

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 1 DE 10

## **1. Objetivo:**

Describir la importancia en la preparación del equipo auditor para la realización efectiva de una auditoría sincrónica presencial y asincrónica, con el apoyo de las TIC's, ya sea total o parcial.

## **2. Alcance:**

Se aplican para auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación y de ampliación/reducción de alcance.

## **3. Contenido**

- 3.1 Preparación de la auditoría
- 3.2 Elaboración del plan de Auditoría
- 3.3 Prueba de la(s) TIC(s) antes de la Auditoría
- 3.4 Realización de la reunión de apertura
- 3.5 Desarrollo de la Auditoría
  - 3.5.1 Muestreo
  - 3.5.2 Entrevistas con personal clave
  - 3.5.3 Análisis de la información con el auditado
  - 3.5.4 Tiempo para presentar evidencias
  - 3.5.5 Confirmación con el auditado en relación con la detección de No Conformidades, antes de ser presentadas en la reunión de cierre.
  - 3.5.6 Programación de reuniones remotas con el equipo auditor
- 3.6 Realización de la reunión de cierre y entrega de informe

### **3.1 PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA**

Se debe contactar al representante del Sistema de Gestión de la empresa a ser auditada con el propósito de prepararse cuando menos con 08 días de antelación de la fecha de realización, durante este contacto debería incluirse la información de quiénes tendrán participación, es decir, quiénes podrían ser contactados en el plan de auditoría por su participación en la operación y mejora del Sistema de Gestión ya sea individual o si se trata de un Sistema de Gestión integrado.

- **Si el Líder del equipo o los miembros de éste ya conocen la organización en sitio.**
  - Se debe revisar con el representante del sistema el estado del Sistema de Gestión, el alcance de la certificación y el alcance de la auditoría, la forma actual de operar

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC'S***



PÁGINA 2 DE 10

de la organización, si existen cambios en la operación o no están operando y desde cuándo, si existieron modificaciones en relación con las instalaciones, cambios de personal, inclusive si redujo personal y qué tipo de personal se redujo (personal clave para la operación del Sistema de Gestión)

- Por favor confirme la(s) TIC's que se usará(n) para entrevistar al personal y la disposición de la(s) TIC's para observar las instalaciones remotamente ya sea sincrónica o asincrónicamente
  - Revisar los protocolos de bioseguridad contra el COVID 19 planificados.
  - Solicitar información de cuándo reiniciaron o reiniciarán actividades.
  - Solicitar información del Sistema de Gestión para elaborar el plan de auditoría
- **Si el equipo auditor no conoce la organización en sitio**
- Debería revisar la misma información que si la conociera, además de los procesos y las normas técnicas que aplican, solicitar información sobre el estado de las instalaciones y los principales controles aplicados al Sistema de Gestión que se auditará.
  - Solicitar información de algunos elementos del Sistema de Gestión que consideren relevantes como son la competencia o requisitos de calificación del personal o de los procesos o cualquier otro elemento que utilice para la elaboración del plan de auditoría, ya que el auditor no conoce la empresa, pero sí cuenta con el área técnica en su competencia.
  - Solicitar información sobre la experiencia de la organización en la implementación del Sistema de Gestión y determinar, para planificar la auditoría, el grado de madurez del mismo.

La siguiente información debería ser revisada en la preparación exhaustiva, no limitándose sólo a lo propuesto ya que, dependiendo del alcance de la certificación, puede requerir otra información de lo descrito a continuación:

- Información documentada requerida en la Norma de Gestión
- Planificación del Sistema de Gestión (considerando los riesgos y oportunidades) y el plan para abordar estos.
- Plan de cumplimiento de requisitos legales.
- Política y objetivos del Sistema de Gestión.
- Los procesos que integran el Sistema de Gestión y sus interacciones.
- Revisión de los criterios y controles para la ejecución de las actividades/procesos.
- Definición de las responsabilidades y autoridades.
- Análisis y evaluación mediante información del desempeño del Sistema de Gestión
- Resultados de la Auditoría Interna y de la revisión al Sistema de Gestión por parte de la Alta Dirección.

Nota: Recuerden que revisar significa la evaluación de la conveniencia, la adecuación y la eficacia de la información documentada.

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 3 DE 10

Esta revisión de la información debería ser utilizada para que el Líder del equipo prepare el Plan de Auditoría.

- **El Líder del equipo junto con el equipo auditor cuando aplique:**
  - Debería buscar que la(s) TIC's las proporcione la organización auditada, esto por seguridad de la información y de los datos, no se podrán grabar sesiones o tomar fotos de pantalla.
  - Investigar el grado en que la organización y su personal está involucrado o acostumbrado al uso de TIC's y adecuar el plan de auditoría con base en esta investigación, para ello debería programar una prueba de TIC's antes de la auditoría.
  - Explicación de cómo se llevará a cabo la auditoría ya que son entrevistas remotas y determinar al personal clave que debe ser entrevistado.
  - Debería acordar la necesidad de revisar de manera remota instalaciones, actividades en procesos, zonas por ejemplo designadas para producto no conforme, almacén de residuos peligrosos, tanques y contenedores, y la manera de llevar a cabo esta revisión ya sea sincrónica (en tiempo real) a asincrónica (algo grabado con anterioridad) y el tipo de TIC que sería utilizada, sin generar costos adicionales para llevar a cabo la auditoría.
  - Investigar si la organización auditada gestiona su Sistema de Gestión a través de una plataforma informática, la cual se utilizará para presentar las evidencias necesarias o si la organización auditada no cuenta con una plataforma para investigar y determinar la forma en que se entregarán evidencias, ya sea por medio de correos con base en el escaneo de documentos, o cualquier otro medio que la organización auditada utilice para presentar estas evidencias, de acuerdo con esta información, deberá preparar el plan de auditoría incluyendo el plan de muestreo de evidencias de los elementos más relevantes.
  - Debería tranquilizar al cliente y a su personal pudiendo programar la prueba de TIC y aprovechar para “realizar un ensayo de entrevista”.
  - Debería prepararse anticipadamente con el uso de las TIC's definidas si es que no la ha utilizado, recordemos que muchas de éstas trabajan bajo principios similares.
  - Considerar que hay organizaciones en las que el personal tiene a su cargo más de un proceso o elemento del Sistema de Gestión, por lo que se sugiere preguntar o solicitar a la organización auditada una lista de los responsables de cada proceso; evitando así traslapes de personas en el mismo horario.
  - Recordar que se aplicó una matriz de riesgos para llevar a cabo la auditoría remota, la cual considera como resultado la viabilidad de esta auditoría y también se pudo concluir que no sería el 100 % del tiempo de auditoría asignado y éste puede ser parcial y el resto deberá llevarse en un tiempo determinado en forma asincrónica o si es posible, en sitio.

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



## **3.2 ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA**

Se utilizará el formato de plan de auditoría presencial.

Se deben considerar las mismas **8 horas** de trabajo como el total por día auditor (no es el tiempo de entrevista exclusivamente, se incluye el tiempo de evaluación de evidencias y la elaboración del informe, reuniones de comunicación entre equipo auditor, y las reuniones de apertura y cierre).

## **3.3 PRUEBA DE LA(S) TIC's ANTES DE LA AUDITORÍA**

Unos tres días hábiles antes de la fecha de la realización de la Auditoría el equipo auditor debería entrevistarse con el auditado para probar las TIC's.

Además de esta prueba, puede aprovecharse la ocasión para conocerse (si no se conocieran) y el equipo auditor debe presentarse y explicar la manera que llevará a cabo las entrevistas y la Auditoría. Deberían también participar por la organización auditada, los responsables de procesos, ya sea que esté formado por un Comité o Grupo Directivo que gestiona el Sistema de Gestión, bien sea individual o integrado.

El Líder del equipo debería recordar los objetivos de Auditoría, buscando un ambiente cordial y recordarles que una Auditoría no es búsqueda de fallas, lo que se busca en la Auditoría es que todo está de acuerdo a los requisitos, y de detectar incumplimientos, explicar que al atender estos deben ser algo que aporte beneficios a la organización o su Sistema de Gestión.

Si es necesario, explicar parte de la agenda de Auditoría con el fin de crear comunicación entre equipo auditor y los auditados. Así mismo, podría confirmar los métodos para recopilar evidencias. En caso de ser el mismo responsable para varios procesos, confirmar que el personal responsable del proceso a auditar no se traslape en horarios.

Si se detectan fallas en la conectividad, calidad de imagen o audio podrán buscar apoyo técnico para su solución y de ser necesario, se podrán tomar acciones de reprogramación de la Auditoría hasta asegurar el uso adecuado de las TIC's.

## **3.4 REUNION DE APERTURA**

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 5 DE 10

Se debería aplicar el mismo protocolo utilizado en una Auditoría en sitio además de incluir las siguientes recomendaciones:

El Líder del equipo debería:

Explicar los métodos utilizados para ejecutar la Auditoría remota y la validez de este tipo de Auditorías con el uso de los documentos del IAF como son el ID 3 y MD 4.

Presentar el plan de Auditoría visualmente mediante el uso de las TIC's (compartiendo pantalla por el Líder del equipo o por el auditado).

Debería levantar una lista de asistentes a la reunión de apertura de manera remota e incluirla en el informe de auditoría (no es necesaria la firma de algún documento por los asistentes o por el equipo auditor -Se aplicaría el mismo principio del Decreto 806 de 2020)

Nota: Esto debería aplicar en reuniones de apertura y cierre

Al presentar el plan se debería confirmar la agenda de la Auditoría pudiendo realizar ajustes necesarios sobre el análisis por las partes (auditores/auditados)

Aclarar la necesidad de la participación de los “guías de auditoría”, en esta ocasión deberían participar de manera remota, debería explicar qué alcance debería tener su participación y explicar que es una necesidad como testigo de la auditoría.

Buscar tranquilizar a la organización auditada proporcionando argumentos de una nueva modalidad explicando los beneficios de este método de Auditoría y cómo se abordarán los riesgos de su desarrollo en esta nueva modalidad. Si es una Auditoría parcial explicar cómo se desarrollará la parte de Auditoría en sitio.

Proponer una alternativa para la continuidad de la auditoría en caso de que la conexión o las TIC's falle. (Fallo de electricidad, lentitud de la conexión wi-fi, etc.)

## **3.5 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

### **3.5.1 GENERALIDADES**

“Complicar lo sencillo lo puede hacer cualquiera pero hacer que lo complicado sea sencillo, o tremendamente sencillo, eso es creatividad” Charles Mingus (Músico Americano)

El auditor debería confirmar que la información documentada:

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 6 DE 10

- Esté orientada al cumplimiento de estrategias
- Sea fácil de aplicar
- Esté orientada al logro de los resultados esperados (incluyendo el adecuado tratamiento sobre los riesgos y oportunidades)
- Defina los controles aplicados (incluyendo la definición de las responsabilidades y autoridades con un enfoque de empowerment), incluya los registros necesarios que serán utilizados en la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión y de sus procesos.
- Debería incluir la información sobre la planificación de los recursos necesarios para que opere el Sistema de Gestión
- Debería incluir la planificación del seguimiento y medición (KPI's) del desempeño (proporcione información del desempeño)
- Debería incluir la planificación de cómo reaccionar para mejorar el desempeño en caso de No Conformidades, Quejas o incumplimientos.
- Debería estar actualizada según sus necesidades de innovación y mejora y de acuerdo con el grado de madurez del Sistema de Gestión.

## **3.5.2 MUESTREO**

El plan de muestreo de la Auditoría remota debería considerar lo siguiente:

- El método y tiempo para obtener las evidencias de la Auditoría son suficientes.
- Estos métodos pueden requerir ampliar o reducir el muestreo por la complejidad o facilidad de obtención de las evidencias.
- Se puede modificar el plan de muestreo durante el desarrollo de la Auditoría debido a la complejidad o facilidad de obtenerlos en algunos elementos o procesos de la Auditoría.
- Recordar que no todo debe estar documentado, algunas evidencias son declaraciones de hechos del equipo auditor derivadas de las observaciones, resultado de entrevistas, del estado de instalaciones, de la percepción del grado de consciencia del personal entrevistado.
- El alcance del muestreo debería presentarse como conclusión dentro del informe de Auditoría si así lo considera el Líder del equipo.

## **3.5.3 ENTREVISTAS CON PERSONAL CLAVE**

Entrevistas con personal clave debería considerar lo siguiente:

- Si no conoce al entrevistado debería identificarlo durante la misma entrevista preguntando su nombre puesto y antigüedad en la empresa y sus funciones principales, también debe recordar que en general las personas entrevistadas no conocen el uso de las TIC's y usted deberá llevarlo a una zona donde se sienta en confort y tranquilidad.

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC'S***



PÁGINA 7 DE 10

- Hablar alto y claro (no gritando) y debería utilizar audífonos para escucharlo lo mejor posible.
- Observar el lenguaje del cuerpo (rostro, hombros y manos) y estar atento
- Asegurarse que no existan ruidos externos que pudieran afectar la comunicación con el auditado
- Se puede entrevistar a varias personas a la vez y hacerlas participar a todas o a la mayoría para la presentación de evidencias, más si realizan actividades en común o interactúan dentro del proceso auditado.
- Se podrá cambiar de TIC ya sea video llamada en el caso que se tengan fallas en estas.
- Se puede apoyar en el “Guía de Auditoría” para que el ambiente de la entrevista sea adecuado.

## **3.5.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CON EL AUDITADO**

El análisis de la información con el auditado debería considerar:

- Los requisitos de la norma están de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión y de la Auditoría
- Las estrategias definidas por la organización auditada y los resultados deseados del Sistema de Gestión
- Posiblemente las evidencias no se presenten al momento y la evaluación se lleve de manera individual por el auditor, pero su conclusión la debería llevar a cabo con el personal clave de la organización o con el entrevistado, en un momento el análisis de la información puede ser necesario realizarla con más personas involucradas en el proceso elemento del Sistema de Gestión auditado.
- Debería evaluar el proceso de documentación que utilizó la organización desde la creación de la documentación, quiénes participaron y porqué lo realizaron, y si este proceso aportó valor a la organización, incluyendo quién y por qué se documentó y su relación con los procesos y elementos del Sistema de Gestión. Verificar si la información generada ayuda para la operación del Sistema de Gestión y las evidencias de los resultados alcanzados (registros) son utilizados para el análisis y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión y la detección de oportunidades de mejora.

## **3.5.5 DAR TIEMPO PARA PRESENTAR EVIDENCIAS**

El auditor debería dar tiempo al auditado para presentar evidencias debido a que:

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 8 DE 10

- El auditado deberá localizar las evidencias relacionadas al cumplimiento de un requisito o procesar digitalmente para su presentación o se tienen impresas y no escaneadas para que sean legibles
- El auditado no tiene acceso rápido a las evidencias o las comparte con otra área o función de la organización
- En el caso de requerir video para evaluar instalaciones, zonas, áreas o actividades en desarrollo éste puede ser sincrónico o asincrónico y mostrar este video se complica presentarlo con el uso de las TIC's.

Nota: El auditado podrá necesitar otro momento o más tiempo para enviar las evidencias, se deberán poner de acuerdo auditor y auditado en cómo se presentarán éstas y en qué momento, pero debe ser antes de la reunión de cierre, para que el informe incluya la conclusión de la auditoría.

## **3.5.6 SI EXISTEN NC ACLARARLAS CON EL AUDITADO ANTES DE LA REUNIÓN DE CIERRE**

Se aplicarán las reglas definidas en las Auditorías en sitio pero recordar lo siguiente:

- Todas las No Conformidades deben aportar valor para la organización, no importando su clasificación de mayor o menor, recordar que no por una mala interpretación de un requisito hagamos que la organización realice acciones que no le aportan valor a ella o al Sistema de Gestión, todas las No Conformidades deben ser “vendidas” al auditado soportando en los beneficios de atenderla, por lo que la redacción debe ser clara de tal forma que no deje opción a una mala interpretación de la misma.

Nota: “Vendidas” significa que utilicemos los beneficios de implementar un requisito y se haga lo necesario para convencerlos de los beneficios al cumplir con el requisito en cuestión.

- No por ser No Conformidad menor detectada en la Auditoría anterior y no es atendida por la organización se convertirá en NC Mayor, el Líder del equipo deberá analizar la NC y las razones por las que no ha sido atendida y deberá tomar acciones de compromiso por la organización y dejarlo claro en el informe la razón del porqué es necesario atender esta NC menor y el plazo para que sea atendida.
- Las NC Mayores deberán ser aceptadas por el auditado y recordar que deben ser atendidas antes de los plazos definidos en el Reglamento de Certificación de IC&T y de no ser así se procederá de conformidad, esto debe quedar claro en la reunión de cierre.
- El equipo auditor si tuviera duda respecto a la clasificación o existencia de cualquier NC detectada, se puede apoyar con la orientación del personal de IC&T.



# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 9 DE 10

## **3.5.7 EL LÍDER DE EQUIPO PROGRAMA REUNIONES REMOTAS CON EL EQUIPO AUDITOR**

Cuando se conforma un equipo auditor con dos o más integrantes el Líder del equipo debe programar reuniones con el equipo donde se traten los siguientes temas:

- Avance del plan de Auditoría
- Problemas sobre su desarrollo, si los hubiera
- Intercambio de los resultados de Auditoría por los miembros
- Cuando sea necesario, puede solicitar un miembro del equipo a otro revisar cierta evidencia que se maneja en el área que auditará este otro miembro, este método es utilizado para confirmar la integridad del Sistema de Gestión (recordemos el concepto holístico de los Sistema de Gestión)
- El Líder debería buscar que se trabaje en equipo y aplicar su liderazgo en el desarrollo de la Auditoría.
- Recordar que estas reuniones también son remotas usando TIC's.

## **3.6 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE.**

Realización de la reunión de cierre de auditoría remota

- Se aplicarán los mismos temas que en una auditoría en sitio pero deberán ser tratados con un enfoque de auditoría remota lo siguiente:
- El nivel de incertidumbre de los resultados de Auditoría debido al método utilizado para presentar evidencias y aclaración de cualquier información que surge debido al método utilizado.
- Presentar previamente el informe de Auditoría revisando conjuntamente con el auditado los elementos más relevantes del informe como son el alcance del Sistema de Gestión, la no aplicabilidad y su justificación, las fortalezas del Sistema de Gestión y las debilidades convertidas en NC Mayor o menor según la conclusión del equipo auditor, las acciones y compromisos que se desprenden del resultado de la auditoría.
- Cuando se trate de una Auditoría parcial, el Líder del equipo deberá explicar cómo se desarrollará la Auditoría complementaria en sitio y recordará que el resultado de la Auditoría es parcial y el informe debe describirlo y deberá explicar que cualquier conclusión que pudiera depender de la realización de la segunda parte de la Auditoría y de que existirá la conclusión final hasta esa fecha.
- Explicar el tratamiento de las opiniones divergentes si se llegan a presentar éstas.

# ***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍAS SINCRÓNICAS PRESENCIALES Y ASINCRÓNICAS CON EL APOYO DE TIC's***



PÁGINA 10 DE 10

## **3.8 CONSIDERACIONES FINALES**

Auditar remotamente requiere un mayor esfuerzo por el equipo auditor y mayor preparación antes de su desarrollo.

Son nuevos retos, pero debemos promover el uso de Auditorías remotas y recomendar siempre su utilización, siendo la mejor forma de recomendarlas nuestro desempeño profesional en el desarrollo y planificación de éstas.