



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - ISO 27001 Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301

MÓDULO V

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN LAS NORMAS ISO 27001 E ISO 22301

CLASE 04

Mg. Ing. Julio Pereyra Rosales



Temario

- Ejecución de la auditoría





Ejecución de las auditorías



Inicio de auditoría





Inicio de auditoría

Cómo conducir la auditoría

Una guía para auditar:

Pregunte

Cuestionamientos para obtener información



Observe

Lo que se esta haciendo



Registre

Evidencia objetiva comparada con los criterios de auditoria



Verifique

La disponibilidad de información documentada, toma de conciencia del auditado, consistencia, eficacia





Tipos de entrevistas

“Lenguajes” de una organización

Control de riesgos,
desempeño y
tecnología.

Medidas de control
operacional, respuesta
ante interrupciones.



Desempeño y evaluación
de cumplimiento.

Elaboración del producto
o prestación del servicio,
planificación y control
operacional, organización
técnica.



Interacción con los auditados

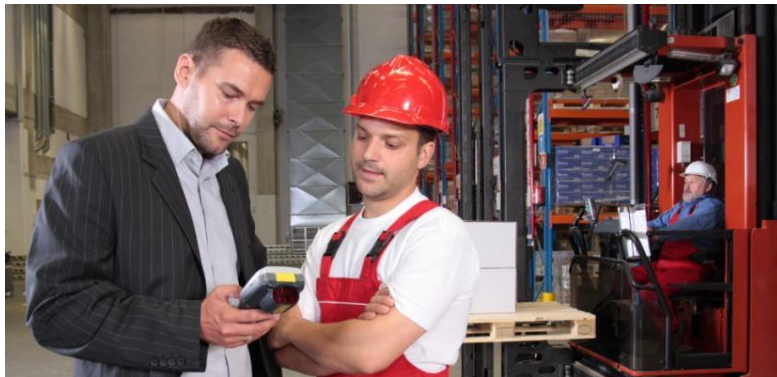
Tipo de preguntas

Comenzar con preguntas abiertas

Emplear preguntas cerradas ante la necesidad de confirmar datos

No utilizar las preguntas inductivas

Emplear preguntas con alternativas solo en caso de dilaciones, y siempre en base a información aportada por el entrevistado





Interacción con los auditados

Claves para la recolección de la información

Escuchar

- Dejar que la gente hable si usted siente que le están dando la información adecuada.
- La gente se mantiene hablando cuando les prestan atención. Mantenga contacto visual y de vez en cuando realice un gesto que denote su interés por el tema.

Es importante no tener prejuicios sobre las personas entrevistadas, pero al mismo tiempo es necesario verificar todas las preguntas. Si alguien indica que tiene la documentación, diga:

- *“Muéstreme por favor ...”*

Verificar



Interacción con los auditados

Claves para la recolección de la información

Observar

- Es importante ser buen observador. Podrá apreciar: eventos no identificados, equipos en mal estado, registros inadecuadamente llenos, condiciones de almacenamiento, numeración de lotes, equipos de medición no calibrados, etc.
- No se olvide : Documentos importantes faltantes y las personas claves ausentes.

El auditor debe tomar notas de la evidencia que conducen a un hallazgo:

- Lugar
- Identificación y posición de la persona entrevistada
- Identificación del contrato y otros documentos y el tamaño de muestra examinada.
- Identificación de riesgos / impactos en determinadas áreas de trabajo

Debe obtener, como mínimo, toda la información que necesita para poder describir el hallazgo.

En la reunión final esté preparado para defender sus declaraciones de no conformidades.

Tomar notas



Interacción con los auditados



Generar clima de confianza

Ir de lo general a lo particular

No perder el hilo conductor

Priorizar obtención de información
“útil”

No perder tiempo en
cuestiones irrelevantes

Obtener una mirada propia del
enfoque de procesos



Barrera de la comunicación



Personas de niveles y funciones adecuadas.



En horarios de trabajo y en el lugar de trabajo (si es posible).



Adaptando las técnicas de entrevista de acuerdo a la persona entrevistada.



Tranquilizando a la persona antes y durante la auditoría.



Barrera de la comunicación



- Dele a los auditados cierto tiempo antes del inicio de las labores.
- Nunca llegue antes de lo planeado.
- Considere:
 - Horarios habituales.
 - Comidas.
 - Hora de fin de las actividades.



- Comunica información.
- Mensajes corporales descontrolados pueden perturbar al auditado.



Barrera de la comunicación



- Algunas personas consideran que el contacto visual demuestra sinceridad y transparencia.
- Para otras sin embargo denota timidez
- Para otras el contacto visual excesivo puede ser ofensivo.
- Falta de contacto visual, no necesariamente significa ocultar información.



- Lugar correcto.
- Asignación de sillas.
- Distracción física mínima.
- Una mesa entre personas puede ser una barrera.
- Auditor y auditados deben ser un equipo
- Considerar el espacio personal

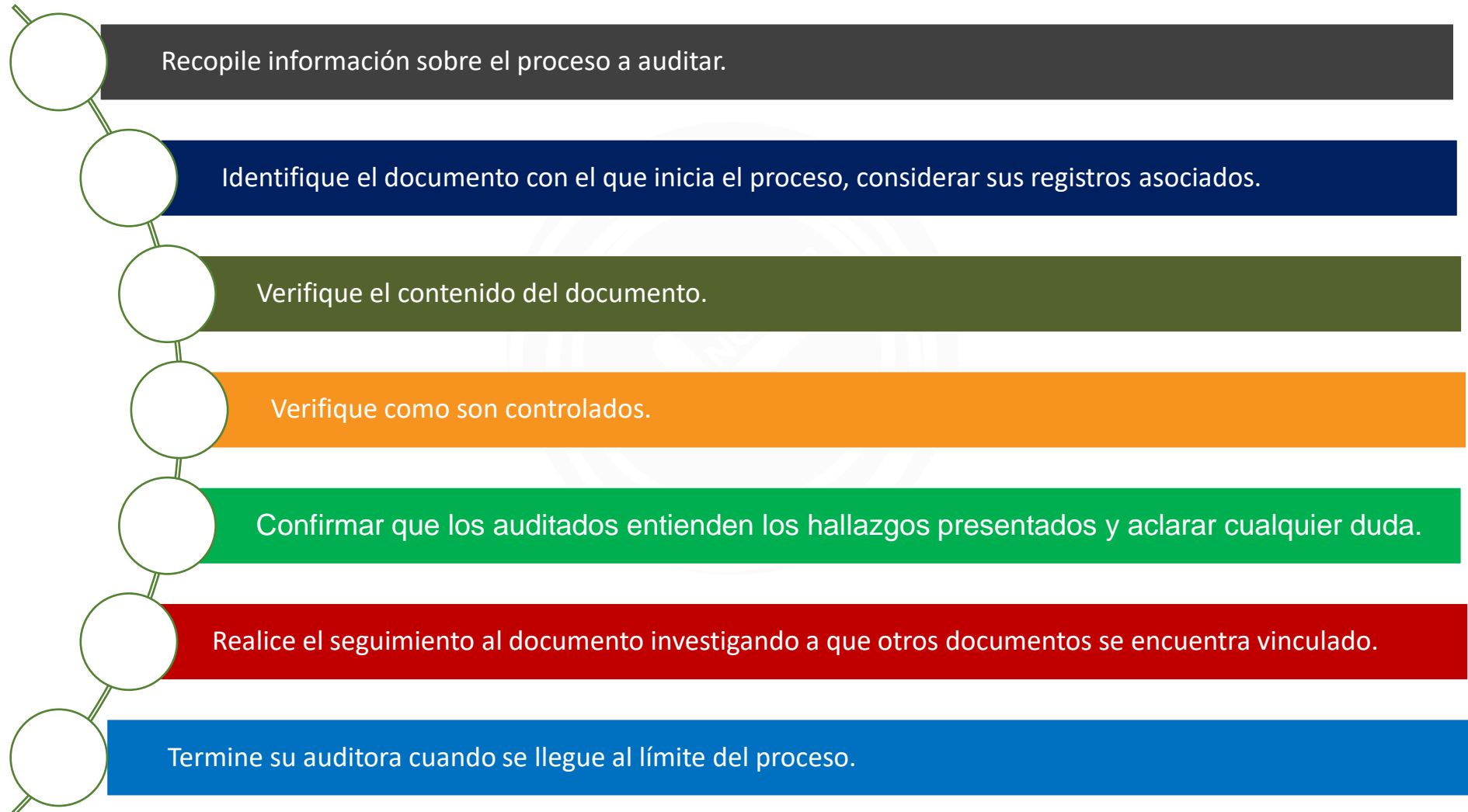


Barrera de la comunicación





Detección de muestras de auditoría



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

