

IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS. INSTRUMENTOS DE RECOPILOACIÓN DE INFORMACIÓN APLICABLES EN UNA AUDITORÍA DE SISTEMAS

Unidad 3: METODOLOGIA, PAPELES DE TRABAJO Y HALLAZGO DE AUDITORIA.

Docente: Mg. Ing. Cristian Sanchez Flores

E-mail: C18860@utp.edu.pe





LOGRO DE LA UNIDAD 3:

- Al finalizar la unidad, el estudiante identifica los riesgos para proteger la información de la organización mediante el análisis de los Controles de seguridad y plantea las acciones a realizar.

OBJETIVO DE LA SESIÓN:

- El objetivo de la sesión es introducir al estudiante en la disciplina de Auditoría de sistemas informáticos, poniendo énfasis en la identificación de hallazgos e Instrumentos de recopilación de información aplicables en una auditoría de sistemas



SESION 12:

IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN APLICABLES EN UNA AUDITORÍA DE SISTEMAS

HALLAZGOS DE AUDITORIA

Según la norma **ISO 9000:2015** Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario el concepto de **“HALLAZGOS DE AUDITORIA”** es el siguiente: **«Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría».**

Un hallazgo de auditoria es cualquier evento, registro, documento, declaración, etc.; en definitiva cualquier cosa que aparece durante la auditoría y que servirá para evaluar si se cumple o no se cumple lo que se está auditando

Es toda información que a juicio del **auditor** le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe.



PORQUE SON IMPORTANTES LOS HALLAZGOS

La parte más trascendente del informe de auditoría está constituida por los hallazgos.

El **hallazgo** de **auditoría** acumula datos y evidencias sobre la condición, criterio, causa, efecto, opinión de la administración, opinión del **auditor** si se considera necesario, y recomendaciones.



Al evaluar los procesos contra los criterios de auditoría ISO 9001:2015, el auditor del sistema de gestión de calidad identifica si estos se cumplen o no y determina los hallazgos de auditoría. Si se cumple **el requisito evaluado será entonces un “hallazgo de conformidad”, si el requisito no se cumple, será un “hallazgo de no conformidad”.**

Para lograr lo anterior es muy importante aplicar los tres elementos clave en la redacción de hallazgos de auditoría:

1. LA DECLARACIÓN DEL HALLAZGO

Cuando se realiza una auditoría interna al sistema de gestión de calidad es de suma importancia **que los hallazgos sean auto explicativos, claros y perfectamente sustentados** de tal manera que cualquiera pueda comprenderlas sin ningún error en la interpretación



HALLAZGOS DE AUDITORIA

Una declaración simple indicando cumplimiento o incumplimiento que simplemente mencione el tema o requisito en cuestión es de gran ayuda para este fin.

Algunos ejemplos son:

- a) La organización **NO CUMPLE** con los requerimientos de “Revisión por la dirección”
- b) El proceso de compras **NO CUMPLE** con los requerimientos de selección de proveedores
- c) La organización **CUMPLE** los requerimientos de la política de calidad



HALLAZGOS DE AUDITORIA

2. LA DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO EVALUADO

Otro elemento fundamental reacción de los hallazgos el requerimiento aplicable. **Es muy importante que el requerimiento esté bien fundamentando**, que sea el requisito correcto y no en otro que por error se esté aplicando. **Algunas veces se comete el ERROR de levantar una NO CONFORMIDAD en base a requerimiento equivocado lo cual puede derivar en la anulación de la NO CONFORMIDAD.**

Esto para un auditor deja ver su falta de experiencia y buen juicio al sancionar las cláusulas o cualquier otro requerimiento. Para el auditado crea confusión en cuanto a que se le está sancionando.

Una recomendación es describir literalmente el segmento del requerimiento que se está evaluando y asegurarnos que el hallazgo está claramente relacionado con la declaración del hallazgo de auditoría.



3. DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA

El tercer elemento clave en la **redacción de los hallazgos** es la **evidencia de cumplimiento o no cumplimiento en su caso**. La evidencia debe ser **objetiva** con datos que demuestran la existencia o verdad de lo que se está declarando.

La evidencia puede estar fundamentada en datos obtenidos mediante la observación del proceso, la revisión de registros o declaraciones de hechos que puedan demostrar sin duda lo que se indica en la declaración. Importante mencionar **que las declaraciones de hechos por sí solas no son suficiente evidencia** a menos que se trate para verificar la comprensión o la toma de conciencia de quien declara. **Para los demás casos es necesario complementar la evidencia con datos observados o documentados.**



HALLAZGOS DE AUDITORIA

Si se declara por ejemplo: que las personas en la organización conocen la política de calidad, la evidencia pudiera ser lo que declaren las personas entrevistadas con respecto a lo que entienden de esta política. Sin embargo, si se requiere evidencia para demostrar un cierto número de mejoras al proceso, la declaración de hechos queda corta y será necesario complementar con evidencia de cambio en los indicadores del proceso.

Nota : Una vez obtenida, la evidencia de auditoría se evalúa con respecto a los criterios de auditoría . El resultado de dicha evaluación es el hallazgo de auditoría y puede indicar conformidad o no conformidad con dichos criterios.



NOTAS DE HALLAZGO

Nota 1: Los hallazgos de la auditoria indican conformidad o no conformidad.

Nota 2: Los hallazgos de la auditoria pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas

Nota 3: Si los **criterios** de auditoria se seleccionan a partir de **requisitos legales o reglamentarios**, los hallazgos de auditoria pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento



EJEMPLOS

- Un registro es un hallazgo de auditoría.
- Un procedimiento es un hallazgo de auditoría.
- Una conversación del auditor con un trabajador para evaluar cierto proceso de la empresa es un hallazgo de auditoría.

Existe cierta confusión con este concepto entre los profesionales que nos dedicamos a la consultoría en la cual se cree que un hallazgo de auditoría es algo que aparece en la auditoría pero que aún no se ha valorado como conforme o no conforme.

Como pudiste leer en la definición de la norma ISO 9000:2015 un hallazgo de auditoría es ya una evidencia evaluada como conformidad o no conformidad (Nota 1).



Video : Auditoria Interna 9001

TIPOS - CÓMO SE CLASIFICAN LOS HALLAZGOS DE AUDITORIA

Los hallazgos de auditoría están clasificados como: **conformidad** y **no conformidad**. La **no conformidad** está claro lo que es y lo que implica. Pero una **conformidad** puede tener matices que se clasifican en: observaciones y oportunidades de mejora.



CONFORMIDAD

Una conformidad puede tener matices que se clasifican en:

Una **OBSERVACIÓN** es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento debido a cómo se está desarrollando una actividad, tarea o proceso concreto.

Una **OPORTUNIDAD DE MEJORA** es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto. **Las oportunidades de mejora** están planteadas desde un punto de vista objetivo para ayudarte a mejorar pero no tienes obligación de implementar esa mejora si no compartes el criterio de evaluación del auditor o si sabes que el coste que te llevará implementar será superior al beneficio que vas a obtener tras implementarla. Por consiguiente, siempre que te plantees el implementar una **oportunidad de mejora** como consecuencia de un informe de auditoria que te han entregado pregúntate en términos de coste-beneficio lo siguiente:



Coste de la mejora > Beneficio de la mejora → No vale la pena implementarla.

Coste de la mejora < Beneficio de la mejora → Sí vale la pena implementarla.

NO CONFORMIDAD

Una **NO** conformidad según **ISO 9001** es:

- Un incumplimiento de un requisito de la norma, incumplimiento de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos de nuestro sistema de gestión de la calidad referente a los productos o servicios que suministra nuestra organización.
- Una no conformidad es una situación en la que aparece un fallo o un error en una empresa debido a que no se han ejecutado bien los procesos que se han establecido



REGISTRO NO CONFORMIDAD

Respecto a las no conformidades, quiero comentarte que los pasos que debes llevar a cabo para tratar las mismas es el siguiente:



TIPOS DE HALLAZGO DE AUDITORIA

Los **EJEMPLOS DE HALLAZGOS DE AUDITORIA**, los cuales se clasifican en cada uno de los conceptos que te he mencionado: no conformidad, observación, oportunidad de mejora.

1 - NO CONFORMIDADES (Ejemplos) :

- a) En contra de lo descrito en la norma de referencia, no puede evidenciarse dentro del mapa de procesos que se hayan determinado de forma clara las entradas requeridas y las salidas esperadas de parte de los procesos del sistema de gestión.
- b) Si bien se ha realizado una adecuada evaluación de riesgos y oportunidades los aspectos identificados en el análisis del contexto y de los grupos de interés, no se evidencia que se hayan analizado los riesgos y oportunidades de algunos de los procesos relacionados con el servicio que presta la organización.
- c) En el control de stock de repuestos se han revisado 3 referencias y en ningún caso coincide los datos en el soporte informático con las existencias físicas observadas en el taller.
- d) No se evidencia la fiabilidad del equipo de medida multímetro. No se observa la calibración del multímetro.



2 - CONFORMIDADES - OBSERVACIONES:

- a) En el caso de algunos de los procesos se debería de establecer no solo **indicadores de actividad** sino también **indicadores de eficacia o eficiencia**.
- b) Aunque se lleva a cabo una **correcta evaluación** de la formación de los cursos realizados debería especificarse más claramente el **resultado por cada uno** de los asistentes
- c) Pese a que se evidencia el **Plan de Calidad** de la obra “xyz en el municipio de abc” **no es la versión definitiva**, se están realizando **modificaciones y está pendiente de aprobar**.
- d) Pese a que se están cumplimentando, existen dos nuevos registros que no se encuentran descritos dentro de los procedimientos de trabajo establecidos por la organización pero exigidos por el organismo público contratante “efg”.
- e) Si bien se logra comprobar la existencia del contrato mercantil entre la empresa xyz y el profesional externo nombre_profesional, no se asegura la vigencia del mismo



HALLAZGO DE AUDITORIA

3 - CONFORMIDADES - OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Se podría reforzar el **plan de comunicación** para definir de forma más explícita dentro de la organización quien está autorizado para que.
2. Se recomienda **desglosar el plan de acciones** de forma explícita para Riesgos y Oportunidades.
3. La organización podría considerar el emitir diplomas de formación en el curso “xyz” independientemente de la emisión del certificado del curso.
4. En los documentos de «actas de mantenimiento de los equipos xyz», auditados, no se identifican el número de serie de los equipos inspeccionados. Puede ser conveniente hacer referencia al listado de inventario de los equipos por contrato.
5. Puede ser necesario identificar una sistemática para aquellas situaciones de «aceptación de presupuesto» realizadas verbalmente
6. La organización podría considerar el Ampliar el Excel de “Inspecciones obligatorias de edificios” a otras posibles legislaciones aplicables (legionelosis, etc.)
7. Sería recomendable potenciar herramientas alternativas a las encuestas para conocer el grado de [satisfacción del cliente](#).



Video : Presentacion de Hallazgo de Auditoria

INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN

Conjunto de programas y ayudas que dan asistencia a los **auditores de sistemas**, analistas, ingenieros de software y desarrolladores, por otra parte, podemos decir que son elementos físicos utilizados para llevar a cabo las acciones y pasos definidos en la técnica. **Se utilizan para valorar registros, planes, presupuestos, programas, controles y otros aspectos que afectan la administración y control de una organización o las áreas que la integran**

Se aplican para investigar algún hecho, comprobar alguna cosa, verificar la forma de realizar un proceso, evaluar la aplicación de técnicas, métodos o procedimientos de trabajo, verificar el resultado de una transacción, comprobar la operación correcta de un sistema software entre otros muchos aspectos. Entre los mas utilizados, tenemos:

- a) Entrevistas
- b) Cuestionarios
- c) Encuestas
- d) Observación
- e) Inventarios
- f) Muestreo
- g) Experimentación



INSTRUMENTOS DE RECOPILOACIÓN

a) ENTREVISTA: Es un canal de comunicación oral o escrita que se establece entre el auditor y la organización, con el fin de obtener una información o una opinión.

b) CUESTIONARIOS: Es la recopilación de datos mediante preguntas impresas en la que el encuestado responde mediante su criterio, luego el auditor convierte en información valiosa para realizar su trabajo.

c) ENCUESTA: Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al auditor.

d) OBSERVACIÓN: Es la acción de observar y mirar detenidamente. Es muy utilizada por los auditores ya que les permite recolectar directamente la información necesaria.



INSTRUMENTOS DE RECOPILOACIÓN

e) MUESTREO: El auditor debe tener información segura pero se le hace imposible e inoperante revisar todas las transacciones, razón por la cual debe tomar una muestra representativa de cada una de las labores de la población auditada, el cual consiste en una muestra representativa del total de la población.

f) INVENTARIOS: Consiste en hacer un recuento físico de lo que se está auditando a fin de saber la cantidad existente de algún producto en una fecha determinada y compararla con la que debía haber según los documentos en esa misma fecha.

g) EXPERIMENTACIÓN: Es la observación dedicada y constante que se hace conforme a un plan predeterminado, con el propósito de analizar sus posibles cambios de conducta, dentro de su propio ambiente o en otro ajeno.



Video : Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

ENTREVISTA

La principal herramienta de recopilación de información para el auditor interno es:

“LA ENTREVISTA”



Es la recopilación de información que se realiza de forma directa, cara a cara y a través de algún medio de captura de datos, es decir el auditor interroga, investiga y confirma directamente con el entrevistado sobre los aspectos que está auditando



ENTREVISTA

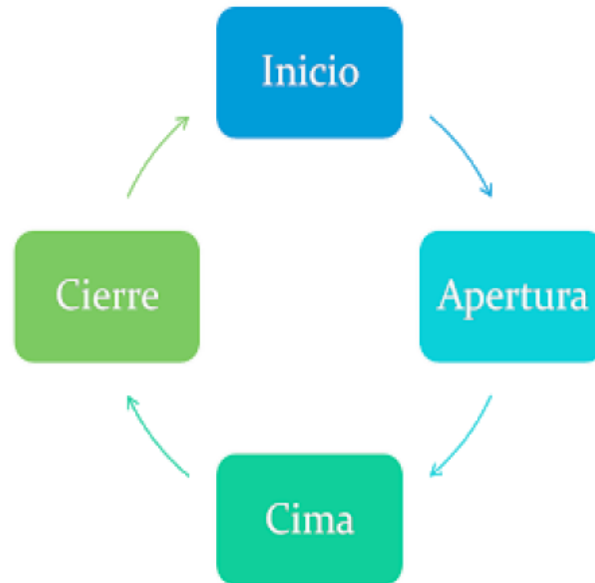
Pasos de la entrevista

1. Apertura (Romper el hielo)
2. Pregunte en base a lista de verificación
3. Escuche
4. Escucha activa (pregunta de verificación)
5. Pida evidencia
6. Identifique el hallazgo
7. Aceptación del auditado
8. Documente



Según la RAE una **entrevista** es un encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar sobre un asunto determinado. En nuestro caso la **entrevista** es el encuentro entre el **auditor** o los **auditores** y el auditado o los auditados para tratar sobre el proceso objeto de la **auditoría**

ENTREVISTA



Inicio: Consta de una corta explicación del objetivo de la entrevista; y la solicitud de cooperación por parte del entrevistado.

Apertura: Es la parte donde el auditor inicia formalmente su interrogatorio, con preguntas breves, simples y de sondeo, sin profundizar sobre algún tema en especial, cuyo propósito es obtener posibles respuestas para iniciar la conversación.

Cima o clímax: Esta es la parte de la entrevista en donde el auditor, con base en su habilidad y experiencia, obtiene la información medular para la investigación, el tema objeto de la entrevista adquiere mayor interés.

Cierre: En esta parte el auditor proporciona una absoluta libertad al entrevistado por si quiere agregar algo que le permita complementar los datos antes recopilados mediante una hábil conducción del cierre.



TIPOS DE ENTREVISTA

Entrevistas libres

Entrevistas dirigidas

Entrevistas de exploración

Entrevistas de comprobación

Entrevistas de información

Entrevistas informales



TIPOS DE PREGUNTAS

Preguntas
abiertas

Preguntas
cerradas

Preguntas
de sondeo

Preguntas
de cierre

Preguntas
Mixtas



CONCLUSIONES

- La parte más trascendente del informe de auditoría está constituida por los hallazgos.
- Un hallazgo de auditoría es cualquier evento, registro, documento, declaración, etc.; en definitiva cualquier cosa que aparece durante la auditoría y que servirá para evaluar si se cumple o no se cumple lo que se está auditando.
- El **hallazgo** de **auditoría** acumula datos y evidencias sobre la condición, criterio, causa, efecto, opinión de la administración, opinión del **auditor** si se considera necesario, y recomendaciones.
- Una vez obtenida, la evidencia de auditoría se evalúa con respecto a los criterios de auditoría . El resultado de dicha evaluación es el hallazgo de auditoría y puede indicar conformidad o no conformidad con dichos criterios.



GOOGLE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA AS RECUPERADO DE:

<https://sites.google.com/site/avauditoriaeninformatica/home/modulo-3-tecnicas-y-herramientas-de-la-auditoria-de-sistemas/entrevistas-cuestionarios-y-encuestas-para-la-auditoria-de-sistemas> (Visitado el 10 de marzo del 2019)

**MUCHAS GRACIAS.
QUE DIOS SIEMPRE LOS BENDIGA...!!!**



**Universidad
Tecnológica
del Perú**