

GP 123:2020

Lineamientos para la gestión de auditorías remotas

Oscar Valdizán Aste

CTN de Gestión y Aseguramiento de la calidad

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

Comité Técnico de Normalización

GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (CTN 24)

CTN de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (CTN 24)

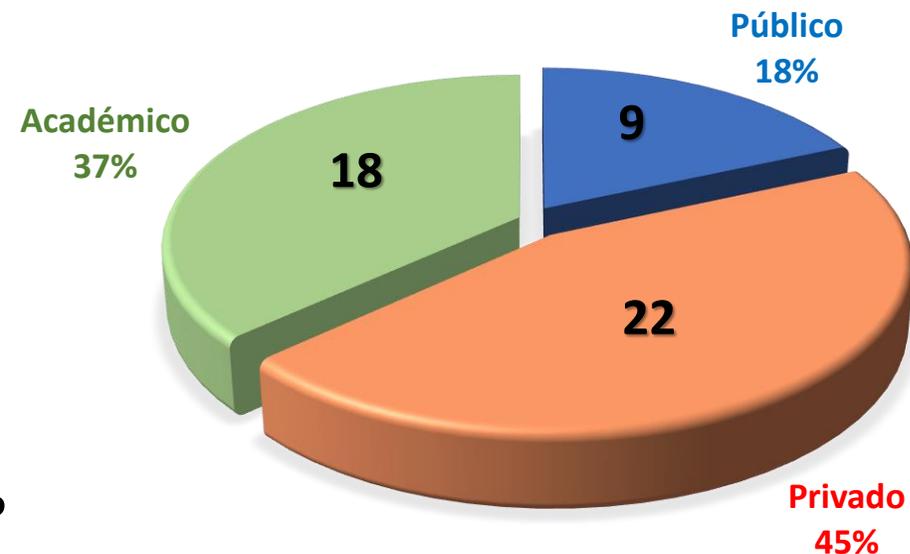
HISTORIA

- ✓ **Creación:** agosto de 1998
- ✓ **Inicio de actividades:** 15 de setiembre de 1998

- ✓ **Constituido por:**

- ❑ Secretaría
- ❑ Presidente
- ❑ Secretario
- ❑ Miembros

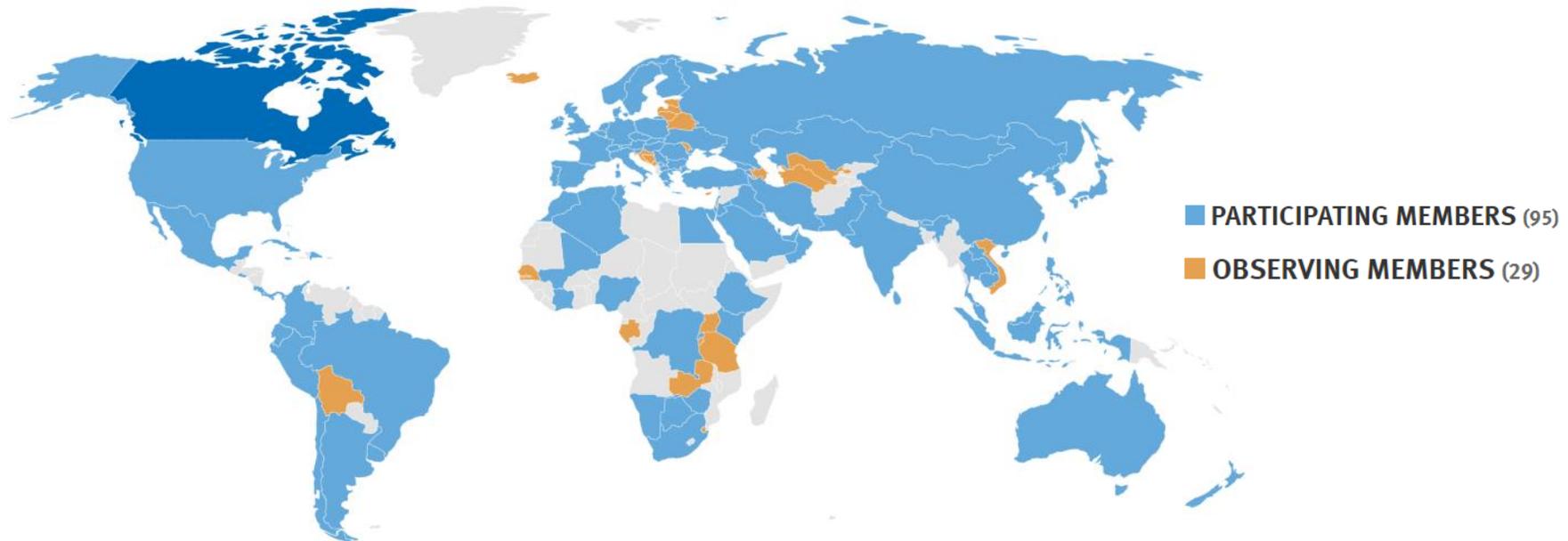
- ✓ **Secretaría:** Instituto para la Calidad – PUCP
- ✓ 25 documentos elaborados entre NTP y GP



CTN de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (CTN 24)

PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL

- ✓ Comité espejo del ISO / TC 176 “Quality management and quality assurance”



- ✓ Comité espejo del ISO / PC 302 “Guidelines for auditing management systems”

CTN de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (CTN 24)

PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL

- ✓ Participación en la reunión plenaria del ISO / TC 176 en Portugal – 2013
- ✓ Participación en la reunión plenaria del ISO / PC 302 en México – 2017
- ✓ Participación en la reunión plenaria del ISO / TC 176 en Barbados - 2019
- ✓ Participación en el ISO/TC 176/STTF (Spanish Translation Task Force):

- ❑ Buenos Aires (2014)
- ❑ Orlando (2015)
- ❑ Lima (2016)
- ❑ Santiago de Chile (2017)
- ❑ San Salvador (2018)
- ❑ Quito (2019)
- ❑ Reuniones virtuales



INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

GP 123:2020

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS REMOTAS

GP 123:2020

INTRODUCCIÓN

- ✓ Normas sobre requisitos de sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, etc.) y normas sobre requisitos para los organismos de evaluación de la conformidad (ISO/IEC 171025, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065, etc.) incluyen requisitos de auditorías internas.



- ✓ Varias de las normas anteriores también requieren evaluar a los proveedores que podría considerar el cumplimiento de requisitos de un sistema de gestión.

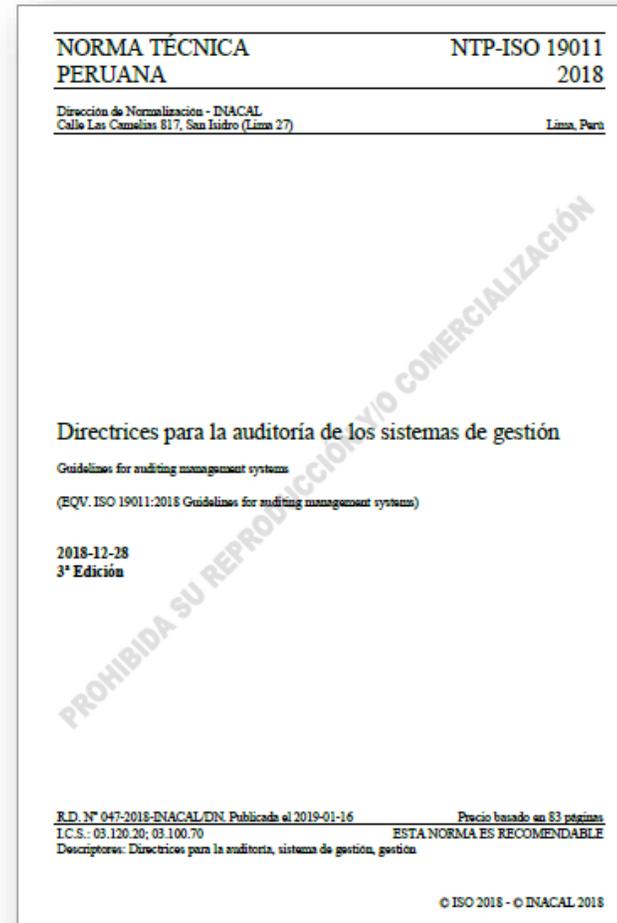
GP 123:2020

INTRODUCCIÓN

NTP-ISO 19011:2018

DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA
DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

(Norma ISO 19011:2018)



GP 123:2020

INTRODUCCIÓN

- ✓ La auditoría remota es uno de los métodos de auditoría descritos en el Anexo A de la NTP-ISO 19011:2018.
- ✓ Existe una variedad de razones por las cuales un auditor podría no estar presente en el sitio de auditoría.
- ✓ Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) han hecho que la auditoría remota sea más factible.
- ✓ Sin embargo, debemos considerar las limitaciones y los riesgos que las TIC presentan



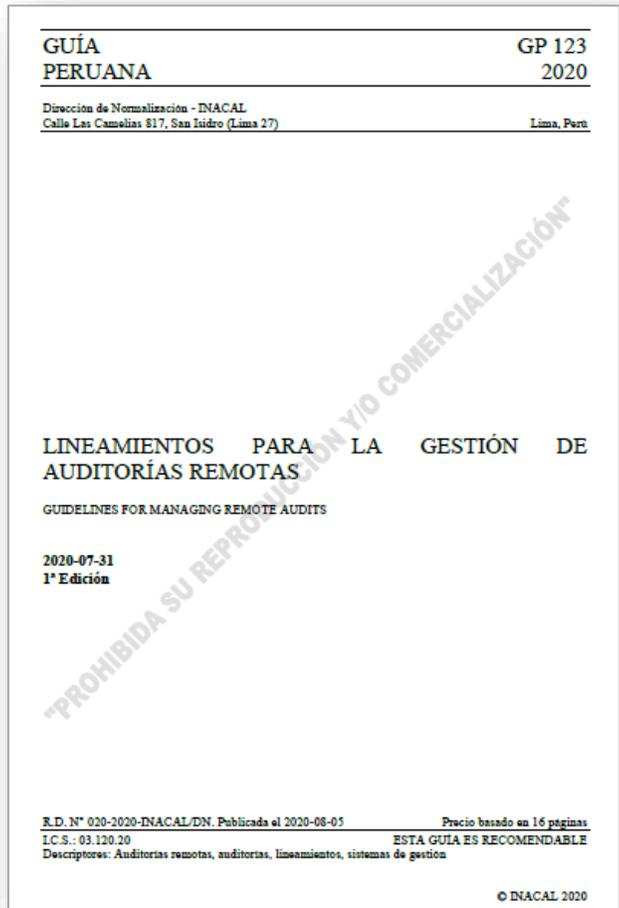
GP 123:2020

INTRODUCCIÓN

- ✓ Cuando se observan imágenes, ¿se está viendo imágenes en tiempo real o son grabaciones de video?
- ✓ ¿Se puede visualizar todo sobre el sitio remoto o está siendo guiados por imágenes seleccionadas?
- ✓ Cuando se planifica una entrevista remota, ¿se contará con una conexión estable a Internet y la persona a entrevistar sabe cómo utilizarla?
- ✓ ¿Los procesos y sitios a auditarse pueden realmente ser auditados fuera del sitio?
- ✓ ¿Se puede tener un buen panorama de las instalaciones, equipos, operaciones y controles?
- ✓ ¿Se puede acceder a toda la información pertinente?



GP 123:2020



GP 123:2020

ANTECEDENTES

- ✓ **ISO – IAF:2020, ISO 9001 Auditing Practices Group. Guidance on remote audits, Ed. 01**
- ✓ IAF ID 12:2015, Principles on remote assessment
- ✓ IAF MD 4:2018, IAF Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes
- ✓ NTP-ISO 19011:2018, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

GP 123:2020

1. Objeto y campo de aplicación

- ✓ Proporciona lineamientos a considerar para organizar y ejecutar auditorías remotas de sistemas de gestión, desde que se identifica la necesidad de una auditoría remota en la elaboración del programa de auditorías hasta las actividades posteriores a la auditoría.
- ✓ Aplicable a todas las organizaciones que llevan a cabo auditorías internas, o de primera parte, y auditorías realizadas a sus proveedores externos, o de segunda parte, sin importar su tipo, tamaño o sistema de gestión implementado.

GP 123:2020

2. Referencias normativas

- ✓ NTP-ISO 19011:2018



3. Términos y definiciones

- ✓ **Auditoría remota: auditoría de un sistema de gestión que es posible realizar de manera no presencial.**
- ✓ TICs: tecnologías para recopilar, almacenar, recuperar, procesar, analizar y transmitir información.

GP 123:2020

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Identificación de riesgos y oportunidades

- ✓ Confidencialidad, seguridad y protección de datos (CSPD).
- ✓ Uso de las TIC
- ✓ Personas en la organización
- ✓ Operaciones
- ✓ Complejidad de la organización y tipo de auditoría
- ✓ Validación del análisis de riesgos con el responsable del programa de auditoría
- ✓ Conclusiones posibles



GP 123:2020

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Identificación de riesgos y oportunidades

TIC	Uso potencial	Riesgos	Oportunidades
Videollamada (sincrónica)	<ul style="list-style-type: none">Realizar entrevistasVisitas guiadas al sitio	<ul style="list-style-type: none">Violaciones de seguridad y confidencialidadDiferencias en zonas horariasBaja calidad de comunicaciónLa posibilidad de observar la organización de una manera más autónoma y libre se debilita ya que el auditor no ordena a la cámaraLa posibilidad de observar reacciones de varios auditados a la comunicación puede ser más débil.	<ul style="list-style-type: none">Entrevista con personal pertinente que trabaja de forma remota, por ejemplo, oficina en casa, equipos de proyecto en diseño y desarrolloReunión de apertura y de cierre en auditorías multisitioSitio remoto o actividades remotas donde la observación física no es críticaReducción de tiempo o costos de viaje e impactos ambientales asociadosMayor rango geográfico
Revisión de documentos y datos (asincrónica) (por ejemplo, revisión de documentos web)	<ul style="list-style-type: none">Visualización de registros, procedimientos, flujos de trabajo, monitores, entre otros	<ul style="list-style-type: none">Seguridad y confidencialidadDificultad para la visualización de documentos (por ejemplo, acceso remoto y navegación en el sitio web de la organización)Mayor tiempo requerido (proceso potencialmente lento)Posible manipulación de datosLa falta de interacción con los auditados no permite aclarar los problemas	<ul style="list-style-type: none">Facilita la organización y permite un uso más flexible del tiempo por parte del equipo auditorPermite una mejor, más independiente y más profunda exploración de la información del auditadoPosibilidad de integrar personal con pericia que no podría viajar al sitio

GP 123:2020

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Recursos tecnológicos

- ✓ Herramientas
 - ❑ Reuniones mediante instalaciones de teleconferencia, que incluyen audio, video y compartir información.
 - ❑ Auditoría de documentos y registros mediante acceso remoto, ya sea sincrónicamente (en tiempo real) o, cuando corresponda, asincrónicamente.
 - ❑ Grabación de información y evidencia por medio de grabaciones video o audio.
 - ❑ Proporcionar acceso visual y de audio a ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas
- ✓ Viabilidad
- ✓ Confidencialidad, seguridad y protección e datos (CSPD)



GP 123:2020

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Competencias del equipo auditor

- ✓ Identificación de riesgos que puedan presentarse durante la ejecución de la auditoría remota.
- ✓ Comunicación interactiva virtual que facilite la revisión de registros, análisis de datos, considerando los requisitos del sistema de gestión que se audita, incluido los requisitos legales y reglamentarios.
- ✓ Confirmación de ubicaciones físicas mediante el uso de planos u otros mecanismos de ubicación remota para referencia.
- ✓ Resolución de problemas técnicos básicos en el uso de las TIC.
- ✓ Habilidades en el manejo de drones u otros dispositivos relacionados con las TIC.



GP 123:2020

5. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

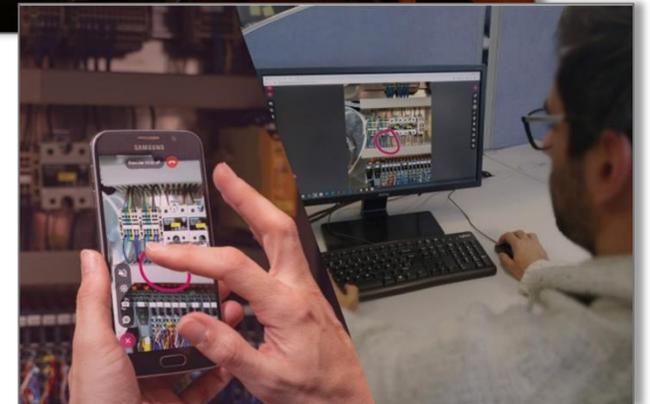
- ✓ Tomará un poco más de tiempo al principio.
- ✓ Las conclusiones previas proporcionan la base para definir qué procesos se auditarán bajo qué TIC.
- ✓ El plan de auditoría debería identificar claramente qué se auditará, quién auditará y cuándo y cómo se llevará a cabo la auditoría remota.

Actividades de auditoría	Interacción remota
1. Actividades de auditoría a. Reuniones de apertura y cierre con personas de diferentes sitios. b. Revisión del plan de auditoría en diferentes etapas de la auditoría. c. Informe de conclusiones intermedias d. Reuniones intermedias del equipo auditor	Llamada telefónica, videoconferencia, reunión web
2. Procesos / actividades / personas de la organización a. Personas que trabajan desde casa o fuera del sitio b. Procesos o actividades donde el objeto de auditoría es principalmente la revisión de documentos e información explicativa obtenida a través de entrevistas. c. Infraestructura que tiene una amplia gama territorial.	Videoconferencia con pantalla compartida. Imágenes de video en tiempo real obtenidas con drones, cámaras de video móviles o fijas. Acceso a monitoreo por video de sitios
3. Situaciones particulares a. Participación de expertos.	Videoconferencia, imágenes en tiempo real, pantalla compartida, revisión asincrónica de documentos y datos

GP 123:2020

6. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- ✓ Confirmar la disponibilidad y viabilidad de las TIC en la reunión de apertura.
- ✓ Comunicar la intención de capturas de pantalla.
- ✓ Asegurarse de que no existan interrupciones ni perturbaciones.
- ✓ Confirmar la veracidad de las imágenes.
- ✓ Permitir pequeños descansos.
- ✓ Informar la auditado cuando se requiera tiempo para revisar documentos y registros.
- ✓ Establecer disposiciones para asegurar o recuperar el tiempo de auditoría



7. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA AUDITORÍA

- ✓ El informe de auditoría debería incluir:
 - ❑ los métodos de auditoría remota utilizados;
 - ❑ el alcance del uso de las TIC;
 - ❑ la eficacia del uso de las TIC para lograr los objetivos de la auditoría; y
 - ❑ los elementos de la auditoría remota que no permitieron alcanzar los objetivos de la auditoría, de ser el caso.
 - ❑ procesos que no pudieron auditarse remotamente y deberían auditarse en el sitio

- ✓ Retroalimentación del equipo auditor sobre el uso de las TIC.
- ✓ Conservar o eliminar información documentada según acuerdos previos sobre confidencialidad.
- ✓ Evaluar el desempeño del equipo auditor en el uso de las TIC.



INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD - INACAL

GRACIAS

SI QUEREMOS UN PAÍS CON CALIDAD,
**TENEMOS QUE PRODUCIR Y CONSUMIR
RESPONSABLEMENTE.**



Seamos Peruanos de Calidad
¡SÉ PARTE DEL CAMBIO!