

GUÍA

Primera edición

2020-06

Auditorías remotas a los sistemas de gestión.

De primera y segunda parte. Su planificación, ejecución y seguimiento.



Grupo de auditores y asesores latinoamericanos
Todos los derechos reservados© 2020

Sin valor comercial. Prohibida su venta

AUTORES

Alexis Oramas Pérez	AO Consultores Técnicos	Venezuela
Belkys del Socorro Urbina Parra	Consultora de Ingeniería y Arquitectura de Venezuela, C. A.	Venezuela
Betzy Beatriz Gil González	RHEA CONSULTA, C.A.	Venezuela
Daniel Martínez Alamo	Profesional independiente	Venezuela/Chile
Gilberth Araujo	Escuela Europea de Excelencia	Chile
Jorge Becerril Ortiz	Consultores en Integración Estratégica	México
Keyla Soteldo	K y M Consultores C.A.	Venezuela
Liselth Marie Perche Villa	Servicios Integrales y Gerenciales C.A.	Venezuela
Luis Carlos Cabareda	Voz Empresarial Consultores	Venezuela
Luis Emilio Moreno	K y M Consultores C.A.	Perú
Magaly Abad Leal Almaguer	CaSeln	México
María Luisa Fumero	Ingevalca	Venezuela
Marisol Segura	Profesional independiente	México
Miguel Ángel Páez	K y M Consultores C.A.	Venezuela
Mónica Lestourneaud de Montoya	Asesoramiento Técnico Agroindustrial	Venezuela
Oscar Manuel López Batista	American Trust Register, S.C.	México
Oscar Jesús Quintero Arjona	Q Arjona Consulting, C.A.	Venezuela
Venezuela Viloría Urbina	Profesional Independiente	Venezuela
Verónica León Bravomalo	ISOGROUP Consultores	Ecuador
Verónica Rosales	Holística Consulting	México
Wendy Chacón	Profesional Independiente	Venezuela
Yanellys Castellanos	Servicios de Consultoría, Auditoría y Formación	Venezuela
Yarelsy Vásquez	Profesional Independiente	Venezuela

Si desea ponerse en contacto con alguno de ellos, por favor, dé click en su nombre y le llevará a su sitio de contacto principal.

Índice

1	Introducción.....	3
2	Objeto y campo de aplicación.....	4
3	Términos y definiciones.....	4
4	Consideraciones para efectuar una auditoría remota	7
5	Elaboración del programa de auditorías y del plan para una auditoría	8
6	Realización de actividades de la auditoría remota.....	13
7	Actividades posteriores a la auditoría	17
8	Bibliografía	18
	Anexo A. Riesgos y oportunidades.....	19

1 Introducción

Las Normas ISO y los documentos del Foro Internacional de Acreditación (IAF) permiten las auditorías remotas a sistemas de gestión basados en una norma internacional ISO o ISO/IEC, sin embargo, existe gran incertidumbre entre los miembros de la comunidad de auditores y las organizaciones en relación a su planificación, implementación, informe y seguimiento.

La iniciativa de este documento nace con la idea de proveer a los auditores, ya sean internos o externos, una orientación en relación a este método de auditorías.

El Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés) es el máximo foro mundial de organismos de acreditación y organismos interesados en Evaluación de la Conformidad (organismos de certificación) en las áreas de sistemas de gestión, productos, servicios y personal. Está integrado por más de 70 organismos de acreditación de 67 economías y por 6 Organismos Regionales.

Con el objeto de garantizar las acciones que aseguren la calidad y homogeneidad de las acreditaciones, de las certificaciones y de la Evaluación de la Conformidad, la IAF emite una serie de instrucciones y recomendaciones a seguir por los diversos organismos involucrados. Entre ellos se encuentran:

- Documentos informativos de la IAF (Serie ID): Reflejan el consenso de los miembros de la IAF sobre este tema y están destinados a apoyar la aplicación coherente de los requisitos.
- Documentos obligatorios de la IAF (Serie MD): Documentos obligatorios que deben ser utilizados por los organismos de acreditación al acreditar los organismos de certificación / registro para garantizar que operen sus programas de manera consistente y equivalente.

Hasta hace poco, la IAF, por medio del epígrafe 1.2.3 de su MD 4:2008, “determinación”, restringía el empleo de las Auditorías Remotas a no más de un 30% del tiempo planificado para la Auditoría “in situ”. Adicionalmente, en el epígrafe 4.6, de su MD 5:2015, “determinación del tiempo de auditoría de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente”, establecía la misma restricción.

Sin embargo, en las últimas ediciones de estos documentos, el IAF MD 4:2018 y el IAF MD 5:2019, esa restricción fue eliminada, lo que dejó la puerta abierta para ejecutar las auditorías enteramente bajo la modalidad de Remotas.

Por otra parte, debido a las restricciones de movilidad impuestas a nivel global, a causa de la pandemia de la COVID-19, los Organismos Evaluadores de la Conformidad han visto enormemente restringidas la posibilidad de ejecutar in-situ, sus auditorías programadas. Ante esta situación, la IAF, siguiendo la guía establecida en el ID3: 2011, “Documento informativo para la gestión de eventos o circunstancias extraordinarias que afectan a los OA, OEC y organizaciones certificadas), en conjunto con los organismos de acreditación y organismos de certificación relevantes, han hecho arreglos alternativos para realizar estas evaluaciones de forma remota o reprogramando las actividades, si es necesario.

En vista de ello, este grupo de expertos de habla hispana, emite la siguiente guía para las organizaciones que planifican y ejecutan auditorías remotas, como una orientación de metodología a utilizar y directrices a considerar.

Las auditorías remotas utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como recurso fundamental.

En este documento se exponen aspectos de programación, planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías remotas de los sistemas de gestión, basándose en los lineamientos de la norma internacional ISO 19011:2018, el documento ID 12:2015 de la IAF, “principios sobre evaluación remota”, y los documentos antes mencionados, el MD4:2018, “Uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) para propósitos de Auditoría” y el MD 5:2019.

2 Objeto y campo de aplicación

Este documento establece una guía para la programación, planificación, ejecución y seguimiento de auditorías remotas, de primera o segunda parte, de sistemas de gestión. Estas actividades incluyen a las personas responsables de la gestión del programa de auditorías, los auditores, los equipos auditores, los auditados y sus organizaciones.

Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan planificar y realizar auditorías remotas, ya sean de primera o de segunda parte de sistemas de gestión, o que requieran gestionar un programa de auditorías remotas, con particularidades de excepción relativas a algunas actividades específicas de algunos sistemas de gestión, por ejemplo, entre otras, seguridad y salud en el trabajo e ISO 22000.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

3.1.

Acceso remoto

Es acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora, a través de una red local o externa (como internet). En inglés: remote Access.

[Diccionario de Informática y Tecnología]

3.2.

Almacenamiento en la nube

Es un tipo de almacenamiento de datos en donde la información se guarda en la llamada “nube” (en internet).

Los métodos usuales de acceso a la nube son: A través de una unidad virtual dentro de nuestra computadora, como si se tratara de un disco duro más. Esto requiere instalar la aplicación que proporciona el servicio de almacenamiento en la nube.

– Aplicación en el celular, lo cual permite acceder a los archivos desde un teléfono móvil.

– Navegador web, se accede a través de un sitio web -previa autenticación- a los archivos en línea.

[Diccionario de Informática y Tecnología]

3.3.

CAAT

Técnicas de auditoría asistidas por computadora (CAAT).

[Diccionario de Informática y Tecnología]

3.4.

Chat

Recurso en Internet que permite comunicarse en forma de texto con otros usuarios.

[Diccionario de Informática y Tecnología]

3.5.

Comunicación asincrónica

Es aquella en que los participantes utilizan el sistema de comunicación “en tiempos diferentes”. Sería el caso del correo electrónico, por ejemplo, pues el receptor puede leer el mensaje en cualquier momento después de que el receptor lo envíe, sin que se produzca esa simultaneidad en la comunicación.

[Herramientas de productividad]

3.6.

Comunicación sincrónica

Es aquella “en la que los usuarios, a través de una red telemática, coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o vídeo”. Por ejemplo, en una vídeo conferencia, los interlocutores implicados conversan al mismo tiempo, siendo necesario que, tanto emisor, como receptor se encuentren conectados al mismo tiempo.

[Herramientas de productividad]

3.7.

Registros electrónicos

Consisten en los datos de salida de los procesos junto con los formatos electrónicos que albergan a los datos. Estos formatos electrónicos van desde simples documentos en hojas de cálculo hasta aplicaciones de bases de datos más complejas.

Nota de los autores: Los Registros electrónicos también incluyen, entre otros, fotografías, capturas de pantalla, grabaciones en vídeo de las instalaciones y/o actividades desarrolladas por el auditado, grabaciones en vídeo de todo el proceso de la auditoría remota.

[Guía sobre: Auditoría a los sistemas de gestión con base electrónica (SGBE)]

3.8.

Sistemas de gestión con base electrónica (SGBE)

Sistemas de gestión que dependen de documentos y datos electrónicos, y aplicaciones de software para su operación normal.

[Guía sobre: Auditoría a los sistemas de gestión con base electrónica (SGBE)]

3.9.

Tecnologías de la Información (TI)

Tecnología de la información (TI) es la aplicación de computadoras para almacenar, recibir, transmitir y manipular datos, a menudo en el contexto de los negocios. Esta definición sólo comprende las tecnologías de la información en el sentido actual de las mismas. El término es comúnmente usado como sinónimo de redes de computadora y computadoras, pero también engloba otras tecnologías de distribución de información como televisión y telefonía.

[Diccionario de Informática]

3.10.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las tecnologías de la información y la comunicación son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa.

Las tecnologías de la comunicación (TIC), se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático.

[Diccionario de Informática]

3.11.

Teletrabajo

Es una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia, en gran parte o principalmente, mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación.

[Informática Jurídica]

3.12.

Videoconferencia

Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. Adicionalmente, pueden ofrecerse facilidades telemáticas o de otro tipo como el intercambio de informaciones gráficas, imágenes fijas, transmisión de ficheros desde la pc, etc.

[Diccionario de Informática]

3.13.

Viabilidad

Cualidad de que por sus circunstancias tiene probabilidades de llevarse a cabo.

[Diccionario de la Real Academia Española]

4 Consideraciones para efectuar una auditoría remota

Puede considerarse la realización de una auditoría de manera remota cuando:

- a) Viajar a la ubicación específica no es razonable (es decir, por razones de seguridad, restricciones de viaje, entre otras).
- b) Existen cambios inevitables en la programación del auditor o el auditado (es decir, situaciones personales, cambios en las prioridades comerciales, entre otros).
- c) Cuando dentro del marco de tiempo es difícil cumplir con la totalidad de la auditoría. El número de sitios, instalaciones o procesos que por su condición natural es difícil de cumplir por completo para el auditor dentro de su marco de tiempo.
- d) El auditado tiene una implementación en plataforma digital y/o con tecnología automatizada de su sistema de gestión donde los registros, datos, entre otros, o documentos en físico están digitalizados.
- e) El auditado tiene un historial comprobado de conformidad respecto a la posibilidad de ejecución de la auditoría remota. (No limitar a que exista una historia de auditorías),
- f) No se pudo completar una actividad o actividades planificadas para la auditoría en el sitio o el extender la auditoría en el sitio no es la mejor opción.
- g) La situación requiere que el equipo de auditoría regrese para una auditoría de seguimiento, pero otra visita no es fácil de lograr en un corto lapso de tiempo.
- h) El equipo auditor tiene un auditor que ya está familiarizado con el sistema de gestión y sus prácticas y que ha visitado la sede del auditado.
- i) El Auditado o el cliente de la auditoría así lo requiere:
 - Por restricciones legales o reglamentarias (ejemplo: ingresar a instalaciones como: un quirófano, casa de la moneda, plataforma petrolera),
 - Los costos de la auditoría son inviables,
 - Las políticas ambientales de la empresa promueven la reducción del impacto ambiental (traslados aéreos y terrestres, entre otros),
 - La sede del cliente corresponde a un sitio virtual (ejemplo: un portal web).

5 Elaboración del programa de auditorías y del plan para una auditoría

5.1. Programa de auditorías

El programa de auditorías podría incluir auditorías remotas y auditorías mixtas.

En caso de las auditorías de segunda parte, el cliente podría establecer el programa de auditorías a aplicar a una base de proveedores.

El gestor del programa, tanto en las auditorías de primera y segunda parte, debería comunicarlo al auditor líder, asegurando que incluya la siguiente información:

- Alcance
- Objetivo
- Sitios
- Calendario de auditorías
- Competencias de los auditores
- Equipo auditor asignado
- Riesgos del programa
- Tecnologías de la información y comunicación (TIC)
- Políticas y procedimientos para las auditorías remotas

Los sitios pueden incluir instalaciones del auditado, localidades de los clientes de la organización auditada en donde se realizan actividades y ubicaciones virtuales.

En el Anexo I se presentan ejemplos de algunos riesgos de las auditorías remotas que pueden contemplarse en la elaboración del programa de auditorías.

5.2. Determinación de la viabilidad de la auditoría y acuerdos adicionales para la auditoría remota

El gestor del programa de auditorías, el equipo auditor y el auditado deberían determinar si están dadas las condiciones para realizar una auditoría remota antes de la preparación del plan de auditorías. En el caso de las auditorías de segunda parte, el gestor del programa de auditorías es generalmente el cliente de la auditoría.

5.3. Determinación de la viabilidad de la auditoría

En el caso de una auditoría remota o mixta, adicionalmente a los elementos considerados para determinar la viabilidad de una auditoría en sitio se debería:

- a) Revisar con el auditado, sus políticas de confidencialidad y seguridad de la información para constatar que le permiten recibir una auditoría remota.

- b) Determinar las capacidades tecnológicas del auditado en cada uno de los sitios, localidades o ubicaciones incluidas en el alcance para manejar las actividades de auditoría remota (ejemplo, disponibilidad de registros en formato electrónico o lector de documentos).
- c) Determinar si el auditado tiene las competencias para manejar las actividades de una auditoría remota. Esto incluye a todas las personas que participarán en la auditoría remota.
- d) Determinar las herramientas a emplear en función de:
 - Las políticas de la organización auditada.
 - Las habilidades técnicas, experiencia y preferencias de cada una de las personas a entrevistar (teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico, compartir documentos en la nube, videoconferencia, compartir pantallas, entre otros).
 - El acceso a las herramientas por parte del equipo auditor.
- e) Verificar que el equipo auditor tiene las competencias en el uso de las herramientas seleccionadas (ver 5.5. Competencias adicionales del equipo auditor).
- f) Evaluar los riesgos específicos de la auditoría remota en conjunto con el auditado y de ser posible, establecer medidas para su eliminación o mitigación antes de la realización de la auditoría.

La información recabada para la determinación de la viabilidad debería conservarse como información documentada.

Si es viable la auditoría remota o mixta, el auditor líder debería elaborar el plan de auditoría.

5.4. Acuerdos adicionales para la auditoría remota

Para la realización de una auditoría remota o mixta es recomendable establecer un acuerdo documentado que establezca los compromisos entre el gestor del programa de auditorías, el equipo auditor y el auditado para asegurar la oportuna recolección de información, la confidencialidad, la seguridad de la información y protección de los datos.

El acuerdo documentado podría incluir los siguientes aspectos:

- Resultados del estudio de viabilidad de la auditoría remota.
- Resultados del análisis de riesgo de la auditoría remota y medidas de control implementadas.
- Disponibilidad del equipo auditor y los representantes del auditado.
- Protocolos de acceso remoto.
- Participación de observadores, guías y/o expertos técnicos.
- Disponibilidad de soporte técnico en TIC durante la auditoría.
- Dispositivos y equipos (hardware) seleccionados.

- Plataformas y software seleccionados para compartir la información documentada y como se proporcionará al equipo auditor. (Por ejemplo, tener acceso mediante ID y contraseñas temporales).
- Políticas, marco reglamentario y legal aplicable en materia de confidencialidad, seguridad de la información y protección de los datos.
- Resultados de las pruebas o verificaciones técnicas. Responsabilidades por la protección de los datos (Ver Tabla 1).
- Situaciones que llevan a la suspensión o reprogramación de la auditoría.
- Planes de contingencia.

Las partes pueden establecer acuerdos documentados en el marco de un contrato entre:

- a) El cliente de la auditoría y los miembros del equipo auditor;
- b) Los miembros del equipo auditor y el auditado.

Tabla 1. Matriz de Responsabilidades por la Protección de los Datos

ITEMS		RESPONSABLES	
		Auditado	Equipo auditor
A	Gobernanza y responsabilidades de la protección de datos de la auditoría.	✓	
B	Capacitación y sensibilización sobre protección de datos del personal.	✓	
C	Seguridad en los datos personales.	✓	✓
D	Solicitudes de datos personales y portabilidad de datos.	✓	✓
E	Intercambio de información.	✓	✓
F	Gestión de registros.	✓	✓
G	Evaluaciones de impacto de protección de datos y gestión de riesgos de información.	✓	✓

5.5. Competencias adicionales del equipo auditor

El equipo auditor debería tener competencias en el manejo de las TIC requeridas y/o acordadas:

- a) Habilidades técnicas en el uso de equipos y tecnologías de la información y comunicación (TIC).
- b) Experiencia en facilitar reuniones y entrevistas virtuales.

- c) Información y protección de los datos, incluyendo los datos personales.
- d) Conocimiento de los riesgos y oportunidades en el uso de las TIC, así como el impacto potencial en la confiabilidad de la información recopilada durante la auditoría.

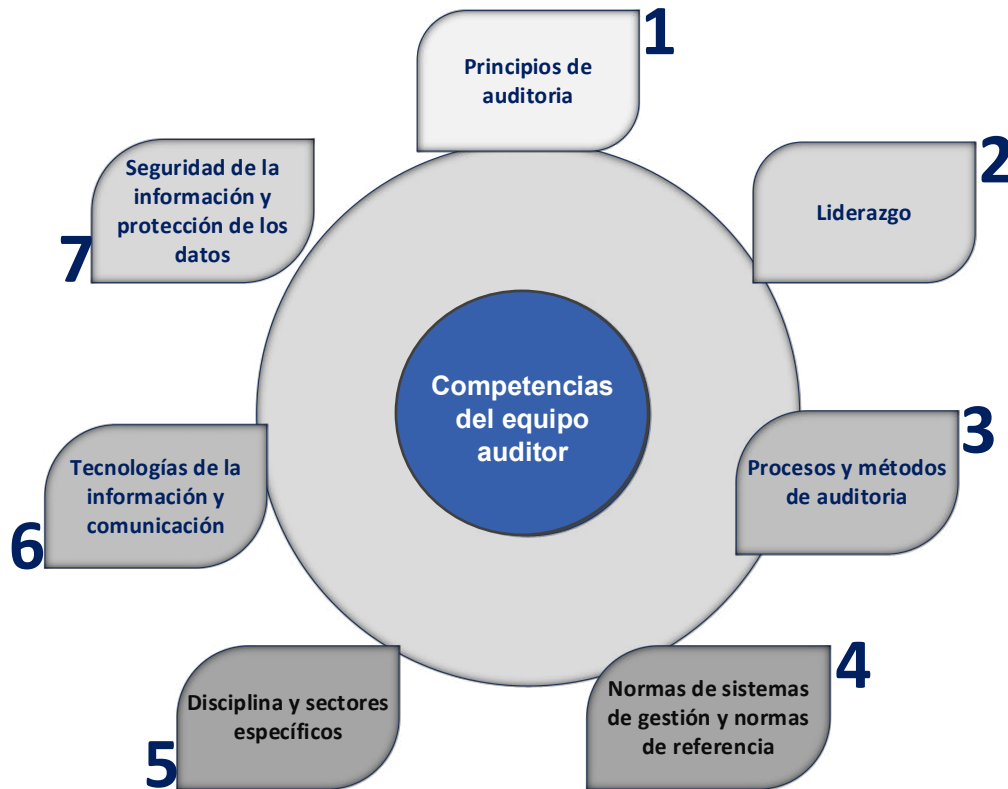


Figura 1. Competencias necesarias en los miembros del equipo auditor.

Fuente propia (se refiere a los autores)

El equipo auditor podría apoyarse en uno o más expertos técnicos en TIC, seguridad de la información y protección de los datos.

5.6. Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

Las primeras auditorías remotas o a distancia se llamaron auditorías de escritorio, limitándose a la revisión de documentos en papel por parte del auditor sin que hubiese interacción con el auditado.

Los avances tecnológicos han permitido nuevas formas de auditar de manera remota.

La presente guía ofrece lineamientos para su consideración en las diferentes etapas del proceso de auditoría.

5.7. Elaboración del plan de auditoría

Al elaborar el plan de auditoría, el auditor líder debería considerar los riesgos para la realización de la auditoría de manera remota, usando como guía los resultados del estudio de viabilidad.



Figura 2. Esquema para el análisis de riesgos durante la etapa de planificación.

Fuente propia (se refiere a los autores)

En el Anexo I se presentan algunos ejemplos de riesgos y oportunidades a considerar en una auditoría remota.

El tiempo necesario para la recolección de información en una auditoría remota generalmente es mayor al estimado para una auditoría in-situ. La agenda o cronograma, que es parte fundamental del plan de auditoría debería incluir las herramientas, tecnología y medios para recopilar la información. (Ver Tabla 2)

Tabla 2. Extracto de un cronograma de actividades

Procesos, áreas y/o actividades	TIC	Horario	Auditado	Ubicación del auditado	Auditor
Reunión de apertura	Video llamada Compartir pantallas	9:00-9:30	Todo el personal	Sede principal Ubicación virtual	O.L.D.
Contexto de la organización Conocimientos de la organización Partes interesadas y requisitos pertinentes	Video llamada Compartir pantallas	9:30-11:30	Jefe de la Calidad / Director General	Sede principal	A.L.A.
Proceso de prestación del servicio	Video llamada	11:30-14:00	Jefe de Operaciones	Ubicación virtual	O.L.D.

Una vez aprobado el plan de la auditoría, el auditor líder debería asegurar la ejecución de pruebas para verificar la disponibilidad y el correcto funcionamiento del software, el hardware y las herramientas de comunicación acordadas previamente. En la Figura 3 se muestran las etapas para una auditoría remota, incluyendo la comprobación de las TIC.

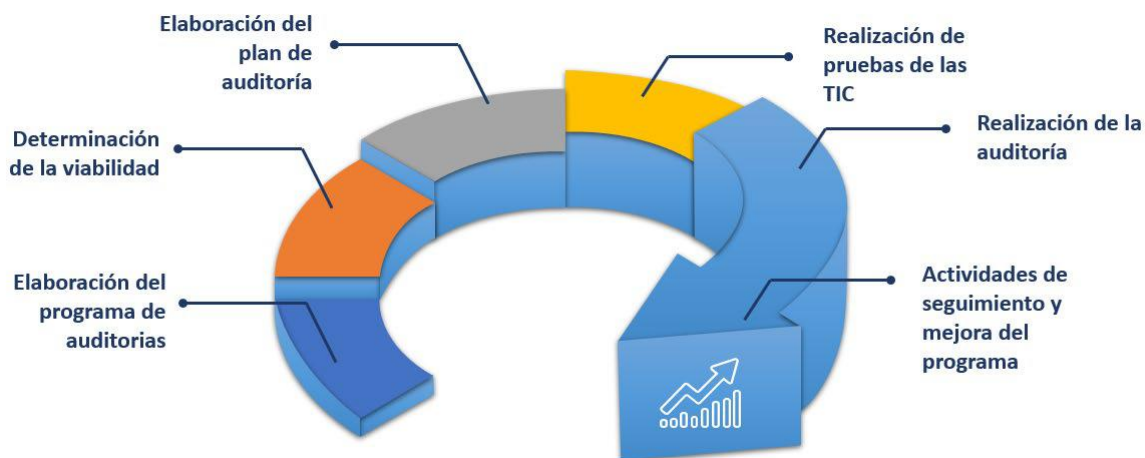


Figura 3. Etapas para una auditoría remota.

Fuente propia (se refiere a los autores)

Si se detectan debilidades en el uso de los equipos y herramientas, el auditor líder o el gestor del programa de auditorías debería contemplar sesiones de entrenamiento o refrescamiento para los miembros del equipo auditor.

6 Realización de actividades de la auditoría remota

6.1. Consideraciones Generales

El auditor líder designado para la ejecución de la auditoría remota debería acordar con el auditado los siguientes aspectos:

- La auditoría remota se debería llevar a cabo según el plan de auditoría desarrollado en la fecha y hora acordadas.
- La duración de esta auditoría remota debería ser adecuada a la complejidad del sitio y suficiente para cubrir adecuadamente los aspectos a auditar, esto será de acuerdo a lo solicitado por el cliente de la auditoría.
- Considerar una breve simulación de pruebas de equipos de acceso (sitio principal o multisitios) antes de la realización de la auditoría, tanto por el auditor líder y el equipo auditor, como por el auditado.
- Confirmar cómo la organización maneja la información documentada, si es a través de un software específico de la organización o lo realiza a través del uso de software comercial, o por medios manuales (por ejemplo, lista maestra de documentos y registros, PDF o archivos editables). El equipo auditor debería tener acceso a la

información documentada del sistema de gestión del auditado en todo momento, permitiendo el acceso, por ejemplo, mediante el uso un ID y password temporal, proporcionado por el auditado.

- e) La auditoría remota debería incluir la trazabilidad de la información documentada clave (por ejemplo, códigos de documentos, número y fecha de revisión) y de aspectos específicos de interés identificados durante el ejercicio.
- f) La organización auditada podrá confirmar los lineamientos para el uso de su información documentada, de acuerdo a la infraestructura de información tecnológica utilizada.
- g) En los casos que se requiera visualizar los procesos, se solicitará al auditado que confirme la disponibilidad del dispositivo de video, según lo acordado en la planificación de la auditoría.
- h) Los guías o expertos técnicos en TIC, si fue acordado previamente (tanto por el auditado, como el equipo auditor), deberían cumplir con lo siguiente:
 - Ayudar a los auditores a identificar a las personas que participarán en las entrevistas y a confirmar los horarios y las ubicaciones según lo establecido en el plan de auditoría remota.
 - Acordar el acceso a ubicaciones específicas del auditado, tomando en cuenta el uso de la infraestructura tecnológica utilizada.
 - Asegurarse de que los miembros del equipo auditor conocen y respetan las reglas concernientes a los acuerdos específicos para el acceso a la ubicación de los documentos electrónicos y el grado de confidencialidad de la información.
- i) El uso de tecnologías de información y comunicación, para realizar el acceso remoto, debería asegurar que existan controles adecuados para evitar que se pueda comprometer la continuidad del proceso de auditoría, por ejemplo, evidencia de tiempos de inicio y finalización de la verificación de video del proceso de fabricación o a través de una captura de pantalla de video.

Nota 1: Se recomienda consultar la IAF MD4: 2018. El uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para fines de auditoría / evaluación.

Nota 2: El auditor pudiera solicitar detalles audiovisuales adicionales a presentados en los videos, como parte del análisis de la evidencia objetiva de la auditoría.

6.2. Reunión de apertura

A la reunión de apertura deberían asistir los miembros apropiados de la alta dirección de la organización, así como también cualquier parte interesada que el cliente de la auditoría considere necesario (incluyendo las ubicaciones multisitio, si aplica).

- a) El auditor líder debería iniciar el proceso de auditoría a través del uso de la tecnología de información seleccionada (preferiblemente a través de video llamada) en el cual estará en conexión remota con los auditados en el horario establecido en el plan de auditoría remota.
- b) En caso de presentarse un riesgo que no haya sido considerado en la planificación, y que pueda afectar a la realización de la auditoría remota, se debería comunicar y ser

gestionado, a fin de tomar las acciones que permitan continuar con el plan de auditoría establecido.

- c) El auditor líder y auditado debería llevar el registro de las personas que asisten a la reunión de apertura, reteniendo la evidencia en medio electrónico.
- d) En los casos que se requiera la participación de un traductor, debe ser informado por el equipo auditor, desde la planificación, a fin de evitar demoras durante el proceso de auditoría.

6.3. Recopilación y verificación de la información

Los métodos de recopilación de información de la auditoría remota pudieran ser, entre otros:

- a) Entrevistas online (video llamadas),
- b) Chat a través de medios electrónicos,
- c) Revisión de documentos en línea,
- d) Videos, fotos, capturas de pantalla o
- e) Cualquier otro medio electrónico, acordado con el auditado, según lo establecido en el plan de auditoría remota.

El muestreo debería ser adecuado a los métodos de recopilación de las evidencias, considerando que el nivel de incertidumbre de los resultados se incrementa debido a la comunicación y a la propia naturaleza de la auditoría remota. Se podría mitigar el nivel de incertidumbre si el equipo auditor, solicita información previa al auditado, ya sea a través de planos de distribución de las instalaciones y procesos y otra información adicional.

El auditor líder, en conjunto con el equipo auditor podrá, conforme al avance de la auditoría, modificar el plan de muestreo y adecuarlo a la técnica herramienta utilizada de comunicación remota o a el nivel de acceso a la información documentada suministrada.

El auditor líder debería estar atento en todo momento, a fin de ajustar el plan de auditoría remota, cuando sea apropiado, en función de los avances al mismo, en comunicación permanente con el auditado.

El Auditor líder, en conjunto con el equipo auditor, deberían:

- a) Asegurarse de que se estén utilizando los protocolos de acceso remoto acordados. incluyendo los dispositivos, software, entre otros requeridos;
- b) Asegurarse de que no haya ruido que perturbe la comunicación. Si el auditor está auditando remotamente, debería asegurarse de que no haya interrupciones, ni perturbaciones.
- c) Si sucede un incidente durante el acceso remoto, el líder del equipo auditor debería reportar la situación al auditado o al cliente de la auditoría, según aplique;
- d) Mantener el respeto a la seguridad de la información y la privacidad durante las pausas activas, imprevistas y/o programadas de la auditoría.

Se debería informar al auditado cuando se requiere una interrupción por parte del auditor, para evaluar la información presentada, antes de reanudar la entrevista.

Las reuniones para comunicarse entre los miembros del equipo auditor podrían realizarse de manera remota o directa, las veces que sea necesario.

6.4. Conclusiones de auditoría

El informe de la auditoría debería indicar el alcance del uso de las TIC, así como la efectividad de su uso, en el logro de los objetivos de la auditoría.

El informe de la auditoría debería indicar aquellos procesos que no pudieron ser auditados remotamente, o que se detecta debilidad en las evidencias presentadas y que podrían conducir a ser auditados en sitio posteriormente. Esta información es importante para la toma de decisiones y para auditorías posteriores.

6.5. Retroalimentación del uso de las TIC

La retroalimentación del equipo auditor con respecto al uso de las TIC debería darse al responsable de gestionar el programa de auditoría, quien debería usar esta retroalimentación para actualizar los riesgos y oportunidades previamente identificados.

6.6. Reunión de cierre de la auditoría remota

- a) El auditor líder debería comunicarlas fortalezas y dificultades en el uso de las TIC
- b) Confirmar los métodos aplicados de seguridad de la información
- c) Si el equipo de auditoría ha identificado alguna inquietud importa, se resaltarán en esta reunión.

6.7. Informe de Auditoría

El informe de auditoría se debería realizar de acuerdo a:

- a) Los lineamientos de la norma ISO 19011:2018 (apartado 6.5)
- b) Se debería respetar de manera preponderante los requisitos de seguridad de la información, garantizando:
 - Confidencialidad
 - Integridad y
 - Disponibilidad
- c) Se debería utilizar la herramienta de elaboración del informe, previamente establecida
- d) Se debería utilizar el canal de entrega de resultados, previamente establecido

7 Actividades posteriores a la auditoría

7.1. Plan de Acción para el cierre de las no conformidades

- a) En el caso que los resultados de la auditoría remota indiquen la necesidad de acciones correctivas o de mejora, dependiendo de los objetivos de la auditoría; tales acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado, por tanto, no se consideran parte integrante de la auditoría remota.
- b) El auditado deberá mantener un sistema de comunicación permanente con el cliente de la auditoría sobre el estado de esas acciones, de igual modo, deberá mantener comunicación con los gestores del programa y el equipo auditor, de manera oportuna y efectiva.
- c) El auditor líder de la auditoría remota es responsable de la protección de datos y de la información suministrada por el auditado para cualquier actividad de seguimiento a realizar.
- d) Deberá garantizar su almacenamiento en una plataforma que garantice su disponibilidad en cualquier momento y desde cualquier ubicación.
- e) El programa de auditorías remotas puede especificar la verificación del cumplimiento de las acciones correctivas, por parte de los miembros del equipo auditor. Este debería presentar un informe con los resultados de la verificación a la persona responsable de la gestión del programa de auditorías y al cliente de la auditoría para la revisión por la dirección. En estos casos, siempre se debe tener especial cuidado de mantener la independencia de las actividades de auditorías posteriores.
- f) Debería presentarse un informe con los resultados de la verificación a la persona responsable de la gestión del programa de auditoría y al cliente de la auditoría para la revisión por la dirección.

7.2. Mejora del programa de auditorías remotas

Con la finalidad de mejorar el programa de auditorías remotas y las competencias de los auditores, se recomienda establecer un mecanismo para medir la satisfacción del cliente con la auditoría remota; esto puede estar declarado en el programa de auditoría y los resultados deberían reportarse a la dirección.

8 Bibliografía

1. Alegsa, L (2016). Diccionario de Informática y Tecnología. http://www.alegsa.com.ar/Dic/acceso_remoto.php (fecha de consulta: 30 de junio de 2020)
2. BSI Remote Audit Web page (<https://www.bsigroup.com/en-SE/our-services/certification/remote-audit/>) (fecha de consulta: 30 de junio de 2020)
3. Diccionario informático. LWP Comunidad de programadores. <https://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/buscar.php?opc=1&charSearch=Tecnologia+informacion+y+comunicacion> (fecha de consulta: 30 de junio de 2020)
4. Diccionario de la Real Academia Española
5. Grupo de Prácticas de Auditoría ISO (2005). Guía sobre: Auditoría a los sistemas de gestión con base electrónica (SGBE)
6. IAF ID 3:2011. Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations.
7. IAF ID 12:2015. Principles on Remote Assessment.
8. IAF MD 4:2018. IAF Mandatory Document for the use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes.
9. IAF MD 5:2019. Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems.
10. Informática Jurídica. <http://www.informatica-juridica.com/trabajos/el-teletrabajo/> (fecha de consulta: 30 de junio de 2020)
11. ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
12. Mesa, J. (2018). Herramientas de productividad. P&A GROUP

Anexo A. Riesgos y oportunidades

RIESGO		ETAPA	
Viabilidad de la Auditoría			
1	1.1	No evaluar adecuadamente la viabilidad de la auditoría remota	VIABILIDAD
	1.2	Errores en la determinación de la viabilidad de la auditoría	
Fallas en la Tecnología			
Dependiendo de la ubicación del auditado y la tecnología utilizada, uno de los principales desafíos que las organizaciones pueden enfrentar son los problemas con la logística.			
2	2.1	No evaluar adecuadamente los riesgos que representa cada tipo de tecnología utilizada en la auditoría remota	PLANIFICACIÓN
	2.2	auditado puede tener dificultades para acceder a la red para iniciar sesión en una base de datos o para mostrar evidencia.	EJECUCIÓN
	2.3	interrupción de entrevistas y las reuniones	
Confidencialidad, seguridad y protección de datos (PCSD)			
3	3.1	No tener en cuenta la legislación y las reglamentaciones, que puedan requerir acuerdos adicionales de ambos lados	PLANIFICACIÓN
	3.2	Falta de aplicación de lo acordado en el uso de las TIC y las medidas adoptadas para cumplir los requisitos aplicables, y los registros correspondientes	EJECUCIÓN
	3.3	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de permisos para revisar las evidencias • Colapso de la red de comunicación • Divulgación de evidencia de auditoría por inadecuada gestión del prestador de servicio de comunicación • Acceso a información restringida del auditado por el auditor • Acceso a información restringida del auditor por el auditado • Destrucción de los medios de almacenamiento • Hackeo de los medios de almacenamiento o canales de comunicación • Poca disponibilidad de evidencias en medios electrónicos • Ataque con ransomware de los medios de almacenamiento • Ataque Man in the middle en los activos de comunicación • Posible falta de atención de los auditados a las preguntas del auditor • Divulgación de los resultados de la auditoría a entidades no autorizadas • Divulgación de la información privada de las partes interesadas entorno a la auditoría • Falta de conocimiento en controles de seguridad de la información por los participantes de la auditoría 	EJECUCIÓN
4	Falta de involucramiento del auditado		

RIESGO		ETAPA
4.1	Los responsables de los procesos no están disponibles debido a que ya se ha programado otra reunión	EJECUCIÓN
4.2	Falta de atención de los auditados, posiblemente porque están realizando otras tareas mientras se realiza la auditoría	EJECUCIÓN
5	Falta de Confianza en los resultados de la auditoría.	
	Algunos auditores desean realizar auditorías in situ porque creen que pueden confiar en la auditoría sólo si su equipo auditor tiene acceso físico a la evidencia de auditoría	
5.1	Para algunos sectores, puede ser que las auditorías remotas no sean adecuadas para las instalaciones de auditoría	PLANIFICACIÓN
5.2	Información que se oculta o es "preparada" para la auditoría	EJECUCIÓN
5.3	Riesgo de no poder detectar mensajes confusos, debido a la dificultad de interpretar el lenguaje corporal	EJECUCIÓN
5.4	Falta de comunicación del plan de auditoría a todas las partes interesadas	PLANIFICACIÓN
5.5	No poder demostrar la veracidad de las imágenes al usar videos para verificar las imágenes en vivo o en línea de sitios remotos	EJECUCIÓN
6	Falta de competencia del auditor	
6.1	La falta de formación y / o experiencia del auditor que realiza auditorías remotas puede conducir a una incapacidad para recopilar evidencia de auditoría suficiente y, por lo tanto, evaluarla objetivamente	PLANIFICACIÓN
7	Falta de credibilidad en los resultados de la Credibilidad de la Auditoría	
7.1	Riesgo de no cumplir con los objetivos de la auditoría porque la información documentada entregada no es suficiente, o no está completa	EJECUCIÓN
7.2	Veracidad y calidad de la evidencia objetiva recopilada,	EJECUCIÓN
7.3	Las siguientes son preguntas que pueden surgir. <ul style="list-style-type: none"> — Cuando vemos imágenes, ¿estamos viendo imágenes en tiempo real o estamos viendo videos? — ¿Podemos capturar todo sobre el sitio remoto o estamos siendo guiados por "imágenes seleccionadas" por el auditado? — Al planificar una entrevista remota, ¿habrá una conexión a Internet estable y la persona a ser entrevistada sabe cómo usarlo? — ¿Pueden los procesos y sitios pueden ser auditados de manera realista fuera del sitio? — ¿Se puede tener una buena visión general de las instalaciones, equipos, operaciones, controles como se acordó? — ¿Se puede acceder a toda la información relevante? 	EJECUCIÓN & PLANIFICACIÓN

RIESGO		ETAPA
8	Evidencia Insuficiente	
8.1	Otro de los problemas con las auditorías remotas para recopilar datos es que los datos pueden no ser suficientes en comparación con los datos obtenidos a través de métodos de recopilación de auditorías in situ. Como resultado, el auditor o la organización de auditoría pueden hacer compromisos que afectan la confiabilidad de los resultados de la auditoría.	EJECUCIÓN
9	Comunicación	
9.1	Las técnicas de comunicación electrónica no se están integrando en todas las facetas de la auditoría.	EJECUCIÓN
10	Entrevistas	
	Las entrevistas se realizan de forma remota utilizando la tecnología de teleconferencia.	
10.1	Muchos auditores prefieren realizar las entrevistas en la oficina o estación de trabajo del entrevistado, pero eso no siempre es posible debido a distracciones.	EJECUCIÓN
10.2	La organización puede no estar operando regularmente, debido a situaciones de contingencia, los procesos / actividades que se realizan no son representativos y permiten el cumplimiento de los objetivos de auditoría	PLANIFICACIÓN
10.3	Falta de un guía en el lugar para garantizar que las entrevistas sean puntuales y que el sitio de entrevistas sea adecuada.	EJECUCIÓN
10.4	Falta de habilidad para interpretar el lenguaje corporal en un entorno virtual (en caso de ser permitidos los videos)	EJECUCIÓN
10.5	Dificultad del auditor para recolectar evidencia y operar equipos de video o cámara al mismo tiempo	EJECUCIÓN
10.6	Imposibilidad de realizar la autenticación / identificación de personas entrevistadas (preferiblemente con imagen)	EJECUCIÓN & PLANIFICACIÓN
11	Recolección de data y evidencias de auditoría y Aspectos legales	
11.1	Imposibilidad de seleccionar la información documentada que desea el auditor porque se cae la comunicación o los registros no están disponibles	EJECUCIÓN
11.2	Necesidad de escanear documentos, para obtener acceso remoto los mismos	EJECUCIÓN
11.3	Tiempo para capacitarse para acceder y navegar por el software de control de documentos.	PLANIFICACIÓN
12	Observar tareas, procesos, entradas y salidas de procesos	
12.1	Dificultad para visualizar todas las etapas de los procesos y sus interacciones de manera similar a visita in situ	EJECUCIÓN
13	Muestreo	
13.1	Muestras que pueden no ser representativas de la población de la que se seleccionan, por lo tanto, la conclusión del auditor puede ser parcial y diferente de la que se alcanzaría si se examinara a toda la población. (Puede haber otros riesgos dependiendo de la variabilidad dentro de la población a muestrear y el método elegido.)	PLANIFICACIÓN
14	Documentación de la comunicación electrónica	
14.1	Falta de trazabilidad de las entrevistas y evidencias de auditoría	EJECUCIÓN
15	Gestión pobre de las interacciones del equipo de auditoría en un entorno virtual	

RIESGO		ETAPA
15.1	Fallas en el proceso de comunicación del equipo auditor y con el cliente de la auditoría (auditado)	EJECUCIÓN & PLANIFICACIÓN
15.2	Falta de considerar pausas durante la auditoría en la planificación del tiempo	
15.3	Planificación pobre del tiempo real de auditoría, al no considerar la curva de aprendizaje del proceso de auditoría remota	PLANIFICACIÓN
16	Falta de precisión, integridad, relevancia y confiabilidad	
16.1	Riesgo de ataques cibernéticos. Parece haber un mayor riesgo relacionado con los piratas informáticos que pueden aprovechar situaciones de crisis (COVID-19) para obtener acceso a los sistemas	EJECUCIÓN & PLANIFICACIÓN
16.2	Falta de disponibilidad de los miembros del cliente de la auditoría que participarán en el ejercicio Problemas técnicos o de comunicación electrónica	EJECUCIÓN

HOJA DE REVISION

Elaborado por:	
Autores	Junio 2020
Revisado y aprobado por:	
Autores	Junio 2020

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de los cambios realizados a la revisión anterior
1	Junio 2020	Edición Inicial