

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA INTERNA

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

**Commented [20A2]:** El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. AUDITORÍA INTERNA.....</b>	<b>3</b>
3.1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	3
3.2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	3
3.3. DESIGNACIÓN DE AUDITORES INTERNOS.....	4
3.4. REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS INDIVIDUALES .....	4
3.5. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO.....	5
<b>4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>6. APÉNDICES .....</b>	<b>6</b>

### 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la auditoría: redacción del programa de auditoría, selección del auditor, realización de auditorías individuales e informes.

Este procedimiento se aplica a todas las actividades realizadas dentro del Sistema de Gestión de servicios (SGS).

Los usuarios de este documento son [miembros de la alta gerencia] de [nombre de la organización] y los auditores internos.

**Commented [20A3]:** Por favor, incluye el cargo de todos los miembros de la alta dirección que controlan tu organización, y tienen capacidad para tomar decisiones. Por ejemplo: CEO, Director, CFO, Director financiero, Gerente de Recursos Humanos, etc

**Commented [20A4]:** Por favor, incluye el nombre de tu organización.

### 2. Documentos de referencia

- Norma ISO/IEC 20000-1:2018, apartado 9.2.1
- Plan del sistema de gestión del servicio
- Minutas de Revisión por parte de la dirección

**Commented [20A5]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "04\_Plan\_de\_SGS".

**Commented [20A6]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revisión\_por\_parte\_de\_la\_dirección".

### 3. Auditoría interna

#### 3.1. Objetivo de la auditoría interna

El objetivo de una auditoría interna es determinar si los procedimientos, controles, procesos, acuerdos y demás actividades dentro del SGS concuerdan con la norma ISO 20000, con las regulaciones correspondientes y con la documentación interna de la organización; como también

#### 3.2. Planificación de la auditoría interna

[Auditor Interno] prepara el Programa de Auditoría Interna. [cargo] aprueba el Programa de Auditoría Interna.

**Commented [20A7]:** Por favor, cámbialo por el cargo designado por la dirección para que actúe como auditor interno.

Se deben realizar una [como mínimo] o más auditorías internas en el transcurso de un año, asegurando una cobertura acumulativa de todo el alcance del SGS. Las auditorías internas son

**Commented [20A8]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

El Programa anual de auditoría interna debe incluir la siguiente información sobre cada auditoría interna individual:

- Periodo de la auditoría (especificando fechas o el mes en el que está planificada la auditoría).

- Criterio de auditoría (normas, disposiciones legales, documentación interna, obligaciones contractuales y/o normas corporativas).

Se debe llevar un registro de las auditorías realizadas en el Programa anual de auditoría interna.

La auditoría interna planificada será comunicada por [cargo] a todos los empleados una semana antes de empezar la auditoría, y a las personas involucradas en el alcance del SGS un mes antes de empezar la auditoría.

### 3.3. Designación de auditores internos

El [cargo] debe designar a los auditores internos.

Un auditor interno puede ser alguien de la organización o una persona externa a la misma. Los criterios para la designación de los auditores son:

- Conocimiento de la norma ISO/IEC 20000.

Se debe seleccionar a los auditores internos de tal forma de garantizar objetividad e imparcialidad; es decir, de evitar el conflicto de intereses, ya que los auditores no pueden auditar su propio trabajo.

### 3.4. Realización de auditorías internas individuales

Las personas responsables de las auditorías internas individuales están identificadas en el Programa anual de auditoría interna. Si una auditoría es realizada por un equipo de varios auditores, la persona responsable de la auditoría es aquella que está indicada como Líder de equipo de auditoría.

Durante la realización de una auditoría interna se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- El criterio establecido en el Programa anual de auditoría interna.

Se deben documentar los siguientes elementos como resultado de la auditoría interna:

- Informe de auditoría interna, debe ser enviado al [cargo]
- Las posibles medidas correctivas deben ser documentadas en el Formulario de medidas preventivas y correctivas.

personas responsables para las acciones que sean definidas, como mínimo, una semana después de que finalice la auditoría.

**Commented [20A9]:**

**Commented [20A10]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

**Commented [20A11]:** Puedes adaptarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A12]:** Puedes adaptarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A13]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

**Commented [20A14]:**

**Commented [20A15]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

**Commented [20A16]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "14\_Mantenimiento\_y\_mejora".

**Commented [20A17]:**

### 3.5. Actividades de seguimiento

Una no-conformidad es todo incumplimiento de los requerimientos de las normas, documentación interna, reglamentos, obligaciones contractuales y de otra índole. Las no conformidades deben ser

entrada en las minutas de la revisión por parte de la dirección.

La gerencia responsable del área auditada debe asegurarse de que se tomen todas las correcciones y medidas correctivas sin demoras para eliminar las no conformidades y sus causas.

La persona responsable de la auditoría debe verificar que las acciones se hayan implementado adecuadamente y dentro de los plazos establecidos y debe informar los resultados al [cargo].

**Commented [20A18]:** Esto sólo es un ejemplo; por favor, adáptalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A19]:**

**Commented [20A20]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

## 4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Programa anual de auditoría interna (en formato electrónico)	Ordenador del [cargo]	[cargo]	Solamente el [cargo] y el auditor interno pueden ingresar datos y modificaciones al Programa anual de auditoría interna.	Los programas son almacenados por el plazo de 3 años.
Informe de auditoría interna (en formato electrónico)	Ordenadores del auditor interno y del [cargo]	Auditor interno	Los informes son almacenados en versiones de sólo lectura.	Los informes son guardados por un período de 3 años.

**Commented [20A22]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

**Commented [20A23]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

**Commented [20A21]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

**Commented [20A25]:** Generalmente, en formato PDF.

**Commented [20A24]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Solamente el [cargo] puede otorgar a otros empleados el derecho de acceso al Programa anual de auditoría interna y al Informe de auditoría interna.

**Commented [20A26]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, Auditor Interno, etc.

## 5. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

**Commented [20A27]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

**Commented [20A28]:** Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

## 6. Apéndices

- Apéndice 1 – Programa anual de auditoría interna
- Apéndice 2 – Informe de auditoría interna.

[cargo]

[nombre]

[firma]

**Commented [20A29]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos y registros establece que los documentos en papel deben ser firmados.