



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Auditorías remotas

Edición 1
Fecha: 16 de abril de 2020



Índice

| | |
|--|-----------|
| Prólogo | 3 |
| Introducción | 4 |
| 1 Información de antecedentes sobre la Norma ISO 19011:2018 e IAF MD 4 | 5 |
| 2 Recomendaciones generales para auditorías remotas..... | 6 |
| 2.1 Programa de auditorías..... | 6 |
| 2.2 Planificación de la auditoría | 10 |
| 2.3 Realización de la auditoría..... | 11 |
| 2.4 Conclusión de la auditoría..... | 12 |
| Anexo – Ejemplo de identificación del riesgo y oportunidades para el uso de técnicas remotas de auditoría | 13 |



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



Introducción

La auditoría remota es uno de los métodos de auditoría descritos en el Anexo A.1 de la Norma ISO 19011:2018. El valor de este método de auditoría reside en su potencial de proveer flexibilidad para lograr los objetivos de las auditorías. Para obtener los beneficios de este método de auditoría, todas las partes interesadas deberían tomar consciencia de su función en el proceso, en las entradas, en las salidas esperadas, y en los riesgos y en las oportunidades, que proporcionarán las bases para lograr los objetivos del programa de auditorías y de la auditoría.

Hay una variedad de razones debidas a limitaciones por seguridad, pandemias o restricciones a viajes, por las que un auditor podría no estar presente. El confinamiento obligatorio o voluntario debido a la actual pandemia de COVID 19, la puesta en marcha del ensamble del andamiaje de molinos de viento (aerogeneradores), ensayos de explosivos, y otros escenarios, son todos ejemplos en donde auditar de manera remota es beneficioso.

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) han hecho más factibles las auditorías remotas. A medida que se ha incrementado el acceso a las TIC, las auditorías remotas han llegado a ser utilizadas de manera más común. Esto permite al auditor comunicarse con personas a nivel global y tener acceso a un amplio rango de datos e información.

Estas técnicas transforman el modo en que trabajamos. Estas TIC abren la oportunidad de auditar en forma remota sitios y personas, acortando distancias, tiempos de viaje y costos, reduciendo el impacto global asociado con los viajes de auditoría, adaptando las auditorías a diferentes modelos de organizaciones. Las TIC pueden ayudar a aumentar el tamaño o la calidad del muestreo en el proceso de auditoría, cuando se preparan, se validan y se utilizan adecuadamente. Este es el caso, por ejemplo, cuando se utilizan videocámaras, teléfonos inteligentes, tabletas, imágenes de drones o de satélite para verificar configuración física tales como identificación de tuberías en la industria petrolera, configuración de maquinaria, áreas de almacenamiento, procesos de producción, o bosques o sitios agrícolas.

La utilización de las TIC también permite la inclusión de expertos en una auditoría que de otro modo podría no ser posible debido a restricciones financieras o logísticas. Por ejemplo, la participación de un experto técnico puede ser necesaria únicamente para analizar un proyecto específico por solamente dos horas. Con las TIC disponibles el experto técnico puede ser capaz de analizar en forma remota el proceso, reduciendo, por lo tanto, los tiempos y costos asociados con el viaje.

Por otro lado, sin embargo, debemos considerar las limitaciones y riesgos que plantean las TIC en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría. Estos incluyen seguridad de la información, protección de datos y cuestiones de confidencialidad, veracidad y calidad de las pruebas objetivas recabadas, entre otros.

Pueden surgir las preguntas siguientes:

- Cuando se observan imágenes, ¿se están viendo imágenes en tiempo real o se están viendo registros de video?
- ¿Podemos captar todo acerca del sitio remoto o estamos siendo guiados por imágenes seleccionadas?



- Cuando se planifica una entrevista remota, ¿habrá disponible una conexión a internet estable, y la persona que será entrevistada sabe cómo utilizarla?
- ¿Pueden los procesos y sitios a ser auditados realmente fuera del sitio?
- ¿Puede usted tener una visión general de las instalaciones, equipo, operaciones, controles? ¿Puede usted tener acceso a toda la información relevante?

Muchas de estas preguntas solamente se pueden contestar después de una visita al sitio.

Para utilizar las TIC en el proceso de auditorías, el responsable del programa de auditorías y el equipo auditor necesita identificar los riesgos y oportunidades y definir criterios de decisión para aceptar o no aceptar su utilización, en donde y en qué condiciones.

En este documento enfocamos la auditoría remota a partir del establecimiento del programa de auditorías, moviéndose hacia la planificación de la auditoría y a la realización de la auditoría. Puntualizamos algunas buenas y malas prácticas en su utilización y compartimos algunos ejemplos. Presentamos un análisis genérico de los riesgos y oportunidades para la utilización de algunas TIC, que pueden servir de base para el proceso de toma de decisiones.

1 Información de antecedentes sobre la Norma ISO 19011:2018 e IAF MD 4

De acuerdo con la Norma ISO 19011:2018, se debería considerar la viabilidad de una auditoría remota utilizando las TIC cuando se establezca el programa de auditoría. Es importante verificar la adecuación de los recursos necesarios para asegurar un resultado de auditoría eficaz. En su Capítulo A.1, la Norma ISO 19011 proporciona varios ejemplos para la aplicación de métodos de auditorías remotas en combinación con métodos en sitio.

Las auditorías remotas refieren a la utilización de las TIC para recopilar información, entrevistar a un auditado, etc., cuando los métodos “cara a cara” no sean posibles o deseados (ISO 19011).

El documento IAF MD 4 es de uso obligatorio para el uso de las TIC para propósitos de auditorías/evaluaciones. Este define las reglas que los organismos de certificación y sus auditores deben seguir para asegurarse de que las TIC se utilizan para optimizar la eficiencia y eficacia de las auditorías/evaluaciones, mientras que apoyen y mantengan la integridad del proceso de auditoría.

Tanto la Norma ISO 19011 como IAF MD 4 deberían ser conocidos y considerados por los auditores.

Una aclaración importante hecha en el Capítulo A.16 de la Norma ISO 19011 es entre auditorías remotas y auditorías de ubicaciones virtuales. “A veces se refiere a la auditoría de una ubicación virtual como auditoría virtual”.

La auditoría virtual es un conjunto de actividades en un ambiente virtual. Un ambiente virtual puede estar compuesto por actividades digitales y/o no digitales, utilizando activos tecnológicos (software, hardware, sensores, PLC (Controles Lógicos Programables, por sus siglas en inglés), dispositivos automatizados) al tomar alguna o todas las decisiones en el proceso o procesos. Como un ejemplo, una planta manufacturera



puede tener robots que efectúen algunos procesos de producción pero que también haya personas efectuando procesos de producción tradicionales. Las decisiones en los procesos de producción hechas por robots o personas son igualmente importantes. Las de los robots proceden de personas que realizan su codificación, establecen sus supuestos, los criterios de toma de decisiones y otras características.

2 Recomendaciones generales para auditorías remotas

2.1 Programa de auditorías

Consideraciones para el uso de técnicas de auditorías remotas

Los documentos de IAF, los requisitos de los organismos de acreditación, y los organismos de certificación, proporcionan los marcos de referencia para determinar la elegibilidad para el empleo de técnicas para auditorías remotas. Para las auditorías de primera y segunda parte, son, el cliente o la organización auditada, los que tienen la competencia para determinar, de acuerdo con los objetivos de la auditoría, la conveniencia de auditar de manera remota.

Viabilidad

La utilización de las TIC para la auditoría remota tendrá éxito solamente si se cumplen con las condiciones correctas. Las fundamentales son en las que la tecnología está disponible, y que tanto los auditores como los auditados sean competentes y ágiles con su operación. Esto debería ser evaluado antes de tomar la decisión de utilizar técnicas remotas. Esta preparación contribuye para la optimización del proceso de auditoría.

Hay dos escenarios generales:

- Auditoría remota en sitio: El auditor está en los sitios de la organización y el personal auditado, las actividades o los procesos son los que están fuera del sitio;
- Auditoría remota externa: El auditor no está en la organización y el personal y los procesos se localizan ya sea en las instalaciones del cliente o en otra ubicación (tal como una instalación externa al sitio).

El primer paso para asegurarse de la viabilidad es, determinar cuál tecnología puede ser utilizada, si los auditores y los auditados tienen las competencias, y que los recursos están disponibles.

La viabilidad también depende de la calidad de la conexión en línea. Un ancho de banda débil o capacidad limitada del hardware puede alentar el proceso hasta el punto de ser ineficiente. El proceso de auditoría puede afectar la velocidad a la cual el auditado tenga acceso y muestre evidencia por video, a través de una tableta o computadora.



Confidencialidad, Seguridad y Protección de Datos (CSPD)

Para la utilización de las TIC son críticos los temas de confidencialidad y de seguridad, así como de la protección de datos. El organismo de certificación y la organización deberían tomar en consideración la legislación y las regulaciones que pueden requerir acuerdos adicionales de ambas partes (por ejemplo: No habrá grabaciones de sonido e imágenes o autorizaciones para utilizar imágenes de personas) y posiblemente del propio auditado. En donde sea aplicable por la Ley Nacional, el Oficial de Protección de Datos (OPD) de ambas organizaciones debería participar activamente en la evaluación de estos temas. En algunas situaciones los requisitos para la seguridad no permitirán la utilización de TIC.

Al prepararse para la utilización de las TIC, todos los requisitos de certificación legales y del cliente relacionados con la confidencialidad, seguridad y de protección de datos se deberían identificar y se deberían tomar las acciones que aseguren su implementación eficaz. Esto implica que tanto el auditor como el auditado estén de acuerdo con la utilización de las TIC y con las medidas tomadas para cumplir con estos requisitos.

La evidencia sobre acuerdos relacionados con CSPD debería estar disponible. Esta evidencia podrían ser registros, procedimientos acordados, o correos electrónicos. La importancia reside en que se tengan estos criterios de CSPD reconocidos por todos los participantes.

Las medidas para asegurarse de la confidencialidad y seguridad deberían confirmarse durante la reunión de apertura.

El equipo auditor debería prevenir el acceso y retención de más información documentada que la que tendría en una auditoría presencial normal. Es probable que el equipo auditor desee tener acceso a más información para preparar la auditoría, o tener la capacidad de analizar la información documentada de una manera asincrónica. De cualquier manera, es importante que se refuerce la confianza en el proceso de auditoría.

Es una buena práctica que cuando la información documentada vaya a ser analizada de manera asincrónica, debería compartirse en un sistema acordado y seguro, tal como el basado en el registro en la nube, Red Privada Virtual u otros sistemas para compartir expedientes, utilizando las orientaciones para CSPD. Una vez completada la auditoría, el auditor debería eliminar de su sistema o retirar el acceso a cualquier información documentada y los registros que no se requiera que sean mantenidos como evidencia objetiva.

Los auditores no deberían tomar capturas de pantalla de los auditados como evidencia de auditoría. Cualquier captura de pantalla de los documentos o registros o de otra clase de evidencia debería ser autorizada previamente por la organización auditada.

Evaluación del riesgo

Los riesgos para el logro de los objetivos de auditoría son identificados, evaluados y gestionados.

Otro tema importante es el de la comprensión de qué procesos, actividades o sitios de la organización pueden ser auditados de manera remota, en los cuales las herramientas TIC estén disponibles.

IAF MD 4 deja en claro que esta decisión debería ser basada en la identificación documentada de los riesgos y oportunidades que pueden impactar la auditoría/evaluación, para cada TIC considerada.



La tabla que se muestra a continuación enlista los principales temas para evaluar la viabilidad y el análisis del riesgo para una auditoría remota. Esta evaluación debería efectuarse y documentarse para cada auditoría, involucrando a todos los miembros del equipo auditor y al representante de la organización auditada.

Cualquiera de los arreglos específicos debería ser documentado y comunicado entre las partes interesadas relevantes.

VIABILIDAD Y RIESGOS PARA LAS AUDITORIAS REMOTAS

1. Confidencialidad, Seguridad y Protección de Datos (CSPD)

Asegurar el acuerdo entre el auditor y auditado sobre temas de CSPD.
Documentar cualesquiera acuerdos para que queden asegurados

2. Utilización de las TIC

Hay una conexión estable con una buena calidad de la conexión en línea

La TIC permite el acceso a información documentada importante, incluyendo software, bases de datos, registros, etc.

Es posible hacer la autenticación/identificación de personas entrevistadas, de preferencia con imagen

Si la observación de las instalaciones, procesos, actividades, etc., es importante para lograr los objetivos de auditoría, es posible acceder a ellos por video

3. Personas en la organización

Es posible el acceder y entrevistar a personas importantes para el SGC

4. Operaciones

Si la organización no está operando regularmente, debido a situaciones de contingencia, son representativos los procesos/actividades que se realizan y permiten el cumplimiento de los objetivos de auditoría

5. Complejidad de la organización y tipo de auditoría

En casos de organizaciones, procesos, o productos y servicios complejos y donde los objetivos del tipo de auditoría requieran de evaluaciones completas de la norma y muestreos más amplios (por ejemplo, de evaluación inicial o reevaluación), debería llevarse a cabo un análisis cuidadoso de viabilidad de auditorías remotas, para evaluar completamente la conformidad de la organización con todos los requisitos

6. Conclusiones

Los objetivos de auditoría pueden lograrse con la auditoría remota-proceder a la auditoría remota

Los objetivos de auditoría pueden lograrse de forma parcial – puede hacerse de manera parcial una y posteriormente completarla con una auditoría en sitio

Los objetivos de auditoría no se pueden lograr por medio de una auditoría remota

7. Validar el análisis del riesgo, con quien gestione el programa de auditoría



Finalmente, cuando se analice la viabilidad, también debería considerarse la calidad digital de los datos que van a revisarse. Esto es más importante, cuando la organización todavía retiene información en papel, que es necesario que sea escaneada para revisión remota.

El Anexo en este documento proporciona una identificación genérica del riesgo potencial y oportunidades, por el tipo de tecnología de las comunicaciones y puede ser utilizado como punto de partida para la determinación del riesgo y oportunidades (R&O) hacia el proceso de toma de decisiones. En cualquier caso, la determinación, debería efectuarse o revisarse para cada situación. También es importante recordar que la intención no es la de diseñar un enfoque complejo, formal y cuantificado, hacia la determinación del riesgo y oportunidades. El intento es tener la capacidad hacia la identificación de los riesgos y oportunidades y determinar si los riesgos pueden ser mitigados o aceptados, con el objeto de tomar una decisión sustanciada, ya sea de proceder, o no con la aplicación de métodos remotos.

Determinar la utilización de las TIC para el ciclo de auditoría de tercera parte

Toda la información que se necesita para obtener una comprensión sobre la organización para evaluar la aplicación de las TIC no estará disponible antes de la auditoría inicial. Una de las principales preguntas antes de evaluar la viabilidad, es la voluntad de la organización cliente de dar su consentimiento para la aplicación de la auditoría remota. La auditoría remota solamente puede introducirse y confirmarse en el programa de auditorías después de la evaluación inicial, a menos que, con base en criterios establecidos, se determine que sea un caso especial.

En un programa de auditorías para un ciclo inicial de auditorías de certificación, en donde existe un conocimiento limitado de la organización, puede ser aceptable llevar a cabo algunas partes de las auditorías de ese ciclo en forma remota, si hay localidades de sitios donde los procesos sean repetitivos desde otros sitios, y no sean demasiado complejos o demandantes.

Un argumento convincente de un caso especial para una auditoría remota frecuentemente involucra una etapa 1 de auditoría inicial de una pequeña o mediana organización. La duración de la auditoría es corta, el tiempo para el viaje es largo y la agenda para la auditoría hace que sea inconveniente ir al sitio en 2 visitas separadas. La etapa 1 de auditoría en un sistema de gestión según la Norma ISO 9001 tiene su enfoque en la preparación del sistema y usualmente se enfoca en la información documentada. Los riesgos, en este caso son también fuertes para la organización. Como el auditor puede perder información al no visitar las instalaciones y la auditoría externa puede no interactuar con el personal principal involucrado en el sistema, el riesgo que el estado de preparación no esté bien evaluado en la etapa 1 es mayor. La organización debería estar consciente que la auditoría remota en etapa 1 tendrá esos riesgos y que pueden perder todos los beneficios de una etapa 1, esto es, la capacidad de identificar deficiencias en el sistema de gestión que pueden ser resueltos antes de la etapa 2. Para el auditor, la etapa 2 permitirá mitigar cualquier deficiencia en la etapa 1. Una auditoría inicial de etapa 1 en sitio, también es una buena oportunidad para evaluar la utilización de las TIC en auditorías subsecuentes.



El conocimiento de la organización se obtiene por el responsable del programa de auditorías, durante varias auditorías correspondientes al ciclo de auditorías, con respecto a sus procesos, actividades, grado de digitalización, TIC disponible para utilizarse, criticidad de los sitios, resultados de auditorías internas, actividades remotas y personal. El auditor debería determinar y comunicar sobre la madurez del sistema de gestión y qué registros y evidencias pueden ser evaluados por vía remota y cuáles requieren observarse en sitio. El programa de auditorías puede ser revisado para ajustar la utilización de las TIC con el enfoque de agilizar el proceso de auditoría. Para una actualización continua del programa de auditorías, el auditor debería retroalimentar la información sobre la utilización de esas técnicas al cerrar la auditoría, señalando cambios que tengan que efectuarse, tales como nuevos procesos, sitios o funciones a incluirse o retirarse. Debería ser comunicada la información sobre las técnicas mejores y/o disponibles.

El programa de auditorías debería identificar qué procesos, sitios o requisitos de la Norma ISO 9001 serán auditados en forma remota.

Cuando se permitan las auditorías remotas a los sitios, el programa de auditorías puede intercambiar entre auditorías en sitio y fuera de sitio asegurándose del balance adecuado entre las auditorías en sitio o remotas en un ciclo de certificación. La utilización de métodos remotos se incluye en el tiempo de auditoría.

2.2 Planificación de la auditoría

La planificación tomará más tiempo al menos en las primeras auditorías, por las siguientes razones:

- para evaluar y documentar viabilidades y riesgos con el auditado;
- para determinar las diferentes TIC utilizadas y cómo serán utilizadas;
- para definir la agenda, que puede necesitar el arreglo de disposiciones diferentes a las de una auditoría en sitio (por ejemplo: mejor definición de las tareas para los miembros del equipo para asegurarse de que los auditores auditen de manera separada y hacen un mejor uso del tiempo, definición más detallada de los temas que se van a tratar en diferentes horarios, que pueden requerir una mejor y previa comprensión de los procesos de la organización, etc.);
- para permitir que la organización identifique al personal que va a ser auditado y asegurarse de su disponibilidad a un tiempo definido;
- para prever una prueba sobre la utilización de las TIC antes de la auditoría, para confirmar que haya una conexión estable y que el personal conoce cómo utilizar la tecnología.

Las conclusiones después de analizar los riesgos y las oportunidades proporcionan la base para definir qué procesos serán auditados, y bajo qué TIC.



El auditor debería confirmar con la organización la viabilidad del método de auditoría remota propuesto al programa, con base en las TIC requeridas y su conocimiento de la organización. Esto incluye la verificación de que el personal involucrado conocerá cómo se utiliza la herramienta. El auditor revisa los riesgos y oportunidades determinados a la luz de esta auditoría específica y de sus objetivos, y puede proponer cambios para el uso determinado de las TIC. En caso de que se detecte una situación de alto riesgo, la auditoría debería hacerse en sitio. Todas las otras situaciones potenciales deberían conducirse con medidas apropiadas para que reflejen lo que sea necesario según el plan de auditoría. A pesar de usar métodos de auditoría remota, tiene que mantenerse la confianza de que se lograrán los objetivos deseados de la auditoría.

El plan debería identificar claramente qué, cuándo y cómo será llevada a cabo la auditoría.

Ejemplos de los requisitos, actividades y procesos que probablemente serán auditados de forma remota:

| Actividades de auditoría | Interacción remota |
|---|---|
| 1. Actividades de auditoría <ul style="list-style-type: none"> a. Apertura y cierre de reuniones con personal de diferentes sitios b. Revisión del plan de auditoría en diferentes etapas de la auditoría c. Reporte de conclusiones intermedias d. Reuniones intermedias del equipo auditor | Llamada telefónica, videoconferencia, reuniones en la red |
| 2. Procesos/actividades/personal de la organización <ul style="list-style-type: none"> a. Personal trabajando desde sus hogares o fuera del sitio b. Procesos o actividades donde el objeto auditado es principalmente la revisión de documentos e información explicativa obtenida mediante entrevistas, tales como adquisiciones, recursos humanos/entrenamiento, procesos comerciales diseño y desarrollo. Muchas de esas actividades son desarrolladas por servicios compartidos c. Infraestructura que tienen un amplio rango territorial tal como agua o transporte de energía | Videoconferencias con pantalla compartida Imágenes de video en tiempo real con drones, videos móviles o fijos Acceso al seguimiento de los sitios por video |
| 3. Situaciones particulares <ul style="list-style-type: none"> a. Participación de expertos | Videoconferencias, imágenes en tiempo real, pantalla compartida, revisión asincrónica de documentos y datos |

2.3 Realización de la auditoría

Al revisar el plan de auditoría, en la reunión de apertura debería confirmarse la disponibilidad y viabilidad para utilizar las TIC. Las medidas para asegurar la confidencialidad y seguridad deberían revisarse y acordarse. Si el auditor intenta tomar copias de capturas de pantalla de documentos o de otra clase de registros, debería solicitar permiso, ya sea en la reunión de apertura o cuando se utilicen las TIC.



Al utilizar las TIC para entrevistar a personas, el equipo auditor debería registrar el nombre y función de las personas entrevistadas y decirles qué información está siendo retenida. Al conducir entrevistas de manera remota, el auditor necesitará verificar las declaraciones de hechos, contrastándolas con otra evidencia. Estas necesitan ser preguntadas y analizadas por el auditor. Si estas se envían vía correo electrónico, el auditor debería asegurarse del nivel de confidencialidad requerido para esos documentos.

También es importante asegurarse de que no hay ruido que perturbe la comunicación. Si el auditor está auditando de manera remota fuera del sitio, debería asegurarse de que no hay interrupciones ni perturbaciones. En forma similar, cuando haya pausas, para asegurar la privacidad, asegurarse de que la imagen esté apagada y el sonido esté silenciado.

Al utilizar video para observar en línea imágenes en vivo de los sitios remotos, es importante que la organización demuestre la veracidad de las imágenes. Si se ven imágenes de una instalación, que esta puede compararse con los planos del piso. Las imágenes que se observen de un sitio geográfico que puedan ser comparadas con imágenes satelitales disponibles o con información disponible de los Sistemas de Información Geográfica (GIS/SIG). Debería registrarse la evidencia y la manera en que fue recopilada.

En una auditoría remota es importante permitir pequeñas pausas, como es típico que ocurran de una manera no planificada en una auditoría de sitio. Estar sentado utilizando la pantalla continuamente puede generar fatiga. Permitir intervalos pequeños para estirar las piernas y reducir el cansancio de los ojos ayuda a aumentar la atención cuando se recibe retroalimentación.

También es aceptable para el auditor informar al auditado cuando se requiera de una interrupción para leer y analizar la información que ha sido proporcionada. Esto permite aumentar la comprensión de la documentación y de la evidencia que ha sido presentada y para la determinación de preguntas adicionales, antes de volver a convocarse para la entrevista.

Si el tiempo se consume en asuntos tales como tiempos de descarga de la red, interrupciones inesperadas o demoras, problema de accesibilidad, o a otros desafíos de las TIC, este tiempo no debería contabilizarse como tiempo de auditoría. Tienen que establecerse disposiciones para asegurar el tiempo de la auditoría.

2.4 Conclusión de la auditoría

El informe de auditoría debería establecer con claridad la extensión de la utilización de las TIC, así como la eficacia de su utilización en lograr los objetivos de auditoría. El informe debería indicar aquellos procesos que no pudieron auditarse y deberían ser auditados en sitio. Esta información es importante para el proceso de decisión y auditorías subsecuentes.

La retroalimentación de parte del equipo auditor correspondiente a la utilización de las TIC se debería dar al responsable del programa (véase la revisión del programa). El responsable del programa de auditoría debería usar esta retroalimentación para actualizar los riesgos y oportunidades identificados previamente.



Anexo – Ejemplo de identificación del riesgo y oportunidades para el uso de técnicas remotas de auditoría

| Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) | Utilización potencial | Riesgos | Oportunidades |
|---|--|--|--|
| Llamada por video (sincronizada) (por ejemplo, Skype, WebEx, Zoom, Hangouts) | Conducción de entrevistas Recorridos guiados por el sitio | Violaciones a la seguridad y a la confidencialidad; Diferencia en husos horarios; Autenticación de personas; Baja calidad de comunicación; La posibilidad para observar la organización en una forma más autónoma y libre se debilita ya que el auditor no controla la cámara; La posibilidad para observar las reacciones de algunos de los auditados puede ser débil. | Entrevistas con personal relevante trabajando de manera remota, por ejemplo, oficina en casa, equipos de proyectos en diseño y desarrollo; Reuniones de apertura y cierre en auditorías multisitio; actividades en sitios remotos donde la observación física no es crítica; Reducción de costos de tiempo de trasladado e impactos ambientales asociados; Rango geográfico considerable. |
| | Revisión documental con participación de los auditados | Violaciones a la seguridad y a la confidencialidad; Dificultad potencial para dar respuesta a requerimientos de documentación; Se requiere incrementar el tiempo (potencialidad de proceso que consuman tiempo); Potencial manipulación de registros; La interacción con los auditados puede ser debilitada; Disminución de la calidad de la información recopilada. | Revisiones documentales en los que el viaje al sitio no es factible, por ejemplo, primera etapa de auditorías en las que la visita al sitio no es crítica para que se logren los objetivos y existan restricciones de tiempo y transporte; <u>Multisitio – Ideal para sitios remotos cuando pueden omitirse las visitas al sitio o cuando las visitas anuales no son necesarias, pero se necesita hacer algún seguimiento;</u> Reducción de costos de tiempo y traslado y de los impactos ambientales asociados. |



| Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) | Utilización potencial | Riesgos | Oportunidades |
|---|--|--|--|
| Encuestas, aplicaciones | Llenado de listas de verificación y cuestionarios | <p>Asegurarse de la autenticidad;</p> <p>Necesidad de desarrollar previamente listas de verificación y la posible preparación de quien las responda, lo que incrementa los costos.</p> | <p>Mejor conocimiento de la organización, aplicable a la etapa de preparación de la auditoría;</p> <p>Permisos para preparar el trabajo de auditoría que necesitan ser verificados durante la auditoría mediante la recopilación de otras evidencias;</p> <p>Permitir a la organización la preparación de la visita en sitio.</p> |
| Revisión de documentos y datos (asincrónico) (por ejemplo., revisión documental en línea) | Observación de registros, procedimientos, diagramas de flujo de trabajo, monitores, etc. | <p>Seguridad y confidencialidad;</p> <p>Dificultad procedimental para observar documentos (por ejemplo, acceder remotamente y navegando en el sitio web de la organización);</p> <p>Incremento del tiempo requerido (potencialidad de consumo de tiempo);</p> <p>Potencial de manipulación de datos;</p> <p>Falta de interacción con el auditado, que no permite la clarificación de temas;</p> <p>Transparencia – El auditado pierde percepción de lo que está siendo auditado y de la muestra.</p> | <p>Facilita la organización y permite un uso más flexible del tiempo por el equipo auditor;</p> <p>Permite, para mejora, mayor independencia del auditado y explorar con mayor profundidad la información;</p> <p>Posibilita la integración de expertos que no tienen la disponibilidad para viajar al sitio;</p> <p>Proporciona buenas bases para la comprensión del SGC de la organización, y potencialmente proporciona pistas de auditoría, que el auditor puede utilizar durante las entrevistas.</p> |



| Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) | Utilización potencial | Riesgos | Oportunidades |
|---|--|--|--|
| <p>Video (sincrónico) (por ejemplo, drones, transmisión en vivo)</p> | <p>Seguimiento de trabajo remoto o de alto riesgo; Visita guiada en sitio; Capacidad para observar operaciones o procesos de alto riesgo; Testificación de procesos en curso</p> | <p>Riesgos inherentes en el uso y presencia de equipamiento; por ejemplo, desplome de drones, uso del equipamiento, condiciones meteorológicas desfavorables; Calidad de imagen; Completa apreciación del sitio, equipamiento y condiciones; Veracidad de los datos.</p> | <p>Fácil seguimiento de tareas de alto riesgo; Muestreo aumentado; Ideal para auditar actividades donde los requisitos de seguridad no permiten la presencia del equipo auditor, u observar lugares e instalaciones en los cuales la proporción de los tiempos de traslado son altos, con respecto a los tiempos de auditoría; Ideal para complementar visitas de campo en exteriores (por ejemplo, bosques, sitios agrícolas, minería).</p> |
| <p>Video (asincrónico) (por ejemplo, cámara de vigilancia, grabaciones de video, tomadas para propósitos de auditoría.</p> | <p>Seguimiento de actividades que no se están desarrollando durante el tiempo de la auditoría; Videos de procesos; Grabaciones de voz de Call center. Grabaciones de webinars de entrenamiento</p> | <p>Seguridad y confidencialidad; Calidad de imagen; Completa apreciación del sitio, equipamiento y condiciones; Veracidad de los datos.</p> | <p>Mayor rentabilidad (posibilidad de seleccionar solo los momentos de interés en el video); Posibilidad de observar lugares, instalaciones de difícil acceso y mejorar el muestreo; Si el registro electrónico contiene información sensible que los criterios de CSPD consideren no elegible para auditar de manera remota, el auditor debería considerar reasignar la revisión de registros en auditoría de sitio-</p> |



Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.