

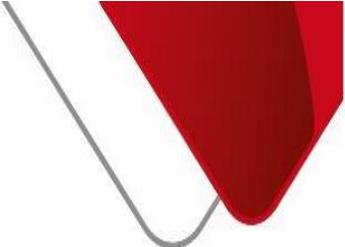


Universidad  
del Cauca

# **GUIA METODOLÓGICA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD (In situ o remota)**

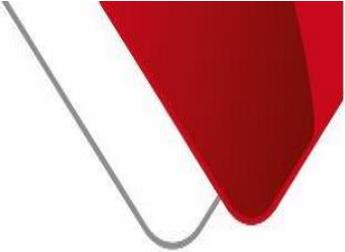
**V.1**





## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES .....	5
1.1 GLOSARIO .....	5
1.2 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA IN SITU O REMOTA .....	7
2. METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA IN SITU O REMOTA ...	9
2.1 FASE DE PLANEACIÓN - Gestión del programa de Auditoría in situ o remota .....	9
2.2 FASE DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA IN SITU O EN REMOTO .....	11
2.3 FASE DE VERIFICACIÓN Y AJUSTE DE LA AUDITORÍA IN SITU O REMOTA ...	12
3. REDACCIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA .....	13
3.1 CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS .....	13
3.2 REDACCIÓN DE FORTALEZAS .....	13
3.3 REDACCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	14
3.4 REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	14
3.4.1 INCUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015 .....	15
3.4.2 INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA INSTITUCIÓN .....	15
3.4.3 INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES .....	15
ANEXO 1 .....	16
ANEXO 2 .....	17



## INTRODUCCIÓN

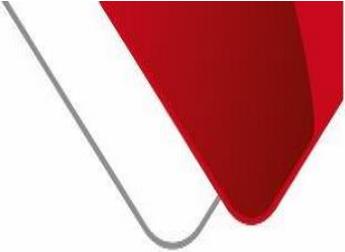
La auditoría interna de calidad in situ o de manera remota, hace parte de la cultura de la autoevaluación, de manera particular en la fase de revisión, evaluación y validación dentro del ciclo PHVA del sistema de Gestión de Calidad de la institución como entidad certificada en la norma ISO 9001:2015.

La auditoría interna se realiza con relación a una serie de criterios que incluyen:

- Los requisitos definidos en una o más normas de sistemas de gestión;
- Las políticas y los requisitos especificados por los grupos de interés pertinentes;
- Los requisitos legales y reglamentarios;
- El procedimiento definido por el sistema de gestión de la institución y los grupos de interés participantes;

En tal sentido, se hace necesario estandarizar parámetros para su desarrollo, por ende, se genera esta guía metodológica que proporciona orientación a los auditores internos y auditados; convirtiéndose en una herramienta útil para la planificación, identificación de riesgos y oportunidades, así como la ejecución de la auditoría del sistema de gestión.

[Volver al índice](#)



## **OBJETIVO**

Proporcionar a los auditores internos una herramienta metodológica que les permita evaluar el sistema de gestión, a través de la planificación, programación y ejecución de auditorías internas, con el fin de validar si los procesos y actividades son convenientes, adecuados y eficaces.

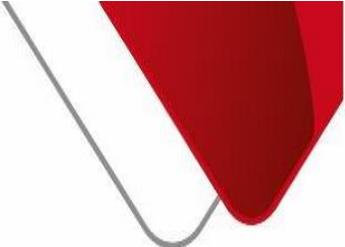
## **ALCANCE**

Inicia desde la planeación, ejecución y verificación de las auditorías internas con sus respectivos planes de mejora, hasta el seguimiento y evaluación a todas las actividades derivadas del proceso.

## 1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES

### 1.1 GLOSARIO

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias sobre la eficacia y madurez del sistema de gestión de calidad y que son motivo de evaluación objetiva con el fin de aportar a la toma de decisiones para el mejoramiento continuo.
- **Auditoría Interna:** denominada en algunos casos como auditoría de primera parte. Se realiza por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una Institución.
- **Auditoría en Remoto:** Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial con el apoyo de las TIC. Las auditorías/evaluaciones remotas se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio y generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como Microsoft Teams, Skype, Zoom Meeting o GoTo Meeting.
- **Auditoría remota on site:** el auditor se encuentra en la instalación o centro de la organización auditada y está auditando personal, procesos y actividades que se llevan a cabo en otros lugares de manera virtual.
- **Auditoría remota off-site:** el auditor no está en la organización auditada y tanto el personal como los procesos y servicios se llevan a cabo en las instalaciones del usuario o en otros centros (tales como en las instalaciones distintas al centro de la organización).
- **Criterios de auditoría** conjunto de políticas, procedimientos y requisitos.
- **Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías (3.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.
- **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados para una auditoría.

- 
- **Alcance de la auditoría:** extensión y límites de una auditoría. incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto
  - **Evidencia de la auditoría, registros,** declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa
  - **Hallazgos:** son resultados de la evaluación de la auditoría, recopilados frente a los criterios de auditoría. Corresponden tanto a la conformidad, como a la o no conformidad con los requisitos de la norma, así como las oportunidades de mejora.
  - **Conclusiones de la auditoría:** síntesis de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
  - **Auditado:** organización o equipo receptor de la auditoría.
  - **Auditor** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
  - **Equipo auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
  - **Experto técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
  - **Competencia:** atributos personales y aptitudes demostradas para aplicar conocimientos y habilidades en contexto.
  - **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos y sus interacciones orientados al establecimiento y dinamización de políticas, objetivos, procesos y procedimientos para el cumplimiento de la misión.
  - **Riesgo:** Eventualidad que afecta negativamente el logro de un objetivo por efecto de la incertidumbre.

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, de carácter obligatorio.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Desempeño:** resultado medible.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados en función del tiempo disponible.

## 1.2 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA IN SITU O REMOTA

Los siguientes principios se refieren a los **Audidores**:

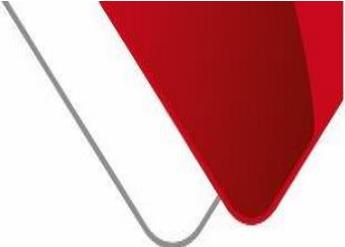
**a) Conducta ética:** el fundamento de la profesionalidad. La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

**b) Presentación ecuaníme:** la obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

**c) Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el SIGA y por otros grupos de interés. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

**d) Confidencialidad:** Seguridad de la información. La información de la auditoría no debe usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del auditado, o de modo que perjudique el interés legítimo del auditado.

Los principios que siguen se refieren a la **Auditoría**, la cual es por definición independiente y sistemática.

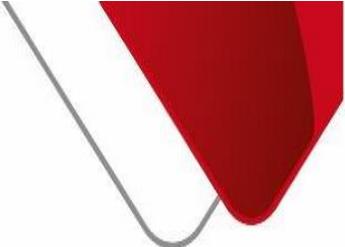


**d) Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

**e) Enfoque basado en la evidencia:** el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

**f) Enfoque basado en riesgos y oportunidades:** A tener en cuenta sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de auditoría con el fin de asegurar que las auditorías se concentran en asuntos que son relevantes para el usuario y para alcanzar los objetivos del programa de auditoría.

[Volver al índice](#)



## 2. METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA IN SITU O REMOTA

### 2.1 FASE DE PLANEACIÓN - Gestión del programa de Auditoría in situ o remota

Un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización a auditar.

El programa de auditoría debe incluir la información y los recursos que permitan su realización de forma eficaz y eficiente dentro del tiempo especificado.

Esta información debe incluir lo siguiente:

**a) Objetivos para el programa de auditoría in situ o remota:** Deben ser coherentes con la dirección estratégica del auditado y servir de apoyo a la política y los objetivos del sistema de gestión institucional. Se basan en consideraciones como: necesidades y expectativas de grupos de interés, características y requisitos de procesos, de servicios y del sistema de gestión, riesgos y oportunidades, resultado de auditorías previas.

**b) Riesgos y Oportunidades:** pueden existir riesgos y oportunidades relacionados con el contexto del auditado que pueden afectar el logro de los objetivos del programa de auditoría. Estos riesgos se pueden asociar a la planificación, los recursos, la selección del equipo auditor, la comunicación, la implementación, el control de la información documentada, el seguimiento, revisión y mejora, la disponibilidad y colaboración del auditado.

**Nota: Para auditoría en remoto:** se deben considerar la viabilidad y el análisis de riesgos de la auditoría en remoto. Esta evaluación debería hacerse considerando aspectos relevantes y documentarse para cada auditoría. (Ver Anexo 1-Tabla 1.)

Minimizar durante las auditorías remotas el riesgo de interferencias e interrupciones. Asegurar la confidencialidad y privacidad durante las pausas en las auditorías (silenciando micrófonos, pausando cámaras y sin hacer grabaciones).

### c) Establecimiento del Programa in situ o remota:

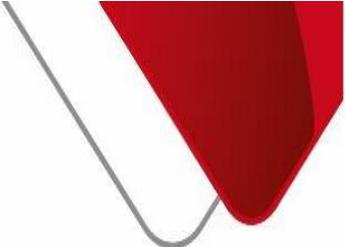
Debe contener:

. **Roles y Responsabilidades de los participantes en el programa:** las personas responsables de la gestión del programa deben establecer la extensión del programa de auditoría de acuerdo con los objetivos, así como las cuestiones externas e internas, y los riesgos y oportunidades que pueden afectar al programa. Involucra la selección de los equipos auditores, sus líderes y la competencia general para las actividades de auditoría en el marco de los procedimientos establecidos, incluyendo: la coordinación y calendario de todas las auditorías, la evaluación de los auditores, procesos de comunicación externos e internos, información documentada apropiada, resolución de conflictos y el tratamiento de PQR.

. **Competencia de las personas responsables de la gestión del programa de auditoría in situ o remota:** deben tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos, oportunidades y las cuestiones externas e internas asociadas de forma eficaz y eficiente. Incluye conocimientos y experiencia sobre: los principios, métodos y procesos de auditoría, las normas de sistemas de gestión, la información relativa al auditado y a su contexto, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos pertinentes a las actividades del auditado. En el caso de la auditoría en remoto se agrega la competencia del auditor para el uso de las correspondientes tecnologías durante la auditoría.

. **Establecimiento de la extensión del programa de auditoría in situ o remota:** Se considera el contexto y factores tales como: el objetivo, alcance, número y duración de cada auditoría, los requisitos aplicables (listas de verificación), resultados de una revisión previa de auditoría interna y/o externa, cambios significativos en el contexto, las inquietudes de los grupos de interés, los requisitos legales y reglamentarios.

. **Determinación de los recursos del programa de auditoría in situ o remota:** se debe considerar: los recursos financieros y de tiempo necesarios para implementar, gestionar y mejorar las actividades de auditoría; los métodos de la auditoría, listas de verificación o chequeo; la disponibilidad individual y global de auditores y expertos técnicos que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría; la extensión del programa de auditoría; la disponibilidad de tecnologías de la información y las comunicaciones; la disponibilidad de la información documentada necesaria y los requisitos relacionados con las instalaciones, incluyendo las autorizaciones y equipos de seguridad.



**d) Implementación del programa de auditoría in situ o remota:** una vez que se ha establecido el programa de auditoría y se han determinado los recursos relacionados, es necesario implementar la planificación operacional y la coordinación de todas las actividades dentro del programa asegurando la comunicación entre los participantes respecto a todos los puntos anteriores.

## 2.2 FASE DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA IN SITU O EN REMOTO

a. **Inicio de auditoría:** es responsabilidad del líder del equipo auditor establecer contacto con el auditado y determinar la viabilidad de la auditoría.

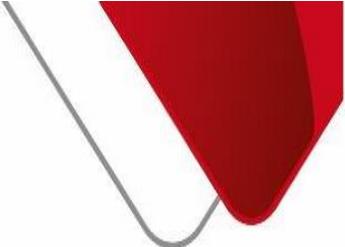
b. **Preparación de actividades de auditoría:** revisión de la información documentada; planificación de la auditoría con enfoque basado en riesgos y con base en la información del programa de auditoría y la información documentada proporcionada por el auditado establece el plan de auditoría, la asignación de las tareas del equipo auditor y la revisión de toda la información documentada.

Para la auditoría en remoto, tanto el auditado como el equipo auditor deben asegurar los recursos tecnológicos apropiados para la auditoría en remoto, el uso de protocolos de acceso remoto, la confidencialidad de la información y los planes de contingencia acordados, considerando el tiempo adicional para la auditoría si se hace necesario.

**Realización de las actividades de auditoría:** inicia con la reunión de apertura, donde se informa el propósito, el plan de auditoría, el equipo auditor y sus roles. Requiere de la disponibilidad y acceso a la información de auditoría, la revisión de la información documentada durante la auditoría; y además, la recopilación y verificación de la información para la generación de hallazgos de la auditoría. Para la realización de la reunión de cierre se demanda de la determinación de las conclusiones de la auditoría. (Ver Anexo 2-Tabla 2)

Para la reunión de apertura de auditoría en remoto, se deben revisar las medidas tomadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información. Si el auditor tiene la intención de hacer copias de pantalla o de otro tipo de documentos, debe consultarlo y pedir permiso, en la reunión de apertura o mientras está utilizando las TIC.

d. **Preparación y distribución del informe de auditoría:** debe proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría. Se emite en el periodo acordado, debe estar fechado, revisado y aceptado por las partes y conforme con el programa de auditoría, se debe asegurar la confidencialidad de los hallazgos.



a. **Finalización de la auditoría:** La información documentada de los hallazgos y sus evidencias, se dispone y se conserva de común acuerdo entre los participantes. Las lecciones aprendidas de la auditoría corresponden a las no conformidades, los riesgos y oportunidades para el auditado y el auditor.

### **2.3 FASE DE VERIFICACIÓN Y AJUSTE DE LA AUDITORÍA IN SITU O REMOTA**

El programa de auditoría debe seguirse y medirse de manera continua, para asegurarse que se han alcanzado sus objetivos e identificar las necesidades de cambios y oportunidades para la mejora.

a) **Seguimiento al programa de auditoría:** se debe asegurar que el programa de auditoría cumpla el calendario previsto, los objetivos, el desempeño y capacidad del equipo auditor, la retroalimentación a los auditados, la suficiencia y adecuación de la información documentada del proceso.

b) **Evaluación del programa de auditoría.** Considera la identificación de áreas y oportunidades para la mejora, la revisión del desarrollo profesional continuo de auditores, sistematización de los informes de resultados del programa y establecimiento del balance de la auditoría para definir la necesidad de correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora, estas acciones son formuladas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo definido en la Resolución 290 de 2019.

[Volver al índice](#)

### 3. REDACCIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

#### 3.1 CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

- **Fortaleza:** un evento detectado como importante en la operación del proceso o la organización que va más allá de lo solicitado en un criterio y que se requiere darle continuidad.
- **Aspectos por Mejorar:** Riesgo dentro de la operación, que en el momento no es incumplimiento, pero a futuro puede llevar al incumplimiento.
- **No Conformidad:** Incumplimiento ante un requisito (Legales, Organización, Normas) y de grupos de interés.

#### 3.2 REDACCIÓN DE FORTALEZAS

Se entiende como un aspecto positivo o relevante detectado en la auditoría y es conveniente resaltarlo al auditado en procura que se siga haciendo.

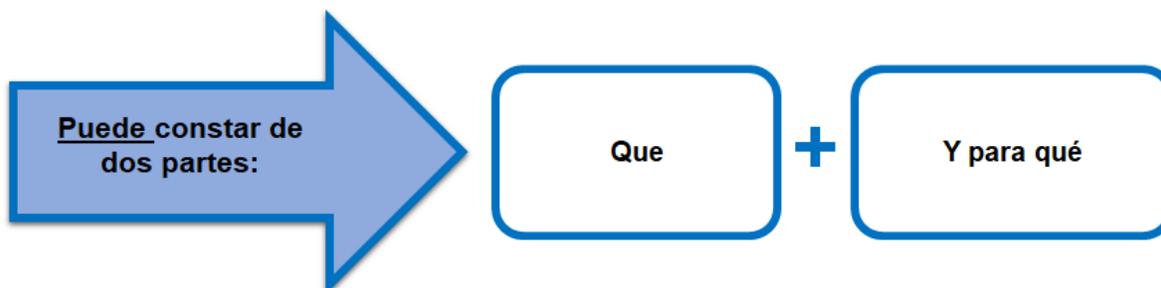


**Ejemplo:** *El seguimiento que se adelantó a los planes de mejora para el periodo de 2019, aseguró el cumplimiento de acciones de mejora lo que fortaleció al programa, logrando un incremento en la satisfacción del estudiante respecto de la metodología aplicada, cumpliendo con los requisitos 9.1.2 y 10.1. literal a.*

[Volver al índice](#)

### 3.3 REDACCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se entiende como como un aspecto positivo o relevante detectado en la auditoría y es conveniente resaltarlo al auditado en procura que se siga haciendo.



Ejemplo: *Importante que el Centro de Posgrados revise y actualice los riesgos y oportunidades trabajados en la dependencia, con el fin de asegurar que las acciones y controles definidos sean eficaces y aseguren el cumplimiento de estrategias, objetivos y metas, cumpliendo con los requisitos 6.1.2 literal .a y 6.1.2. literal b.1.*

### 3.4 REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Se entiende como no conformidad el incumplimiento ante un requisito, este puede ser del cliente, legal, de la organización (procedimientos) y de las Normas ISO.



[Volver al índice](#)

### 3.4.1 INCUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015

Ejemplo 1: El programa de Psicología *no asegura que la información documentada esté disponible, legible, identificable, trazable y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. Se observa que los registros de notas del examen final de los estudiantes: Pedro Pérez, Estella Murcia, Abraham López, y Julián Ruíz, no se encuentran registrados en la plataforma SIMCA, incumpliendo el requisito 7.5.3.2 de la Norma ISO 9001:2015, literal b.*

### 3.4.2 INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA INSTITUCIÓN

Ejemplo 2. *El programa académico no reacciona a los hallazgos derivados de la auditoría interna 2019 en los tiempos estimados, se evidencia ausencia de formulación de acciones para atender las No Conformidades en el plan de mejoramiento 2019, Incumpliendo con la actividad No 15 del procedimiento PE-GS-2.2.1-PR-5 Versión 9 de 17 de Marzo de 2019.*

### 3.4.3 INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

Ejemplo 3. *En el proceso de gestión administrativa no se evidencia el control de los requisitos legales a cumplir con los proveedores que presentan facturas, relacionados con el nombre o razón social y NIT del vendedor, numeración consecutiva de facturas de venta y fecha de su expedición. Se observa que las facturas presentadas por los proveedores: Casa Pompon - marzo 21 de 2019, Pinturas Klidad - marzo 22 de 2019, Ferretería DARKA Hermanos - marzo 23 de 2019 y Maderas Yiyo- marzo 24 de 2019, Incumpliendo el artículo 617 del estatuto tributario.*

[Volver al índice](#)

## ANEXO 1

Tabla 1. Viabilidad y análisis de riesgos para una auditoría en remoto

<b>Viabilidad y análisis de riesgos para las auditorías en remoto</b>
<b>1. Acuerdo de Confidencialidad</b> , seguridad de la información y protección de datos entre el auditor y auditad. Documentar el acuerdo.
<b>2. Utilización de TIC</b> , Disponer una conexión online estable y de buena calidad.
El acceso a la información documentada relevante (software, bases de datos, registros, etc.).
La verificación de identidad de las personas entrevistadas, preferentemente con imagen.
Si fuera relevante la observación de instalaciones, procesos, actividades, etc, se puede realizar mediante video.
<b>3. Personal de la institución</b> , contactar y realizar entrevistas con personal relevante.
<b>4. Operaciones</b> , Identificar los procesos/actividades que se estén llevando a cabo son representativos y permite el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.
<b>5. Complejidad de la institución y tipo de auditoría</b>
En caso de que se requiera una auditoría completa de la norma y un muestreo más amplio (ej., auditoría inicial o reevaluación), se debe realizar un análisis detallado de la viabilidad de realizar auditorías en remoto que evalúen completamente a la organización conforme a todos los requisitos necesarios.
<b>6. Conclusiones</b>
Determinar si es viable o no la auditoría en remoto.
Se puede hacer a auditoría parcial en remoto y complementar posteriormente con una visita in situ.
<b>7. Validar el análisis de riesgos con el responsable del programa de auditoría</b>

Fuente: Guía de auditorías en remoto G-ENAC-23 Rev. 1 mayo 2020.

[Volver al índice](#)

## ANEXO 2

Tabla 2. Actividades de Auditoría con interacción en remoto

Actividades de auditoría	Interacción en remoto
<p>1. Actividades de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Revisión del plan de auditoría en distintas etapas.</li><li>b) Reuniones de apertura y cierre.</li><li>c) Informe de conclusiones parciales.</li><li>d) Reuniones intermedias del equipo auditor.</li></ul>	<p>Llamadas, videoconferencia, <i>web meeting</i></p>
<p>2. Personal/actividades/procesos de la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Personal trabajando en casa o fuera de la instalación.</li><li>b) Procesos o actividades donde el objeto de la auditoría es principalmente revisión de documentos e información explicativa obtenida mediante entrevistas como compras, recursos humanos/formación, comercial, diseño y desarrollo. Muchas de estas actividades se realizan por servicios compartidos.</li><li>c) Infraestructura de amplio rango territorial como suministro de energía o transporte de agua.</li></ul>	<p>Video conferencia con pantalla compartida. Imágenes en tiempo real obtenidas con drones, cámaras móviles o fijas Acceso a la monitorización por video de las instalaciones.</p>
<p>3. Situaciones particulares:</p> <p>Participación de expertos.</p>	<p>Video conferencia, imágenes en tiempo real, compartir pantalla, revisión de documentos vía aplicaciones.</p>

Fuente: Guía de auditorías en remoto G-ENAC-23 Rev. 1 mayo 2020.

[Volver al índice](#)

## REFERENCIAS

- ICONTEC (2018). Guía Técnica Colombiana GTC ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.
- ENAC (2020) Guía de auditorías en remoto G-ENAC-23 Rev. 1 mayo 2020 Series 4,5,6,7,8,9,13.
- ICONTEC (2015). Norma 9001:2015. Sistemas de Gestión.

[Volver al índice](#)

**CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

**MIGUEL HUGO CORCHUELO MORA**  
Director

**CLARA INÉS TOBAR TENJO**  
Profesional Universitario

**PAOLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ**  
Contratista



**Universidad  
del Cauca**

**2020**