

GUÍA DE APLICACIÓN

GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS REMOTAS FRENTE A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



Versión 01 - abril 21 de 2020

—
Elaborado por Federico Alonso Atehortúa Hurtado

—
Revisado por Jorge Alberto Valencia de los Ríos y
Ramón Elías Bustamante Vélez

OBJETIVO

Describir la metodología para llevar a cabo auditorías remotas (auditorías a distancia) de los sistemas de gestión (de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, entre otros).



DESARROLLO

ALCANCE

Esta guía podrá ser aplicada por cualquier tipo de organización, independiente de su tamaño y actividad, que posea un sistema de gestión y que esté interesada en realizar auditorías internas (auditoría de primera parte) o incluso de segunda parte (por ejemplo, a sus proveedores).

Seguramente algunas organizaciones podrían tener algunas limitaciones de acuerdo con su contexto interno y que fundamentalmente están relacionadas con la conectividad digital requerida y la confidencialidad y disponibilidad de la información, entre otros.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Auditoría remota: La facilitación de la evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad desde un lugar que no sea físicamente presente. (Traducido de *IAF Informative Document. Principles on Remote Assessment*. IAF ID 12:2015).

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (*NTC-ISO9000:2015. Definición de parte interesada.*)

Sitio virtual: Un entorno en línea que permite a personas de diferentes ubicaciones físicas ejecutar procesos. (Traducido de *IAF Informative Document. Principles on Remote Assessment*. IAF ID 12:2015)

MARCO NORMATIVO

Esta guía se encuentra enmarcada en las disposiciones que sobre el tema establece la guía GTC-IS19011 para la auditoría de los Sistemas de Gestión; la guía *IAF Informative Document. Principles on Remote Assessment*. IAF ID 12:2015 y el documento “Preguntas frecuentes de IAF Brote COVID-19 Traducción al español realizada por IAAC”, los cuales expresan lo siguiente:

- ◆ La guía GTC ISO19011 establece que se debe contemplar “la disponibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar las actividades de auditoría, en particular el uso de métodos a distancia” y describe en el anexo A.16 la metodología para la realización de ese tipo de auditorías “cuando los métodos cara a cara no son posibles o deseables”.
- ◆ Por otro lado, el *International Accreditation Forum* – IAF ha planteado que “El uso de evaluaciones remotas [...] puede ser voluntario, de mutuo acuerdo, o puede ser iniciado [por el auditado] para sus necesidades de evaluación (vigilancia, investigaciones, verificaciones, etc.). [...] Las evaluaciones remotas pueden considerarse para su uso cuando: Viajar a un [auditado] o ubicación específica no es razonable (es decir, por razones de seguridad, restricciones de viaje, etc.), [...] El organismo de evaluación tiene un auditor (o equipo de auditores) que ya está familiarizado con el sistema de gestión y sus prácticas y que ha visitado la sede del [auditado].” (Adaptado de IAF ID 12:2015)
- ◆ Respecto de la auditoría a los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (OHS), ha dispuesto el IAF que “el control de proceso y control de riesgo OHS sí pueden ser auditados utilizando técnicas de auditoría remota hasta que termine la emergencia del COVID-19. Emitido por IAF FAQ TF el 1 de abril de 2020.” (Fuente: Preguntas frecuentes de IAF Brote COVID-19 Traducción al español realizada por IAAC).

GENERALIDADES

La presente guía se elabora de manera contingente frente a las restricciones de movilidad y contacto físico impuestas con ocasión de la pandemia de COVID-19, pero su uso puede hacerse extensivo a otras situaciones para la realización de auditorías remotas.

DESCRIPCIÓN

a) Preparación de la auditoría:

“Antes de iniciar una auditoría remota, es importante definir:

- i. La agenda para la auditoría remota planificada con registros y documentación predefinidos que estarán disponible durante la evaluación remota.
- ii. El alcance de revisión deseado.
- iii. La lista de actividades, áreas, información y personal que participarán en la auditoría remota.
- iv. La lista de elementos a evaluar.
- v. El plazo para llevar a cabo la evaluación remota [...] Nota: el tiempo debe cumplir con las reglas / orientaciones definidas para la duración. Permitir tiempo para descansos y revisión individual por parte del auditor. Los días de evaluación deben calcularse utilizando métodos prescritos, reglas de esquema, etc.
- vi. Un plan sobre cómo revisar la información que no se puede compartir de forma remota (es decir, debido a problemas de confidencialidad o acceso). [...] Nota: es posible que el personal que facilita la auditoría remota no pueda compartir cierta información confidencial o que exista una política corporativa sobre cómo se pueden utilizar ciertos medios para proporcionar dicha información.”

(Fuente: IAF ID 12:2015).

En los casos de información confidencial, **Gestión y Conocimiento**® garantiza siempre la propia confidencialidad respecto al manejo de dicha información. Si así lo requiere la organización auditada, se podrán firmar compromisos adicionales o específicos de confidencialidad. La planificación de la auditoría remota se efectuará de común acuerdo con los (las) representantes de la organización auditada.

Para prestar el servicio de auditorías remotas la organización auditada debe proporcionar a **Gestión y Conocimiento**®:

- a. Persona(s) designada(s) que facilitarán, administrarán y coordinarán la logística de la auditoría en nombre de la organización.
 - b. Soportes y evidencias mediante la información documentada aplicables, proyectos, informes, etc. que debe estar a la mano o poseer acceso a las mismas. Esta información debe cubrir el período de evaluación definido.
 - c. Procedimientos y documentos de la organización auditada y documentos para los procesos que se evaluarán. Es posible que sea necesario enviar cierta información, como los archivos de informes de proyectos y procesos, al auditor para su revisión antes de la evaluación remota.
 - d. Otra evidencia considerada esencial y necesaria.
-

La planificación de la tecnología necesaria para realizar la auditoría debe incluir:

- a. Determinar la plataforma (es decir, *Teams*, *Zoom*, *Google Meet*, *Go-to-meeting*, entre otras) para organizar la auditoría, que se acordará entre **Gestión y Conocimiento**[®] y la organización. En caso de que la organización auditada no tenga una plataforma, **Gestión y Conocimiento**[®] ofrece el uso de su plataforma institucional de *Microsoft Teams*.
- b. Otorgar perfil de acceso a los auditores de **Gestión y Conocimiento**[®] a los sistemas de información, repositorios de información o bases de datos pertinentes para la realización de la auditoría o en su defecto compartir los archivos que sean requeridos.
- c. Prueba de compatibilidad de plataforma entre el auditor y la organización auditada antes de la auditoría. Se debe llevar a cabo una reunión de prueba utilizando las mismas plataformas de medios acordadas para garantizar que la auditoría programada funcione según lo previsto.
- d. Considerar el uso de cámaras web, cámaras externas, etc. cuando sea necesario verificar un área locativa o el desarrollo de alguna labor que debe ser evaluada por el auditor (atestiguamiento), según el alcance definido para la auditoría.
- e. Deben tomarse medidas de seguridad adecuadas, cuando corresponda, para proteger la información confidencial. (Adaptado de IAF ID 12:2015)
- f. La organización auditada y el equipo auditor deben asegurarse de que se disponen de planes de contingencia frente a posibles riesgos que se materialicen durante la auditoría que impidan su realización (por ejemplo, interrupción de la conexión remota, fallos en la plataforma). Estos planes pueden contemplar el uso de tecnologías alternativas (otras plataformas, comunicación telefónica, envío por mensajería física de algunos documentos o grabación mediante videos de algunas actividades o de ciertos detalles que sean requeridos) y considerar la inclusión de tiempo adicional para la auditoría si fuere necesario tras esas contingencias. (Adaptado de GTC ISO19011)

Si la plataforma concertada para realizar las entrevistas remotas tiene alguna restricción de tiempo de duración de las reuniones, debe considerarse esa limitación en la planificación de la auditoría remota.

La organización auditada debe asegurar la conectividad y continuidad de la conexión a internet y los equipos tecnológicos necesarios para el buen suceso de la auditoría, como computador, micrófono y sonido entre otros.

Si como evidencia de la auditoría, la organización auditada requiere la grabación de las entrevistas remotas que efectúen los auditores, los representantes de la organización auditada deben obtener autorización previa de los entrevistados para esas grabaciones.

b) Realización de la auditoría remota:

Para efectuar la auditoría remota deben tenerse en cuenta las siguientes orientaciones:

- i. Si por cualquier circunstancia, durante la auditoría remota, un tema o asunto no se puede revisar o no se puede hacer una evaluación completa, se debe dejar registro de ello en el informe de la auditoría.
- ii. La auditoría debe facilitarse en entornos silenciosos siempre que sea posible para evitar interferencias y ruido de fondo.
- iii. La realización de la auditoría debe seguir los planes y procesos de evaluación normales (entrevistas, revisión de información documentada, observación de actividades).
- iv. Ambas partes deben hacer su mejor esfuerzo para confirmar lo que se escuchó, declaró y leyó a lo largo de las entrevistas y demás actividades de auditoría.
- v. Todas las entrevistas remotas deben concluir con un resumen, revisión de los eventos, asuntos de interés, aclaración de problemas, no conformidades y expectativas.
- vi. Ambas partes deben tomar las medidas apropiadas para salvaguardar la confidencialidad de los datos en cualquier formato.

(Adaptado de IAF ID 12:2015)

Para prestar el servicio de auditorías remotas, **Gestión y Conocimiento**[®] establece que, durante la realización de las entrevistas los responsables de los temas objeto de auditoría podrán hacerse acompañar de las personas que consideren necesarias y pertinentes para atender la auditoría. Sin embargo, las respuestas a las preguntas del auditor deberán hacerse de manera ordenada por una sola persona al tiempo, manteniendo los demás entrevistados el micrófono apagado. Si se concertó usar el chat durante la entrevista como medio alternativo o complementario de comunicación, el auditor destinará momentos específicos para leer el chat y atender las inquietudes expresadas allí. En caso de que los acompañantes designados por la organización se encuentren en lugares diferentes al del responsable de atender la auditoría, se debe asegurar las mismas condiciones de conectividad y acceso a la información que se indicaron en el apartado anterior sobre la preparación de la auditoría.

Se deberá informar al auditor si en la entrevista de auditoría se encuentra presente alguna otra persona que no hubiera sido contemplada en la planificación (por ejemplo, observadores, representantes de partes interesadas).

Al inicio de la auditoría se podrán tener activadas las cámaras de los equipos, para que el auditor y los entrevistados se presenten. Después de ello, se deberían apagar las cámaras, para reducir el consumo de datos en la conexión remota.

Mientras se mantenga la contingencia del COVID 19 o por otras restricciones de acceso en sitio y en caso de que así se haya concertado como medio para sustituir visitas de campo, podría hacerse uso de cámaras para mostrar al auditor lugares de interés para la verificación de controles operacionales, especialmente en auditorías de sistemas de gestión ambiental o de seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, sitios de separación de residuos sólidos, sitios de almacenamiento de sustancias químicas, insumos y materiales, plantas de producción, talleres de mantenimiento, entre otros. También será posible presentar grabaciones de video recientes como evidencias, siempre y cuando se pueda confirmar la fecha y hora de realización de estas.

c) Actividades posteriores a la auditoría:

- i. Los hallazgos (no conformidades, acciones correctivas, oportunidades de mejora, etc.) deben ser redactados por los miembros del equipo de auditoría remota y transmitidos a la organización auditada de manera oportuna para cada sesión para su revisión y reconocimiento, antes del cierre de las no conformidades.
- ii. Los hallazgos deben presentarse por escrito (según las políticas y procedimientos de **Gestión y Conocimiento**[®] y de la organización auditada).
- iii. El informe de auditoría debe incluir un resumen de la forma como se llevó a cabo la auditoría y los detalles de los hallazgos de no conformidad y oportunidades de mejora. Ambas partes deben hacer sus mejores esfuerzos para confirmar lo que se escuchó, declaró y leyó a lo largo de la auditoría.
- iv. La comunicación entre el equipo auditor y la organización auditada para el envío de documentos o aclaraciones sobre problemas y la gestión de acciones correctivas se predefinirá y comunicará. Podrían usarse medios como el correo electrónico o plataformas digitales establecidas por la organización auditada para el reporte de los hallazgos de las auditorías.
- v. El auditor debe confirmar la eliminación de cualquier documento confidencial, imágenes, grabaciones, etc., con posterioridad a la auditoría.
- vi. El tratamiento de las no conformidades debe seguir los mismos procesos que se utilizan para las auditorías en sitio (presenciales).

(Adaptado de IAF ID 12:2015)

En aquellos casos donde la organización establece en su procedimiento de auditorías internas o de segunda parte que se deben llevar registros físicos (listas de asistencia de reuniones de apertura y cierre, firma de informes, entre otros). **Gestión y Conocimiento**[®] recomienda que se adapte dicho procedimiento a las condiciones y características propias de las auditorías remotas y que se busque reemplazarlos por otras alternativas, como la confirmación de los participantes durante los chats de entrevistas o mediante el envío de mensajes de correo en los que cada uno de los participantes indique que estuvo en estas actividades.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01	20-04-2020	Creación del documento	Se elaboró este documento como mecanismo de contingencia para atender las restricciones originadas por la pandemia del COVID 19.

"No se puede mirar el futuro como una continuación del pasado... porque el futuro va a ser diferente. Y realmente tenemos que conseguir desaprender la manera en que manejábamos el pasado para poder manejar el futuro"

Charles Handy

Para más información, no dude consultarnos:

gerencia@gestionyconocimiento.com

Gestión y Conocimiento[®]

PBX (57) 4 – 3524848 Móvil: 310 4365021-320 6716814

Medellín (Colombia)

www.gestionyconocimiento.com



Esta guía es propiedad Intelectual de Gestión y Conocimiento S.A.S. y su reproducción parcial o total no está autorizada.