Centro de Especializaciones Noeder

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR ISO 27001 E ISO 22301

CICLO INTENSIVO

MÓDULO V

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN LAS NORMAS ISO 27001 E ISO 22301 (Parte II)

Ing. Johnattan Sifuentes Rojas

CONTENIDO MODULO VI

1. Plan y programa de auditoría
2. Lista de verificación
3. Seguimiento al plan y programa de auditoría
4. Ejecución de la auditoría
5. Tipos de entrevistas
6. Interacción con los auditados
7. Barreras de la comunicación
8. Detección de muestras de auditoría
9. Detección de hallazgos y cierre de auditoría
10. Identificación y descripción de hallazgos
11. Reunión de cierre
12. Redacción de informe de auditoría
13. Seguimiento de los resultados de la auditoría
14. Competencias del Auditor

PLANEACION DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas

PLANEACION DE LA AUDITORIA

1.- Definición del Equipo Auditor / Auditor Líder

2.- Análisis preliminar de los documentos

- Adecuación a la norma
- Comprensión del producto/servicio
- Ultima versión del procedimiento

3.- Análisis de registros de Auditorias Anteriores

4.- Preparación del Plan de auditoria

5.- Preparación de la lista de verificación

- Herramienta útil
- Documento de trabajo y registro de la auditoria

La eficiencia y efectividad de la auditoria comienza con preparar adecuadamente la auditoria.

PLANEACION DE LA AUDITORIA

CONTENIDO DEL PLAN DE AUDITORIA

- Objetivo y alcance
- Documentos de referencia
- Equipo Auditor
- Lugar y fecha
- Itinerario de la auditoria
- Programación de la reunión de apertura y cierre

	Qreamoz						Código	
	Plan de Auditoria						Versión	
							Emisión	
Proceso a Auditar	Planeación Estratégica		**Área**	Oficina de Planeación	**Líder del proceso**	Jefe Oficina de Planeación	**Equipo Auditor**	Juan David Pedro Pablo
Objetivo de la Auditoría	Verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001		**Alcance de la Auditoria**	Actividades desarrolladas en el año 2014		**Criterio de la Auditoría**	Norma ISO 9001, Manual de Calidad, Normas	

N	Actividades	Fecha	Hora Inicia	Hora Final	Lugar	Equipo auditor	Recursos
1	Reunió de Apertura	14/09/2015	08:00 a.m	08:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Video beam
2	Revisión de los compromisos de la dirección. 5.1	14/09/2015	08:30 a.m	09:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
3	Auditoría al enfoque al cliente. 5.2	14/09/2015	09:30 a.m	10:30 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
4	Revisión de la Política de Calidad 5.3	14/09/2015	10:30 a.m	11:00 a.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
5	Revisión de la Planificación 5.4	14/09/2015	11:00 a.m	12:00 m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
6	Revisión de la Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5	14/09/2015	02:00 p.m	03:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
7	Auditoria a la Revisión por la dirección 5.6	14/09/2015	03:00 p.m	04:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Papelería
8	Reunión de Cierre	14/09/2015	05:00 p.m	06:00 p.m	Oficina de Planeación	Juan David Pedro Pablo	Portátil Video beam

Firma de Auditor Líder	Juan David	**Firma de Auditado**	Jefe Oficina de Planeación	**Fecha**	07/09/2015

PLANEACION DE LA AUDITORIA

La lista de verificación

- Preparadas para cada actividad del sistema de gestión
- Registrar el cumplimiento o incumplimiento
- Oportunidad de resumir y sintetizar las observaciones

Objetivo:
- ✓ *Administrar el tiempo*
- ✓ *Uniformizar el proceso de auditoria*

Preparación de las listas de verificación

- ¿Qué desea confirmar?
- ¿Cuáles son las metas de cada miembro de la auditoria?
- ¿Qué problemas u oportunidades de mejora existen?

Objetivo:
- ✓ *Que, cuando, como, donde, por qué*
- ✓ *Evitar el seguimiento de información no esencial*

PLANEACION DE LA AUDITORIA

La lista de verificación ISO 27001

Índice

Índice

- ☐ Cambios con respecto al año anterior y que puedan afectar al sistema de gestión
- ☐ Revisión de nc del año pasado (en caso de ser renovación revisar todas las del ciclo)
- ☐ 4 Contexto de la organización
- ☐ 5 Liderazgo
- ☐ 6 Planificación
- ☐ 7 Soporte
- ☐ 8 Operación
- ☐ 9 Evaluación del desempeño
- ☐ 10 Mejora
- ☐ 5 CONTROLES DE LA ORGANIZACIÓN
  - ☐ 5.1 Políticas de seguridad de la información
  - ☐ 5.2 Roles y responsabilidades en seguridad de la información
  - ☐ 5.3 Segregación de tareas
  - ☐ 5.4 Responsabilidades de la dirección
  - ☐ 5.5 Contacto con las autoridades
  - ☐ 5.6 Contacto con grupos especiales de información
  - ☐ 5.7 Inteligencia de amenazas
  - ☐ 5.8 Seguridad de la información en la gestión de proyectos
  - ☐ 5.9 Inventario de información y otros activos asociados
  - ☐ 5.10 Uso aceptable de la información y activos asociados
  - ☐ 5.11 Devolución de activos
  - ☐ 5.12 Clasificación de la información
  - ☐ 5.13 Etiquetado de la información
  - ☐ 5.14 Transferencia de la información
  - ☐ 5.15 Control de acceso
  - ☐ 5.16 Gestión de Identidad
  - ☐ 5.17 Información de autentificación
  - ☐ 5.18 Derechos de acceso
  - ☐ 5.19 Seguridad de la información en las relaciones con los proveedores
  - ☐ 5.20 Abordar la seguridad de la información dentro de los acuerdos con los proveedores
  - ☐ 5.21 Gestión de la seguridad de la información en la cadena de suministro de las TIC
  - ☐ 5.28 Recopilación de evidencias
  - ☐ 5.29 Seguridad de la información durante la interrupción
  - ☐ 5.30 Preparación para las TIC para la continuidad del negocio
  - ☐ 5.31 Identificación de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
  - ☐ 5.32 Derechos de propiedad intelectual (DPI)
  - ☐ 5.33 Protección de los registros
  - ☐ 5.34 Privacidad y protección de datos de carácter personal (DCP)
  - ☐ 5.35 Revisión independiente de la seguridad de la información
  - ☐ 5.36 Cumplimiento de las políticas y normas de seguridad de la información
  - ☐ 5.37 Documentación de procedimientos operacionales
- ☐ 6 CONTROLES DE LAS PERSONAS
  - ☐ 6.1 Comprobación
  - ☐ 6.2 Términos y condiciones de contratación
  - ☐ 6.3 Concienciación, educación y formación en seguridad de la información
  - ☐ 6.4 Proceso disciplinario
  - ☐ 6.5 Responsabilidad ante la finalización o cambio
  - ☐ 6.6 Acuerdos de confidencialidad o no divulgación
  - ☐ 6.7 Teletrabajo
  - ☐ 6.8 Notificación de los eventos de seguridad de la información
- ☐ 7 CONTROLES FÍSICOS
  - ☐ 7.1 Perímetro de Seguridad física
  - ☐ 7.2 Controles físicos de entrada
  - ☐ 7.3 Seguridad de oficinas, despachos y recursos
  - ☐ 7.4 Monitorización de la seguridad física
  - ☐ 7.5 Protección contra las amenazas físicas y ambientales
  - ☐ 7.6 El trabajo en áreas seguras
  - ☐ 7.7 Puesto de trabajo despejado y pantalla limpia
  - ☐ 7.8 Emplazamiento y protección de equipos
  - ☐ 7.9 Seguridad de los equipos fuera de las instalaciones
  - ☐ 7.10 Soportes de almacenamiento
  - ☐ 7.11 Instalaciones de suministro
  - ☐ 7.12 Seguridad del cableado
  - ☐ 7.13 Mantenimiento de los equipos
  - ☐ 7.14 Eliminación o reutilización segura de equipos
- ☐ 8 CONTROLES TECNOLÓGICOS
  - ☐ 8.10 Eliminación de la información
  - ☐ 8.11 Enmascaramiento de datos
  - ☐ 8.12 Prevencion de fuga de datos
  - ☐ 8.13 Copias de Seguridad de la información
  - ☐ 8.14 Redundancia de recursos de tratamiento de la información
  - ☐ 8.15 Registros de eventos
  - ☐ 8.16 Seguimiento de actividades
  - ☐ 8.17 Sincronización del reloj
  - ☐ 8.18 Uso de programas de utilidad con privilegios
  - ☐ 8.19 Instalación del software en sistemas en producción
  - ☐ 8.20 Seguridad de redes
  - ☐ 8.21 Seguridad de los servicios de red
  - ☐ 8.22 Segregación en redes
  - ☐ 8.23 Filtrado de webs
  - ☐ 8.24 Uso de la criptografía
  - ☐ 8.25 Seguridad en el ciclo de vida de los desarrollos
  - ☐ 8.26 Requisitos de seguridad de las aplicaciones
  - ☐ 8.27 Arquitectura segura de sistemas y principios de ingeniería
  - ☐ 8.28 Codificación segura
  - ☐ 8.29 Pruebas de seguridad en el desarrollo y la aceptación
  - ☐ 8.30 Externalización del desarrollo de software
  - ☐ 8.31 Separación de los recursos de desarrollo, prueba y operación
  - ☐ 8.32 Gestión de cambios
  - ☐ 8.33 Datos de prueba
  - ☐ 8.34 Protección de los sistemas de información durante la auditoría y las pruebas

PLANEACION DE LA AUDITORIA

La lista de verificación ISO 22301

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización debe determinar los asuntos externos e internos que sean relevantes para su propósito y que afecten su capacidad para lograr los resultados esperados de su sistema de gestión de la continuidad del negocio. Select one

[ ] Conforme
[ ] No conforme
[ ] No aplica

NOTA: Estos asuntos estarán influenciados por los objetivos generales de la organización, sus productos y servicios y la cantidad y tipo de riesgo que puede o no asumir. Instruction

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.2.1 General

Al establecer su sistema de gestión de la continuidad del negocio, la organización debe determinar: Instruction

8.5 Programa de ejercicio

La organización debe implementar y mantener un programa de ejercicio y prueba para validar a lo largo del tiempo la eficacia de sus estrategias y soluciones de continuidad del negocio. Select one

[ ] Conforme
[ ] No conforme
[ ] No aplica

La organización realizará ejercicios y pruebas que: Instruction

a) son consistentes con sus objetivos de continuidad del negocio; Select one

[ ] Conforme
[ ] No conforme
[ ] No aplica

b) se basan en escenarios apropiados que están bien planificados con fines y objetivos claramente definidos; Select one

[ ] Conforme
[ ] No conforme
[ ] No aplica

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas

EJECUCION DE LA AUDITORIA

PUNTOS A CONSIDERAR

1.- Reunión de Apertura
2.- Ejecución de la auditoria.
3.- Revisión de los hallazgos.
4.- Reunión de Cierre

OBJETIVO

1.- Establecer una buena comunicación
2.- Cooperación con el auditado
3.- Cuidado con la trazabilidad de la información.

EJECUCION DE LA AUDITORIA

RECEPCION Y SALUDOS

PRESENTACIÓN DE AUDITORIES Y AUDITADOS

EXPLICAR EL PROCESO DE AUDITORIA:

- ✓ Confirmar: Objetivo, alcance y criterios
- ✓ Revisión del Plan de Auditoria: Modificaciones
- ✓ Explicar la metodología de la auditoria: practicas y muestreo, categorización de los hallazgos.
- ✓ Confirmar recursos necesarios para el equipo auditor
- ✓ Fases posteriores a la Auditoria

EJECUCION DE LA AUDITORIA

LAS PREGUNTAS

- ✓ Preguntas efectivas: preguntas abiertas
- ✓ Estimular al auditado a conversar

  Muéstreme los tipos de informes que tiene, ¿Cómo lo hace?, ¿Dónde archiva sus registros?
- ✓ Estimular preguntas "las no preguntas"

  "Veo que hace un entrenamiento para todos los operadores de las maquinas de prensa, ¿no es verdad?

Primera pregunta típica:

"Por favor, ¿puede explicarme lo que está haciendo?
¿Quién, cuándo, cómo , dónde, por qué?

Otro posible seguimiento:

"Creo que está haciendo.. para... ,
¿Me equivoco?
Por favor, enséñeme..."
Perdón, no lo entiendo ¿puede repetírmelo?

EJECUCION DE LA AUDITORIA

IMPORTANTE

- ✓ Solo una pregunta cada vez
- ✓ Esperar hasta lograr la respuesta
- ✓ No tener miedo de hacer preguntas sencillas
- ✓ Hablar claro y de forma llana
- ✓ Mirar al interlocutor
- ✓ Lenguaje adaptado al nivel del interlocutor
- ✓ Reformular la pregunta sino se ha entendido
- ✓ Preguntas al trabajador, no al guía.

ASPECTOS CLAVE

- ✓ El auditor debe:
  - Permanecer seguro
  - Administrar el tiempo adecuadamente
  - No dejarse conducir o engañar
  - Ser detallista y eficiente
  - Evitar adaptarse del tema
  - Evitar saturarse

EJECUCION DE LA AUDITORIA

TACTICAS DEL AUDITADO

Perdida de Tiempo	Manejar al auditor	Situaciones inesperadas	Probar la fortaleza de carácter
• Persona que hablan mucho • Almuerzos largos • Llegadas tarde	• Plan de auditoria del auditado • Evidencia preparada • Personal escogido	• Áreas no disponibles • Personas no disponibles • “Emergencias”	• “Compadézcame” • Adulación • Falsedades • Soborno

EJECUCION DE LA AUDITORIA

ACTITUDES QUE DEBE EVITAR EL AUDITOR

- ✓ Ser controvertido
- ✓ Ser negativo, indisciplinado
- ✓ Ser critico
- ✓ Caer en disputas
- ✓ Discutir personalidades
- ✓ Comprar al auditado
- ✓ Ser sarcástico

REVISIÓN DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN

- ✓ Analizar la información y datos obtenidos
- ✓ Reunión de los auditores
  - Analizar listas de verificación
  - Hacer una lista de no conformidades

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito

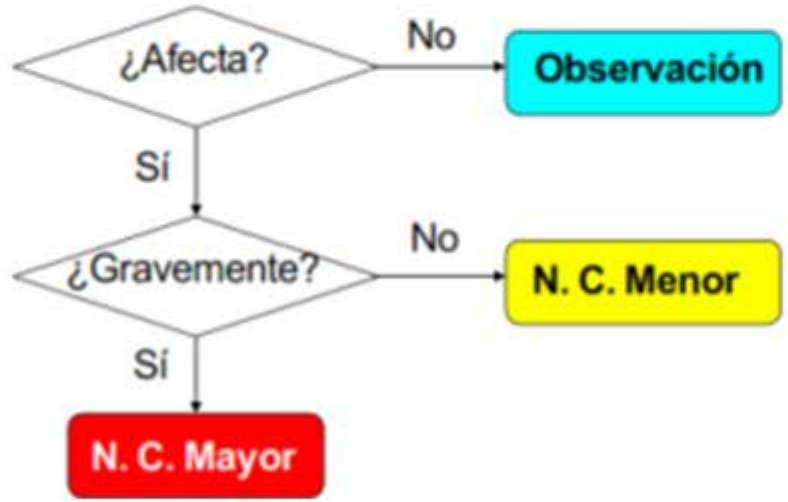
Requisito

Necesidad que está establecida y es generalmente implícita u obligatoria

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

CRITERIO DE LA CLASIFICACION DE LOS HALLAZGOS

- ✓ ¿El hallazgo afecta la funcionalidad del sistema?



Tomar en cuenta

La clasificación de No Conformidades en tres categorías:

- ✓ No Conformidad Mayor
- ✓ No conformidad Menor
- ✓ Observación

Este tipo de calificación de hallazgos responden a las necesidades de las empresas certificadoras y no es necesario implementarlas en una organización.

EJECUCION DE LA AUDITORIA

CRITERIO DE CLASIFICACION DE LOS HALLAZGOS

Definiciones de No Conformidad "MAYOR"

- Cuando existe la ausencia o falla total de un procedimiento requerido como parte del SG auditado.
- En el caso que el cliente haya fallado al manejar adecuadamente una NC menor dentro del tiempo especificado. El número de la NC menor deberá estar indicado en la emisión de la NC mayor.
- Cuando la NC tiene posibilidades de resultar en un peligro inmediato.
- En el caso que el cliente esta utilizando inadecuadamente la marca de certificación o marca de acreditación para presentar erróneamente su certificación.
- Cuando hay ocurrencia significativa de NC menores en contra de un elemento particular del modelo de SG o dentro de un departamento o actividad.

Definiciones de no conformidad "menor"

- Cuando un fallo (error) aislado ha sido identificado respecto al estándar o un procedimiento requerido por parte del SG.
- En el caso que el cliente esta utilizando inadecuadamente la marca de certificación o la marca de acreditación, pero no esta presentando inadecuadamente su certificación.

EJECUCION DE LA AUDITORIA

REUNION DE CIERRE

- ✓ Asegurar la comprensión de la totalidad de los resultados de la auditoria
- ✓ Informal para las auditorias internas pero fundamental.
- ✓ Explicar las solicitudes de Acciones Correctiva
- ✓ Destacar la importancia de las No conformidades y de las necesidades de una acción correctiva.
- ✓ Estar preparado para sustentar
- ✓ Permitir explicaciones del auditado
- ✓ En caso de error, retirar la No conformidad y disculparse
- ✓ Obtener de los auditados las acciones correctivas
- ✓ Definir el plazo de entrega del informe final.
- ✓ Agradecer.

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

CARACTERISICAS

- ✓ Conciso y sin “Novedades / sorpresas”
- ✓ Distribuido a la Gerencia / Coordinación y Representante de la Dirección.

CONTENIDO DEL INFORME

- ✓ Alcance y objetivo
- ✓ Itinerario
- ✓ Documentación de referencia
- ✓ Referencia a las listas de verificación
- ✓ Integrantes del equipo auditor
- ✓ Personal Contactado
- ✓ Resumen de hallazgos
- ✓ Descripción de No conformidades

LO QUE NO DEBE INCLUIR

- ✓ Opiniones subjetivas, información confidencial, critica hacia las personas, declaraciones ambiguas, detalles triviales y hallazgos no mencionados en la reunión de cierre.

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

CUIDADOS EN LA REDACCIÓN

- ✓ Lenguaje claro, no retorico
- ✓ Emplear el titulo del párrafo de la Norma para presentar una No conformidad
- ✓ Emplear frases de la norma.
- ✓ No utilizar las palabras “Defecto” o “Deficiencia” sino “No Conformidad”
- ✓ No hablar en general: Informe detalladamente
- ✓ No proponer soluciones, es la empresa quien debe hacerlo (Auditoria de 2da y 3ra)
- ✓ No emplear frases “Me parece que…”, “En mi opinión…” que expresan ideas subjetivas

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Ciclo de las Auditorías Internas

SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE PLANES

LA GERENCIA RESPONSABLE DEL AREA AUDITADA DEBE:

- ✓ Investigar causas
- ✓ Determinar acciones correctivas
- ✓ Implementar las acciones correctivas

LA ACCION CORRECTIVA DEBE:

- ✓ Corregir el problema.
- ✓ Determinar magnitud del problema
- ✓ Prevenir la repetición de la NC
- ✓ Obtener respuesta del auditado
- ✓ Evaluar la acción correctiva propuesta
- ✓ Confirmar la implementación de la acción correctiva

CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

2. * Determinación de las competencias del auditor

1. Generalidades

Al decidir los conocimientos y habilidades apropiados requeridos al auditor, debería considerarse lo siguiente:

- el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización que se va a auditar;
- las disciplinas del sistema de gestión que se va a auditar;
- los objetivos y amplitud del programa de auditoría;
- otros requisitos, tales como los impuestos por organismos externos, cuando sea apropiado;
- la función del proceso de auditoría en el sistema de gestión del auditado;
- la complejidad del sistema de gestión que se va a auditar;
- la incertidumbre en el logro de los objetivos de la auditoría.

Los tipos, niveles de riesgos, y oportunidades abordados por el sistema de gestión;
otros requisitos, tales como aquellos impuestos por entes externos, cuando sea apropiado;

CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

7.2.2 Comportamiento personal

Los auditores deberían poseer las cualidades necesarias que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría. Los auditores deberían demostrar un comportamiento profesional durante el desempeño de las actividades de auditoría, incluyendo ser:

- Ético, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- Perceptivo, es decir, consciente y capaz de entender las situaciones;
- Versátil, es decir, capaz de adaptarse fácilmente a diferentes situaciones;
- Tenaz, es decir, persistente y orientado hacia el logro de los objetivos;

CLASIFICACION Y REGISTRO DE AUDITORES

COMPETENCIA Y EVALUACION DE AUDITORES

7.2.3.2 Conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades de las áreas señaladas a continuación.

a) Principios, procedimientos y métodos de auditoría

b) Sistema de gestión y documentos de referencia

c) Contexto de la organización

d) Requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que aplican al auditado

Entender los tipos de riesgo y oportunidades asociados a la auditoría, así como los principios del enfoque basado en el riesgo para la auditoría.

7.2.3.3 Debe contar también con conocimientos y habilidades especificas de la disciplina o sector que se va a auditar.

¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón