

# *Auditoría de Organizaciones de Servicios*



Informes de  
aseguramiento  
sobre los  
controles  
en las  
organizaciones  
de servicios

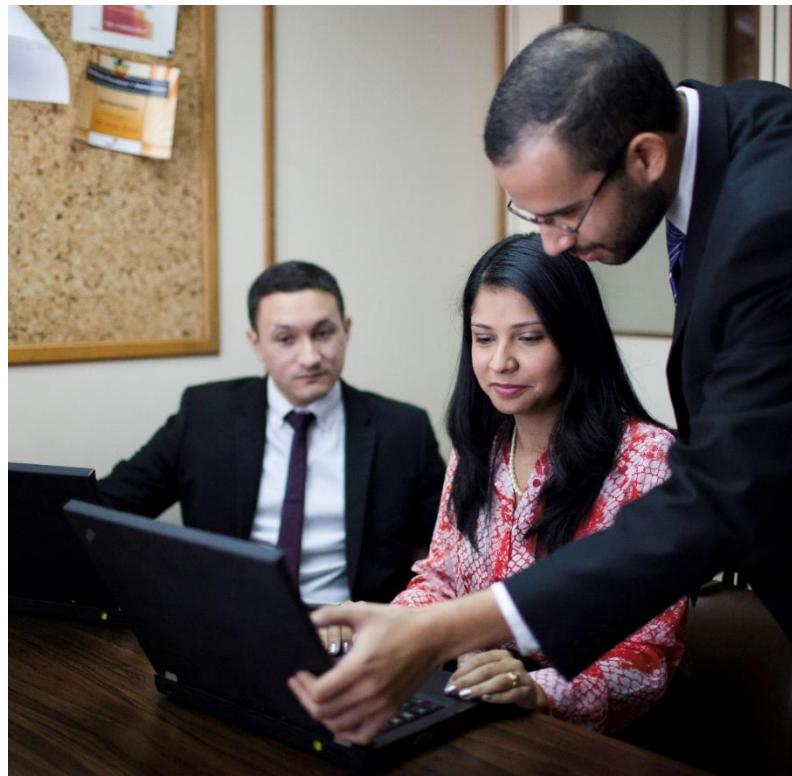
Nos encontramos en un ambiente dinámico y las organizaciones afrontan muchos retos relacionados con requerimientos de cumplimiento; asimismo, las organizaciones se ven en la necesidad de implementar mecanismos o prácticas que contribuyen a mantener su desarrollo económico por lo que probablemente tercericen algunos de sus procesos. En este sentido, las organizaciones que prestan servicios a las empresas de clientes se ven obligadas a responder a los múltiples auditores de sus clientes para dar a conocer su efectividad y eficiencia de los controles internos del negocio aplicados.

Este boletín proporciona una visión general de lo que es la Auditoría de Organizaciones de Servicios, que contribuye a proporcionar confianza a los clientes a través de los informes de aseguramiento sobre los controles en las organizaciones de servicios.

## ¿Qué es la Auditoría de Organizaciones de Servicios?

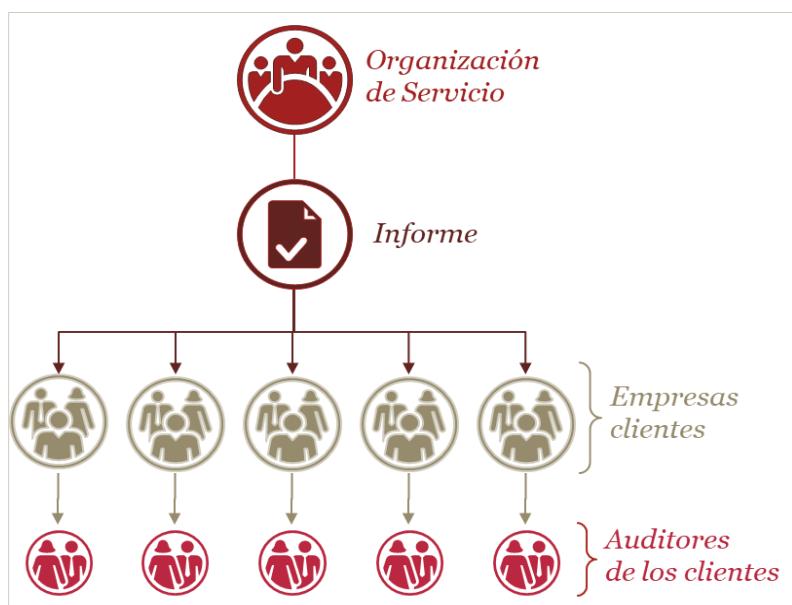
La Auditoría de Organizaciones de Servicios es aplicada cuando una empresa externa e independiente realiza una auditoría del Sistema de Control Interno a la organización contratante para certificar que dicha organización cumple con los requisitos de la norma estándar de referencia o que su sistema de control interno es lo suficientemente robusto para asegurar la adecuación de los procesos de los servicios. La mayor característica de este tipo de auditoría es que la empresa encargada de realizar dicha revisión emite un informe de certificación.

Dichos informes de certificación pueden realizarse como un reporte de aseguramiento donde el auditor expone su opinión, después de haber aplicado las respectivas pruebas de control, sobre la efectividad del Sistema de Control Interno de la organización; éstos informes pueden estar dirigidos hacia un ente regulador o a las empresas clientes de las organizaciones de servicio.



## Reporte de aseguramiento sobre los controles de las organizaciones de servicios

Este reporte de aseguramiento es realizado con la finalidad de proporcionar un informe sobre los controles en una organización que presta un servicio a las empresas clientes, que sea relevante para el control interno de la misma al estar relacionado con la información financiera.



Al prestar un servicio a varias empresas clientes, las organizaciones de servicios se ven en la necesidad en responder a los múltiples auditores clientes para dar a conocer la efectividad y la eficiencia del control interno del área del negocio. Sin embargo, con este tipo de reporte las organizaciones de servicios podrán atender solo los requerimientos solicitados por sus auditores de servicio, para luego obtener un informe de aseguramiento que será de información útil a entregar a sus empresas clientes y sus auditores, así como para cualquier organismo regulador que lo requiera.

Muchas son las normativas de auditorías que se han publicado a través de los años para dar un marco de seguridad razonable para la revisión de los controles de las organizaciones de servicios. Hoy en día existen dos normativas que pueden ser aplicadas dependiendo de la zona geográfica de la organización.

## Normativas estándares del Informe



- Norma internacional publicada en el 2009, como una normativa estándar de certificación a nivel internacional en respuesta a la Ley Sarbanes – Oxley para proteger a los accionistas y público en general de los errores contables y las prácticas fraudulentas.
- Dirigido a cualquier tipo de organización cuya empresa esté regulada por alguna norma. La mayor característica de la ISAE 3402 es que se adapta a las normativas de cada zona geográfica, sirviendo como base para la revisión que esté regulada por la normativa del país.
- Informes enfocados en los controles más allá de los impactos financieros.



- Normativa estándar creada en los Estados Unidos la cual fue publicada en el 2017, como una mejora a la normativa estándar de certificación SSAE 16.
- Posee dos tipos de enfoques:
  1. Controles financieros, también denominado como informe SOC 1, el cual dirige la revisión a aquellos controles financieros de las organizaciones de servicios.
  2. Controles no financieros, también denominado como informe SOC2, el cual está dirigido a la revisión de aquellos controles no financieros de las organizaciones de servicio, relacionados con la seguridad, disponibilidad, integridad de procesamiento, confidencialidad y privacidad de un sistema.
- Beneficio extra a las áreas corporativas, mejorando su control interno y así mitigar los riesgos de violación de la confidencialidad.

## Tipos de Informes

Para cualquier normativa estándar a emplear en el informe de aseguramiento sobre los controles en las organizaciones de servicios, existen dos diferentes tipos de enfoques:

**Tipo I:** Este tipo de informe se encarga de evaluar la efectividad del diseño de los controles de la organización de servicios y luego confirma que los controles se han puesto en operación a partir de una fecha específica; es solamente utilizado cuando una organización de servicio inicia su servicio en fecha cercana a una revisión de auditoría de una empresa cliente.

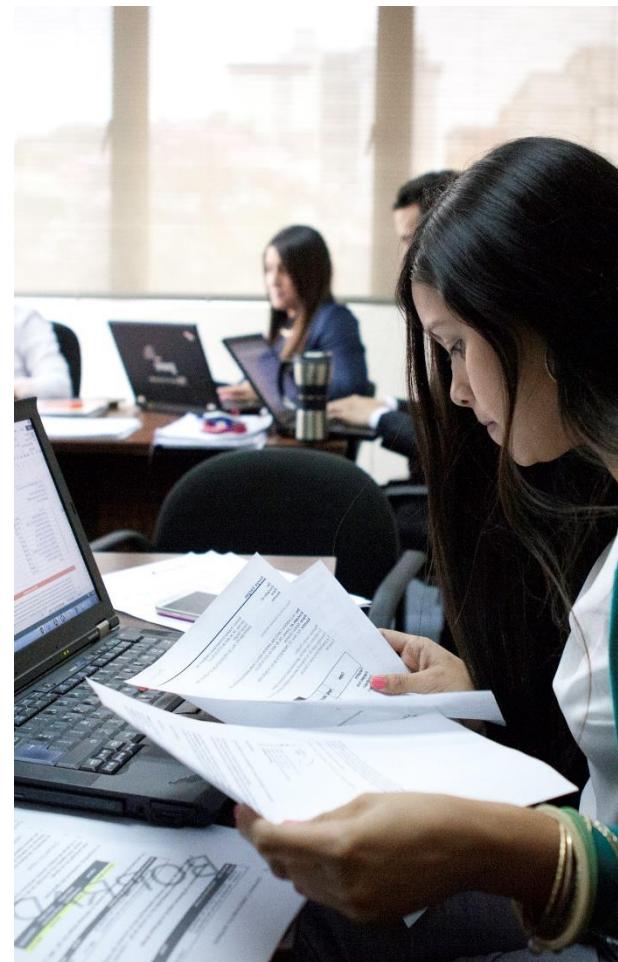
**Tipo II:** Este tipo de informe se encarga de evaluar la efectividad del diseño de los controles de la organización de servicios, para luego confirmar que los controles se han puesto en operación durante un período dado e incluye pruebas de efectividad operativa para un período de al menos seis meses consecutivos. Es utilizado para proporcionar con una seguridad razonable e independiente a las empresas clientes y a sus auditores, al momento de la revisión de auditoría de las mismas.

## ¿Por qué es importante este tipo de reporte?

Realizar un informe sobre el control interno relacionado con el servicio prestado, da a conocer tanto a las empresas clientes como a sus auditores sobre la naturaleza del negocio, proporcionando la información suficiente y un aseguramiento independiente para satisfacer las necesidades de los auditores de las empresas clientes accediendo a una misma información. En consecuencia, las organizaciones de servicios estarían disminuyendo la cantidad de auditorías solicitadas por sus clientes.

Para las empresas clientes y sus auditores, este tipo de informe les provee información sobre cómo las organizaciones de servicios mitigan los riesgos asociados al proceso tercero, y así poder concluir sobre su seguridad razonable.

Adicionalmente, las normas estándares de este tipo de reporte permiten a los auditores de las organizaciones de servicios la opción de agregar la descripción de los controles de las organizaciones que han sido subcontratadas en el informe de aseguramiento, mediante el método de inclusión o exclusión del control interno de las organizaciones subcontratadas. Las organizaciones subcontratadas son aquellas organizaciones que han sido contratadas por las organizaciones de servicios para apoyar en algunos de sus procesos.



## Beneficios para el Cliente



Incremento del valor del área de negocio

Las organizaciones de servicios podrán demostrar que tienen los controles adecuados para procesar eficazmente la información de sus clientes, lo cual es una herramienta útil para mantener o atraer nuevos clientes.



Reducción de procedimientos adicionales de auditorías

Disponer de un informe para las empresas clientes y sus auditores, permite a las organizaciones de servicios minimizar la cantidad de auditorías solicitadas por los distintos clientes y sus auditores.



Identificación y control de las áreas de riesgo

Permite a las organizaciones de servicios identificar y administrar las áreas de riesgos que surgen en el negocio, lo cual irá aumentando el conocimiento de los empleados en los controles de la organización.

## Confianza y transparencia valores para mantener una relación



Las organizaciones de servicios consideran el propósito de los informes de aseguramiento sobre los controles en las organizaciones de servicios, para fortalecer los valores de confianza y transparencia a sus clientes.



Para el cliente que necesita cubrir un requerimiento operacional y/o de cumplimiento, recibir dicho informe emitido con una opinión independiente del nivel de efectividad del control interno, le ofrece la confianza y la transparencia que requiere de los servicios que está recibiendo.



Para los proveedores al encontrarse alineado a los estándares internacionales, poseen un valor agregado con respecto a la competencia, ofreciendo una mayor confianza sobre su control interno.

### Contactos:

**José Miguel Chirinos**  
Socio RAS-GRC  
+58 (212) 700 6246  
jose.chirinos@ve.pwc.com

**Libertad Gómez**  
Gerente  
+58 (212) 700 6620  
libertad.gomez@ve.pwc.com

*[www.pwc.com/ve](http://www.pwc.com/ve)*



@PwC\_Venezuela



PwC Venezuela



@pwcvenezuela



PwC Venezuela

Esta publicación ha sido elaborada para una orientación general sobre asuntos de interés solamente, y no constituye asesoramiento profesional. Usted no debe actuar sobre la información contenida en esta publicación sin obtener asesoramiento profesional específico. Ninguna representación o garantía (expresa o implícita) se da en cuanto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación, y, en la medida permitida por la ley, Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers), sus miembros, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna obligación, responsabilidad o deber de cuidado de las consecuencias de que usted o cualquier otra persona actuando o absteniéndose de actuar, basándose en la información contenida en esta publicación o por cualquier otra decisión basada en ella.

©2017-2019 Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers). Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere a la firma venezolana Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers), o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF: J-00029977-3.