



**GUÍA TÉCNICA:**  
**HECHA POR EXPERTOS**  
**PARA LOS EXPERTOS**

# **AUDITORÍAS REMOTAS**



**GUÍA TÉCNICA:  
HECHA POR EXPERTOS  
PARA LOS EXPERTOS**

# **AUDITORÍAS REMOTAS**

**DAVID GARCÍA GONZÁLEZ**

El objetivo de este documento consiste en dar a conocer algunas consideraciones para planificar y desarrollar la auditoría remota de un sistema de gestión al 100%, ya sea para auditorías internas, a proveedores (de 2da parte) y de organismos de certificación (3era parte).

La información está basada en experiencias de auditoría y referencias normativas, agradecemos la colaboración de David García, Instructor y Auditor Multiestándar de GlobalSTD.



*La auditorías remotas son alternativas viables cuando se presentan circunstancias o eventos extraordinarios que van más allá del control de las organizaciones, por representar un riesgo en el sitio o sitios a evaluar. Estas situaciones, mejor conocidas como “causas de fuerza mayor”, pueden manifestarse de distintas maneras: guerras, huelgas, disturbios, inestabilidad política, tensión geopolítica, terrorismo, crimen, pandemias, inundaciones, terremotos, hackeos y desastres naturales o provocados, entre otras.*

Para su realización, las auditorías remotas deberán cumplir con todos los elementos de una presencial; el grupo de trabajo de los auditores de Global Standards y los resultados de auditoría testificados por nuestra entidad de acreditación confirman el abordar las siguientes consideraciones durante las distintas etapas aplicables:

### **a) Viabilidad de la auditoría**

Para proporcionar la confianza razonable de que la auditoría remota alcanzará los objetivos correspondientes, el auditor líder debe comunicarse previamente con el responsable del sistema de gestión de la organización auditada para determinar y abordar en conjunto las acciones para mitigar la incertidumbre de los resultados, considerando:

- Si la Entidad de Acreditación, el gobierno o alguna parte interesada pertinente consideran válidos los resultados de una auditoría remota.
- Los objetivos específicos de la auditoría, en correspondencia a los del programa de la misma.
- La complejidad del sistema de gestión, además de la disponibilidad y limitaciones de la organización para realizar la evaluación.

### **b) Actividades previas a la auditoría**

Para conducir de forma eficaz una auditoría remota se requiere que el Auditor Líder tenga las siguientes consideraciones:

- Establecer un canal de comunicación con el responsable del sistema de gestión de la organización auditada para:
  - Determinar la plataforma de trabajo o tecnologías de información en función de:
    - Entrevistar a los líderes de procesos y personal operativo.
    - Intercambiar la información y evidencia requerida.
    - Confirmar los controles operacionales.
  - Los requerimientos específicos para el uso de software o aplicaciones específicas.
  - Los requerimientos de información previa del sistema de gestión.
  - Horarios de atención de auditoría.
  - La forma de abordar la confidencialidad de la información.
- Establecer con el equipo de auditores:
  - Un canal de comunicación específico previo, durante y después de la auditoría.
  - Los riesgos específicos de la auditoría.
  - El plan de muestro requerido.
- Favorecer que el equipo auditor tenga la mayor información posible sobre la organización o procesos a evaluar.

### c) Elaboración del plan de auditoría

Para desarrollar un plan de auditoría remota, el Auditor Líder tiene que:

- Incluir un tiempo previo al inicio de la auditoría para las pruebas de último momento.
- Considerar el tiempo requerido para evaluar a la Alta Dirección, en particular sobre cómo se abordan los cambios en el contexto de la organización.
- Justificar la razón por la que la auditoría se realiza vía remota.
- Considerar la amplitud del tiempo establecido en el programa de auditoría según el nivel de preparación que tenga la organización, con el tiempo originalmente programado por cuestiones sobre el flujo de información, conectividad, evidencia de último momento y complicaciones técnicas.

### d) Desarrollo de la auditoría

Para conducir la auditoría, el Auditor Líder y su equipo tienen que considerar en las distintas etapas de la evaluación:

- Reunión de apertura:
  - Cumplir con los elementos especificados en ISO 19011:2018.
  - Explicar las razones justificadas del porqué la auditoría se realiza de forma remota y favorecer que el auditado explique las medidas de seguridad y salud que la organización está tomando en caso de contingencias.
  - Confirmar el uso de las tecnologías de información para entrevistar a líderes de proceso, personal operativo, confirmar controles operacionales (recorridos) e intercambiar información.
  - Confirmar la identidad de los asistentes, así como la ubicación física en la que los auditados estarán atendiendo la auditoría.
  - Confirmar el estatus de la operación de la organización.
  - Anticipar a los auditados sobre la información que solicitará durante la auditoría y la forma en que el auditor accederá a esos datos, así como el uso que se le dará.
  - Notificar las condiciones específicas de la confidencialidad de la información, en particular que la grabación de la auditoría tendría que ser un acuerdo validado por ambas partes y no una decisión unilateral.
  - Agradecer la disponibilidad de la organización, de la Alta Dirección y del personal involucrado para realizar la auditoría.
- Durante las auditorías de procesos, áreas o actividades:
  - Tratar de apearse a los horarios confirmados en la reunión de apertura:
    - Si se van encontrando dificultades técnicas o sobre el flujo de información, platicar con el responsable del sistema de gestión para ver el impacto que estas dificultades tendrían en los objetivos de la auditoría.
    - Tomar decisiones en conjunto para alcanzar los objetivos establecidos, manteniendo en todo momento la seguridad y salud de los auditados.
  - Al inicio de la evaluación de cada proceso o área:
    - Confirmar que el auditado esté familiarizado con las tecnologías de la información.
    - Considerar el tiempo para conocer cómo el auditado y sus procesos están operando en tiempos de contingencia
    - Considerar el tiempo para informar al auditado cuáles son los requerimientos específicos a evaluar en su proceso, actividad o área.
    - Confirmar sobre el tipo de evidencia y muestreo que se realizará para evaluar su proceso, actividad o área, para que el auditado confirme si la información requerida está disponible o tiene que coordinar con su equipo la digitalización correspondiente.

- Durante la evaluación de cada proceso o área:
  - Conducir las entrevistas sin sobresaltos, cabe señalar que puede haber un pequeño retraso en las videoconferencias que podría cortar el flujo de la comunicación.
  - Tratar de no interrumpir al auditado, para evitar sumar retrasos de tiempo.
  - Al revisar la evidencia del sistema de gestión, el auditor debe tener el control de la conducción de la auditoría, en particular con:
    - Personal a entrevistar.
    - Muestreo preestablecido.
    - Velocidad para revisar la evidencia mostrada.
    - Observar las áreas específicas o de registros.
  - Considerar el tiempo para ir registrando las notas correspondientes de la evaluación.
- Al finalizar la evaluación de cada proceso o área:
  - Considerar el tiempo para informar al auditado sobre los hallazgos positivos y negativos de la evaluación.
  - Asegurar que el auditado tenga claros los hallazgos identificados.
  - Tener la disposición para resolver cualquier duda, y la disponibilidad de evaluar alguna evidencia que sea pertinente y que el auditado no presentó en su momento.
  - Realizar el cierre de la evaluación particular y agradecer la disponibilidad para atender la auditoría.
- Comunicación entre auditores:
  - Favorecer la comunicación con el Auditor Líder para indicarle:
  - Las dificultades técnicas de la auditoría.
  - La disponibilidad de los auditados.
  - Los hallazgos confirmados y las líneas de investigación a considerar en los otros procesos pendientes de auditar.
- Previo al cierre de auditoría:
  - Revisar los objetivos de la auditoría y confirmar en qué grado se cumplieron:
    - Comunicar al responsable del sistema de gestión los vacíos para cumplir los objetivos de la auditoría.
    - Confirmar la eficacia de la auditoría y, en caso de no alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos, determinar los riesgos a los que que el programa de auditoría y el sistema de gestión están expuestos.
  - Establecer las conclusiones de la auditoría considerando las experiencias positivas y negativas de la auditoría remota
- Reunión de cierre:
  - Agradecer la disponibilidad de los participantes ante el reto de una auditoría virtual.
  - Abordar todos los puntos requeridos en la ISO 19011:2018 para una reunión de cierre.
  - Informar las actividades que quedan pendientes de evaluar y el impacto que tendrían en los resultados y el programa de auditoría.
  - Confirmar las cláusulas sobre la confidencialidad de la información.
  - Comentar las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad de la organización para abordar auditorías remotas.

### e) Redacción del informe de auditoría

- El Auditor Líder tiene que asegurar que en el contenido del informe de auditoría quede registrado (si aplica):
  - Los elementos que no permitieron alcanzar los objetivos de la auditoría.
  - La necesidad y puntos específicos para actualizar el programa de auditoría.
  - La incertidumbre de los resultados de la auditoría en relación a la evidencia evaluada.



### CONCLUSIONES

- Las experiencias de las auditorías remotas serán para algunas organizaciones una alternativa confiable para seguir manteniendo la confianza de sus clientes y grupos de interés.
- Las recomendaciones establecidas en este documento permitirán a auditores y auditados favorecer sus competencias para planificar y realizar una auditoría remota.
- Las recomendaciones expuestas pueden considerarse para auditorías internas, de evaluación a proveedores como una alternativa para fortalecer el programa de auditoría de las organizaciones.
- Las experiencias aprendidas en cada auditoría remota tendrán que ser analizadas por los auditados y auditores para mejorar el desempeño de futuros eventos.

#### Normas ISO de referencia:

ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.  
 ISO/IEC 17021-1:2015 - Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

#### Documentos Mandatorios de referencia:

IAF MD 4 for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes.  
 IAF ID 3 for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organization.



[www.globalstd.com](http://www.globalstd.com)

