
Auditados	<ul style="list-style-type: none"> • Participan en la auditoria mostrando sus evidencias de acuerdo con SGI y generan las acciones correctivas y de mejora necesarias para atender los hallazgos generados en la auditoría y mejorar el Sistema de Gestión Integral

5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Generar programa de auditorias	Responsable del SGI / Gerente de Cumplimiento y Mejora Continua	<p>Generar el programa anual de auditorías internas, de acuerdo con formato (programa anual de auditorías); así como el programa de auditoría de proyectos.</p> <p>Nota: La auditoría interna a los Sistemas de gestión deberá realizarse al menos una vez al año y deberá tomarse en cuenta la importancia de los procesos y resultados de auditorías previas.</p>	Programa anual de Auditoría interna F-SGI-022 Programa de auditoría a proyectos F-NYC-001
2.	Determinar equipo auditor	Responsable del SGI / Gerente de Cumplimiento y Mejora Continua	<p>Determinar el equipo auditor, quienes realizarán la auditoría interna al SGI y SGAS, de acuerdo con lo establecido en el programa anual de auditoría interna; así como del programa de proyectos</p> <p>Nota: El equipo deberá estar conformado por personal competente para llevar a cabo la evaluación en función de su formación y</p>	N/A

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
			experiencia, de acuerdo con lo establecido en el punto 8.5 del anexo de este procedimiento.	
3.	Elaborar plan de auditoria	Auditor Líder	Elaborar el plan de auditoría y documentos de trabajo que considere necesarios de acuerdo con lo establecido en el programa y lo comunica al equipo de auditoría. Nota: en caso de ser necesario el equipo de auditoria enviara sus comentarios al auditor líder.	Plan de Auditoría interna F-SGI-026
4.	Entregar y comunicar plan	Auditor Líder	Entregar y comunicar el plan de auditoría al personal involucrado, así como las invitaciones para la reunión de apertura. Nota: La comunicación del plan puede variar de formato.	Plan de Auditoría interna F-SGI-026
5.	Realizar reunión de inicio de auditoría	Auditor Líder	Realizar la reunión de inicio de auditoría, dando a conocer el objetivo, alcance y proceso de la auditoría. La lista podrá o no firmarse, si la auditoria se realiza de manera remota. Nota: en el caso de auditorias a proyectos no es necesario llevar a cabo esta actividad.	Lista de asistencia F-SGI-008
6.	Efectuar la auditoría	Equipo Auditor/ Auditor de proyectos	Llevar a cabo la auditoria conforme al plan de Auditoría Interna, tomando como apoyo de criterios de auditoria: la Lista de verificación (opcional) y/o procedimientos, para la preparación de su entrevista. Se cuenta con una lista de verificación la cual es opcional para ser utilizada por los auditores internos para realizar las anotaciones y comentarios de los procesos auditados. Nota: para el caso de las auditorías de proyectos deberá registrar en el reporte de hallazgos los resultados de su auditoria.	Lista de verificación F-SGI-023 (opcional para los sistemas de Gestión) Reporte de Auditoría F-SGI-025 Reporte de hallazgos de auditoria a proyectos F-NYC-002 (identificación)
7.	Realizar reunión de cierre	Auditor Líder	Una vez concluida la auditoría, convoca al equipo de auditoría y auditados para llevar a cabo la reunión de cierre. Nota: En el caso de auditorias a proyectos no	Convocatoria para la reunión de cierre

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
			se realizará esta actividad.	
8.	Presentar reporte de auditoría	Auditor Líder/ Auditor de proyectos	<p>¿Es una auditoría a proyectos? Si, ir al paso 9 No, continuar en paso 8.</p> <p>Presentar a los auditados el reporte de Auditoría, para dar a conocer los hallazgos generados: No conformidades mayores, no conformidades menores, observaciones y oportunidades de mejora; para su atención por parte de los auditados.</p> <p>Nota: Deberá asegurarse de mantener informado a la Dirección acerca de los resultados de auditoría. Ir al paso 10.</p>	<p>Reporte de Auditoría F-SGI-025</p> <p>Revisión por la Dirección PR-SGI-005</p>
9.	Presentar resultados	Auditor de proyectos	<p>Convoca a los responsables de proyecto y a los involucrados en la atención, para presentar los resultados y obtener su retroalimentación, para definir acciones de solución y fechas compromiso, registrándolo en el reporte de hallazgos.</p> <p>Nota: el tiempo de atención no deberá exceder los 5 días hábiles.</p> <p>¿Se identificaron mejoras? Ir al paso 11. No, ir al paso 12.</p>	<p>Reporte de hallazgos de auditoría a proyectos F-NYC-002 (seguimiento)</p>
10.	Generar acciones	Auditados	<p>Generar las acciones correctivas específicas y/o de mejora necesarias (de acuerdo con los procedimientos PR-SGI-003, M-SGI-003 y PR-SGI-005) para atender los hallazgos de auditoría y mejorar el SGI y SGAS. Ir a fin del procedimiento</p>	<p>Procedimiento de Acciones Correctivas PR-SGI-003</p> <p>M-SGI-003 Innovación y mejora continua</p>
11.	Registrar mejoras	Auditor de proyectos	<p>Realiza el registro de las mejoras a implementar en el documento F-SGI-021 Registro de Mejora.</p>	F-SGI-021 Registro de Mejora
12.	Seguimiento a hallazgos	Auditor de proyectos	<p>En el caso de auditoría a proyectos, deberá realizar el seguimiento a los hallazgos y actualizar el reporte de auditoría, hasta la</p>	Reporte de hallazgos de auditoría a

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
			atención de todos los hallazgos.	proyectos F-NYC-002 (seguimiento)
13.	Seguimiento a hallazgos	Auditor de proyectos	¿Fueron atendidos todos los hallazgos? Si, ir al paso 14 No, ir al paso 15.	No aplica
14.	Notificación por correo	Auditor de proyectos	Al verificar que los hallazgos han sido atendidos lo notificará vía correo electrónico, al Líder de Proyecto e involucrados, dando por concluida la auditoria	Correo electrónico
15.	Escalar atención	Auditor de proyectos	Si los hallazgos no fueron atendidos en las fechas acordadas, el auditor de proyectos procederá a escalar vía correo electrónico (listando hallazgos no atendidos) su atención acorde a los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • 1er escalamiento Solicitará al Líder de Proyecto el seguimiento para la atención de hallazgos en un periodo no mayor a 3 días. • 2do escalamiento Al identificar que el primer escalamiento no ha sido atendido, solicitará al Gerente del Proyecto el seguimiento de la atención de hallazgos con el Líder de Proyecto, en un periodo no mayor a 2 días. • 3er escalamiento Al identificar que el segundo escalamiento no ha sido atendido, solicitará al director del Proyecto el seguimiento de la atención de hallazgos con el Líder de Proyecto, en un periodo no mayor a 1 día. Posteriormente, el auditor de proyectos verificará la atención del escalamiento acorde a las fechas 	
16.	Seguimiento De calidad	Auditor de proyectos	El auditor deberá llevar a cabo mensualmente el seguimiento a los hallazgos de todas las auditorías, registrando en el documento "reporte de estatus de calidad" Nota: reporte de estatus de calidad será el concentrado de todas las auditorías realizadas por el mismo auditor.	Reporte de estatus de calidad F-NYC-003
Fin del procedimiento				

6. Documentos relacionados

- F-SGI-008 Lista de asistencia.
- F-SGI-021 Registro de Mejora.
- F-SGI-022 Programa anual de Auditoría interna.
- F-SGI-023 Lista de verificación.
- F-SGI-025 Reporte de Auditoría.
- F-SGI-026 Plan de Auditoría interna.
- F-SGI-016 Acciones correctivas.
- F-SGI-021 Registro de mejora
- PR-SGI-003 Acciones Correctivas.
- PR-SGI-005 Revisión por la Dirección del SGI.
- M-SGI-003 Innovación y Mejora.
- F-NYC-001 Programa de auditoría a proyectos
- F-NYC-002 Reporte de hallazgos de auditoría a proyectos
- F-NYC-003 Reporte de estatus de calidad

7. Anexos

7.1 Tabla de clasificación de hallazgos

Clasificación de Hallazgos	Descripción
No Conformidad Mayor	Incumplimiento total, ausencia o la no aplicación de un requisito de la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021, según corresponda), que afecta en mayor grado al Sistema de Gestión Integral o pone en serio riesgo la integridad del mismo; así como la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso, control o actividad.
No Conformidad Menor	Incumplimiento parcial o desviación mínima con relación a los requisitos establecidos en las normas (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 22301:2021 e ISO 37001:2016, según corresponda), servicios, en los procesos establecidos por la organización y/o legales, que no impacta mayormente la eficiencia e integridad del Sistema de Gestión Integral y Sistema de Gestión Antisoborno.
Observación	Omisión de algún dato o actividad establecida por la organización con impacto menor al Sistema de Gestión Integral y Sistema de Gestión Antisoborno. Debilidad en las condiciones existentes que necesitan una clarificación o investigación, a través de una acción preventiva, con el fin de mejorar el desempeño del Sistema de Gestión Integral y Sistema de Gestión

Clasificación de Hallazgos	Descripción
	Antisoborno.
Oportunidad de Mejora	Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de algún requisito de la norma, procesos o servicios; pero que constituye una oportunidad de mejora para el Sistema de Gestión Integral y Sistema de Gestión Antisoborno.

Para la clasificación de hallazgos relativos a la auditoría de proyectos, estos serán clasificados en:

Incumplimiento a Proceso	Incumplimiento a las actividades establecidas en el proceso
	El producto de trabajo no ha sido concluido de acuerdo con el proceso.
Incumplimiento a Producto	El producto de trabajo (resultado del proceso) no se ha concluido satisfactoriamente.

7.2 Tabla de niveles de auditor

Tipos de Auditor	Descripción
Auditor Líder	Persona que lidera el proceso de auditoría interna y posee la experiencia y competencia de Auditor.
Auditor Interno	Persona que lleva a cabo auditorías internas, tiene los conocimientos y habilidades del proceso de auditoría (puede ser capacitado internamente).
Auditor en Entrenamiento	Persona que tiene conocimientos de auditoría, pero se encuentra en proceso de adquirir los conocimientos y habilidades como auditor.
Observador	Persona que acompaña al equipo auditor, pero no audita, solo observa el proceso de auditoría con un fin determinado.

7.3 Principios de auditoría

Principio	Significado
Integridad:	El fundamento de la profesionalidad. Los auditores y la(s) persona(s) que administran un programa de auditoría deben: Realizar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad. Solo realizar actividades de auditoría si es competente para hacerlo.
Presentación imparcial:	La obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo de auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.
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

Principio	Significado
	desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.
Confidencialidad:	Seguridad de la información. Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría o de modo que perjudique el interés legítimo del auditado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial
Independencia:	La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deberían ser independientes de las actividades que audita siempre que sea posible y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses.
Enfoque basado en la evidencia:	El método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. A la evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo en un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debería aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.
Enfoque basado en el riesgo:	Un enfoque de auditoría que considera riesgos y oportunidades debe estar sustancialmente influenciado por la planificación, auditoría e informe de las auditorías, para garantizar que la auditoría se centre en aspectos significantes del cliente de la auditoría y el logro de los objetivos del programa de auditoría.

7.4 Comportamiento personal

Los auditores deben poseer atributos necesarios para que puedan actuar de acuerdo con los principios de auditoría.

- Ético, es decir, justo, veraz, sincero, honesto y discreto.
- De mente abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Diplomático, es decir, discreto al tratar con individuos.
- Observador, es decir, observando activamente el entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, consciente de y capaz de comprender situaciones.
- Versátil, esto es, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir, persistente y enfocada en alcanzar los objetivos.
- Decisivo, es decir, es capaz de llegar a conclusiones oportunas basadas en el razonamiento lógico y el análisis.
- Autosuficiente, es decir, capaz de actuar y funcionar independientemente mientras interactúa efectivamente con otros.
- Capaz de actuar con fortaleza, es decir, capaz de actuar de manera responsable y ética, aunque estas acciones no siempre sean populares y en ocasiones pueden dar lugar a desacuerdos o confrontaciones.

- K. Abierto a la mejora, es decir, dispuesto a aprender de las situaciones.
L. Culturalmente sensible, es decir, atento y respetuoso con la cultura del auditado.
M. Colaboración, es decir, interacción efectiva con otros, incluidos los miembros del equipo de auditoría y el personal del auditado.

7.5 Formación y experiencia requerida

Tipos de Auditor	Competencias
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Carrera terminada. • Conocimiento en la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021 e ISO 19011:2018). • Capacitación y certificación como Auditor Interno y Líder. • Haber tenido experiencia como auditor en al menos 3 auditorías internas. • Contar con los principios de auditor.
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Preparatoria trunca o terminada. • Conocimiento en la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021 e ISO 19011:2018). • Capacitación como Auditor Interno (esta puede ser capacitación interna). • Contar con los principios de auditor.
Auditor en Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Preparatoria trunca o terminada. • Conocimiento en la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021 e ISO 19011:2018). • Capacitación como Auditor Interno. • Contar con los principios de auditor.
Auditor de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación como Auditor Interno. • Conocimiento en los proyectos que se están ejecutando

Nota: Al concluir el plan de auditoría interna, el auditor líder evalúa y retroalimenta a los auditores internos que participaron durante el proceso.

Podrá llevarse a cabo la auditoría interna por parte de una entidad externa firmando un acuerdo de confidencialidad, las consideraciones para terceros serán:

Tipos de Auditor	Competencias
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Carrera terminada. • Conocimiento en la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021 e ISO 19011:2018). • Capacitación y certificación como Auditor Interno y Líder. • Experiencia como auditor interno
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Preparatoria trunca o terminada. • Conocimiento en la norma (ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 22301:2021 e ISO 19011:2018). • Capacitación como Auditor Interno