

Guía para la realización de auditorías en remoto en empresas constructoras



AENOR

Anci
Asociación Nacional de Constructores Independientes

seopan
Asociación de Empresas Constructoras
y Concesionarias de Infraestructuras

Guía para la realización de auditorías en remoto en empresas constructoras

AENOR

Título: *Guía para la realización de auditorías en remoto en empresas constructoras*

© AENOR Internacional, S.A.U., 2021

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial en cualquier soporte, sin la previa autorización escrita de AENOR Internacional, S.A.U.

Edita: AENOR Internacional, S.A.U.

Maqueta y diseño de cubierta: AENOR Internacional, S.A.U.

AENOR

Génova, 6. 28004 Madrid
Tel.: 914 326 000 • info@aenor.com • www.aenor.com

Índice

Preámbulo	7
Introducción	9
1. Objetivo y ámbito de aplicación	13
2. Definiciones	15
3. Consideraciones previas para llevar a cabo una auditoría en remoto	17
4. Requisitos para llevar a cabo una auditoría en remoto	19
4.1. Viabilidad	19
4.2. Confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos	20
4.3. Identificación y evaluación de riesgos	21
4.4. Competencia y cualificación	21
5. Desarrollo de las auditorías en remoto	23
5.1. Programación y planificación	23
5.1.1. Programa de auditoría	23
5.1.2. Plan de auditoría	24
5.2. Realización de la auditoría	25
5.3. Conclusiones de la auditoría	26
5.4. Mejora del proceso de la auditoría en remoto	26
Anexo A. Aplicación de técnicas avanzadas en remoto para la realización de auditorías en el sector de la construcción	27
Anexo B. Identificación de riesgos asociados a las auditorías en remoto	31
B.1. Tecnología	31
B.2. Capacitación	32
B.3. Ambiente de trabajo	32

B.4. Confidencialidad y seguridad de la información	32
B.5. Desarrollo de la auditoría	32
Anexo C. Ejemplos de evaluación de riesgos asociados a las auditorías en remoto	35
C.1. Ejemplo 1	35
C.2. Ejemplo 2	37
C.3. Ejemplo 3	40
Anexo D. Buenas prácticas para la realización de auditorías en remoto	45

Preámbulo

Estos últimos meses hemos vivido una situación sin precedente provocada por una pandemia mundial. Este hecho nos ha forzado a reconvertirnos y buscar nuevas vías para poder mantener nuestras actividades con el mayor grado de confianza. La adaptación que se ha generado en el proceso de auditorías y evaluación de la conformidad de sistemas de gestión ha facilitado su desarrollo mediante técnicas no presenciales, mejorando los procesos mediante el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) a nuestra disposición.

Viendo los resultados obtenidos en estos meses de arduo trabajo por parte de todos (organizaciones, entidades de certificación y entidades de acreditación), AENOR, SEOPAN y ANCI han decidido crear un grupo de trabajo que ha desarrollado esta guía, con el fin de ayudar a las empresas constructoras a definir nuevos procesos de auditoría en los que tengan cabida el uso de las TIC. Asimismo, podrá ser utilizada por otros sectores a los que les pueda resultar de aplicación debido a su elevada dispersión geográfica.

Este documento, aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio, se crea con el objetivo de mejorar el proceso de auditorías a futuro, aprovechando las experiencias adquiridas mediante la realización de auditorías en remoto, reforzar la imagen tecnológica del sector y ayudar a las empresas constructoras a realizar sus auditorías mediante el uso de las TIC.

Sus contenidos (cinco capítulos y cuatro anexos) están basados en diversas experiencias de auditoría y en referencias normativas, y deben considerarse como ejemplos que se muestran para poner en evidencia la aplicabilidad de las TIC en las auditorías en remoto, pero no han de entenderse como la única solución posible (cualquier nombre comercial utilizado en esta guía es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituyen una recomendación).

Esperamos que esta publicación contribuya a una mayor difusión del uso de las TIC en las auditorías del sector de la construcción, como referencia nacional e internacional de un sector estratégico en el PIB español.

Han colaborado en la elaboración de esta guía:

Miembros del grupo de trabajo:

Carlos Martínez Bertrand (SEOPAN).

David Arnanz Yagiie (SACYR).

M.^a del Pilar García Martínez (ACCIONA Construcción).

M.^a Dolores Montes Royo (DRAGADOS).

M.^a Jesús Serna Carot (VÍAS).

Pablo Cámara Cózar (FCC Construcción).

Coordinador:

Beatriz Castro Pravia (AENOR).

Revisor:

José Antonio Gómez Martínez (Dirección de Aseguramiento Técnico y Calidad. AENOR).

Introducción

La metodología tradicional utilizada para la realización de auditorías ha requerido habitualmente la presencia física en el emplazamiento auditado. La sofisticación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los últimos años, el crecimiento de la conciencia sostenible y la ocurrencia de situaciones excepcionales o de emergencia, han aumentado las capacidades, razones y necesidades de desarrollar métodos alternativos a los tradicionales.

Actualmente, el Foro Internacional de Acreditación (IAF, por sus siglas en inglés) ya ha establecido criterios para la aplicación de las TIC en las auditorías de sistemas de gestión en determinadas situaciones y con ciertos límites. No obstante, el contexto internacional y la evolución tecnológica de las organizaciones permiten suponer que dichos criterios continuarán avanzando hacia un mayor protagonismo y eficacia de las vías telemáticas.

Cabe resaltar que la reciente experiencia de circunstancias sociales de salud que, como una pandemia, conllevan restricciones en todo el mundo, junto con la necesidad de continuar realizando las preceptivas auditorías, están renovando el diálogo entre todas las partes interesadas, orientando los esfuerzos hacia el encuentro de posibles alternativas a la auditoría presencial tradicional. La auditoría en remoto se postula, sin duda, como una buena solución, aunque resulta ineludiblemente necesario conocer lo que está permitido hacer y bajo qué condiciones.

Es necesario hacer hincapié en que, al llevar a cabo los trabajos en forma remota, el proceso de auditoría mantiene las mismas obligaciones de cumplimiento que cuando se desarrolla presencialmente. Por ello es necesario cerciorarse de seguir los estándares aplicables, prestando especial atención en el empleo de toda la tecnología disponible.

La transformación digital es un hecho en las organizaciones y cada vez se hace más extensiva a todos los sectores, facilitando la realización de auditorías en remoto, método recogido en la norma UNE-EN ISO 19011 *Directrices para la auditoría de los*

sistemas de gestión. El uso de herramientas tecnológicas permite que los auditores de sistemas de gestión puedan desarrollar su actividad de un modo más automatizado y ágil, de manera que las distancias y las diferencias horarias ya no representen un límite que dificulte llevar a cabo la auditoría.

El uso de las TIC en una auditoría aporta los siguientes beneficios:

- Dan la oportunidad de auditar instalaciones y personas remotamente, reduciendo las distancias, los tiempos de desplazamiento, los costes de auditoría y los impactos sociales y ambientales asociados a los viajes.
- Minimizan los imprevistos derivados de factores externos (meteorología, tráfico, huelgas de transporte, etc.), favoreciendo el cumplimiento de plazos y calendarios.
- Ayudan a incrementar el muestreo de auditoría cuando se preparan, validan y usan adecuadamente.
- Permiten la participación de personal con conocimientos específicos cuya intervención, de otra manera, sería más compleja debido a las restricciones logísticas o económicas.
- Proporcionan acceso mediante vídeo y audio a instalaciones remotas o peligrosas.
- Minimizan los riesgos: el auditor puede no ser una persona acostumbrada a los inherentes a las actividades auditadas.
- Permiten adaptar las auditorías a los diferentes modelos de organización.

Además, la realización de auditorías en remoto puede generar oportunidades de mejora a una organización como, por ejemplo:

- Actualización de las empresas del sector en medios tecnológicos.
- Mejora de las capacitaciones tecnológicas de los empleados.
- Mejora de la digitalización de la documentación del sector (minimizando los tiempos de recopilación de la información, favoreciendo el archivo de obra, facilitando el aporte de información a diferentes agentes como asistencia técnica, dirección de obra, dirección facultativa, etc.).

No obstante, hay que tener en consideración que el uso de las TIC también puede llevar asociados algunos inconvenientes, como:

- Necesidad de tomar medidas de seguridad adecuadas para proteger la información confidencial.
- Falta de interacción con el equipo auditado.

- Proceso más monótono.
- Ausencia de visitas *in situ*.
- Calidad de las conexiones.

Estos y otros riesgos potenciales propios de cada caso deben ser analizados previamente y abordados cuando corresponda.

1

Objetivo y ámbito de aplicación

El objetivo del presente documento es elaborar una guía que establezca recomendaciones sobre cómo los agentes involucrados en una auditoría de sistemas de gestión de una empresa constructora pueden abordar la realización de auditorías en remoto mediante el uso de las TIC.

Por tanto, en esta guía se detallarán todas las opciones posibles para cada fase de la auditoría en remoto (programación, planificación, realización, conclusión y mejora del proceso) que permitan obtener evidencias objetivas y verificables (entrevistas, registros, declaraciones, visualización de imágenes/vídeos, etc.) para ser contrastadas con los criterios de auditoría aplicables a la organización o parte de la organización auditada.

Este documento es de aplicación a las auditorías realizadas por las empresas constructoras, tanto internas como las realizadas a proveedores u otras partes interesadas.

Puede ser también de utilidad para las auditorías externas realizadas a las empresas constructoras (de tercera parte). Se podrá tomar como referencia para las auditorías de certificación, aunque en caso de conflicto prevalecerán siempre los requisitos y directrices establecidos por los organismos de acreditación y los de la propia entidad de certificación.

2

Definiciones

Auditoría en remoto: auditoría que se realiza mediante el uso de las TIC y que no cuenta con la presencia del auditor en el emplazamiento físico auditado.

Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): tecnologías utilizadas para reunir, almacenar, recuperar, procesar, analizar y transmitir información.

Auditoría remota *on site*: auditoría en remoto en la que el auditor se encuentra en la instalación o centro de la organización auditada y está auditando a personal, procesos y actividades que se llevan a cabo en otros centros.

Auditoría remota *off site*: auditoría en remoto en la que el auditor no está en la organización auditada y tanto el personal como los procesos y servicios se ubican en las instalaciones del cliente o en otros centros (por ejemplo, en instalaciones distintas al centro de la organización).

Auditoría *in situ*: auditoría que se realiza con la presencia física del auditor en el emplazamiento auditado.

Auditoría virtual: auditoría del conjunto de actividades dentro de un entorno virtual. Dicho entorno virtual puede estar compuesto de actividades digitales y no digitales que utilizan activos tecnológicos (*software, hardware, sensores, automatizaciones*) que toman decisiones en el proceso.

Nota: como ejemplo, una planta de hormigón puede tener automatizada la dosificación de la mezcla, pero también personal en procesos productivos tradicionales. Las decisiones tomadas por el programa o por el personal son igual de importantes.

Centro virtual: ubicación virtual donde el auditado realiza su trabajo o proporciona su servicio utilizando un entorno en línea que permite a las personas, independientemente de su ubicación física, ejecutar los procesos. No se considerará que un

centro es virtual cuando el trabajo o el servicio que se preste deban ser realizados en un entorno físico como, por ejemplo, almacenes, laboratorios, talleres, etc.

Nota: un ejemplo de centro virtual podría ser una plataforma de compra *on line*. No es habitual encontrar centros virtuales en el sector de la construcción.

Registros electrónicos: formatos electrónicos que contienen datos de procesos.

Nota: pueden ir desde sencillas hojas de cálculo hasta aplicaciones de bases de datos más complejas.

3

Consideraciones previas para llevar a cabo una auditoría en remoto

Las siguientes situaciones favorecen el planteamiento de la auditoría en remoto:

- No es razonable o viable viajar a las instalaciones del auditado por razones de seguridad, restricciones de viaje, criterios de sostenibilidad, etc.
- El tiempo dedicado al desplazamiento no es coherente con la duración (complejidad y criticidad) de la auditoría.
- El número de localizaciones a auditar favorece el cumplimiento de los objetivos de la auditoría dentro del tiempo establecido.
- Es necesario ampliar el tiempo de auditoría y no es viable hacerlo *in situ*.
- El objetivo de la auditoría es evaluar el cumplimiento de una actividad de bajo riesgo y criticidad para la organización.
- La auditoría planificada es parcial (un único proceso, apartado de la norma, requisito, etc.).
- Alguno de los miembros del equipo auditor conoce bien las instalaciones y actividades del auditado.
- La empresa auditada tiene un sistema de gestión consolidado desde hace tiempo.

Las siguientes situaciones desaconsejan el planteamiento de la auditoría en remoto:

- El auditado tiene un historial de incumplimientos significativos en las actividades o localizaciones auditadas.
- Se realizan actividades nuevas, no auditadas anteriormente, o se producen cambios significativos en el alcance.

- No se han llevado a cabo auditorías *in situ* durante un largo periodo de tiempo.
- El objetivo de la auditoría es evaluar la implantación de nuevos sistemas de gestión.

En cualquier caso, siempre existe la posibilidad de llevar a cabo la auditoría de manera mixta, parte en remoto y parte presencial, cuando haya procesos, actividades o instalaciones que no permitan ser auditados de manera remota.

4

Requisitos para llevar a cabo una auditoría en remoto

4.1. Viabilidad

Para determinar la viabilidad de las auditorías en remoto en empresas constructoras, deberán ser consideradas las circunstancias particulares de la organización:

- Tipo de ámbito (local, nacional, internacional, etc.).
- Tamaño de la organización.
- Tipología de obras y servicios.
- Complejidad de las obras y servicios.
- Disposición de instalaciones fijas (talleres, parques de maquinaria, etc.).
- Recursos humanos y tecnológicos.
- Grado de digitalización y disponibilidad de los documentos y registros del sistema de gestión.

Para que una auditoría en remoto se considere viable, se debe:

- Disponer de la tecnología adecuada, estableciendo de mutuo acuerdo los métodos de auditoría a utilizar.
- Auditores y auditados deben saber cómo utilizar las TIC, disponiendo de las competencias necesarias para el uso de la tecnología elegida.
- Disponer de una buena conexión *on line*, de modo que la auditoría sea eficiente.
- Disponer de un alto grado de digitalización de la información.

Además, se deberán tener en consideración:

- El nivel de riesgo evaluado.
- La confidencialidad de los documentos sensibles.

4.2. Confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos

Para la realización de una auditoría en remoto, se tienen que identificar los requisitos de confidencialidad, seguridad de la información y protección de los datos utilizados en el transcurso de la auditoría, así como establecer medidas para garantizar su eficaz implantación y la veracidad y calidad de la información aportada. Estos requisitos son críticos con el uso de las TIC, lo que implica que tanto el equipo auditor como el auditado deben estar de acuerdo con las medidas adoptadas para su cumplimiento.

El acuerdo que establezca los compromisos entre los intervinientes en el proceso de auditoría debería estar documentado y podría tener en cuenta cuestiones como:

- Protocolos de acceso remoto.
- Planificación de la realización de pruebas o verificaciones técnicas de las TIC de manera previa.
- Grabación de imágenes o sonido y autorización para su uso.
- Posibilidad de realizar capturas de pantalla.
- Acceso y conservación de la documentación de auditoría.
- Posibilidad de restringir el acceso a algunos documentos y cómo afectaría al resultado de la auditoría.
- Sistemática de eliminación de la documentación una vez finalizada la auditoría.
- Políticas, marco reglamentario y legal aplicable en materia de confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos.

En líneas generales, en las auditorías internas estos requisitos son menos críticos al pertenecer auditado y auditor a la misma organización. No obstante, en auditorías a proyectos en Unión Temporal de Empresa (UTE) y en auditorías a proveedores, presentan mayor importancia.

4.3. Identificación y evaluación de riesgos

Se deben identificar, evaluar y documentar los riesgos que puedan impactar en la efectividad de la auditoría para lograr los objetivos previstos, teniendo en consideración qué procesos, actividades o instalaciones de la organización pueden ser auditadas en remoto mediante el uso de las TIC y cuáles no. Dicho análisis será necesario para cada auditoría, pudiendo disponer de uno genérico que contemple todos los riesgos de la organización y analizando de manera específica para cada auditoría solo aquellos que puedan variar.

En el [anexo B](#) se detallan los posibles riesgos asociados a una auditoría en remoto.

Los riesgos identificados deben ser evaluados conforme a la metodología establecida por la organización, de modo que se obtenga un resultado general del riesgo que permita tomar una decisión sobre la posibilidad de realizar la auditoría en remoto.

En el [anexo C](#) se establecen, a modo de ejemplo, unas posibles metodologías de evaluación de riesgos para las auditorías en remoto.

Tras la evaluación de riesgos, el auditor determinará si:

- Se puede realizar la auditoría en remoto total o parcialmente.
- No es posible realizar la auditoría en remoto.
- Se puede actuar sobre alguno de los riesgos identificados de modo que se modifique el resultado de la evaluación.

El acuerdo tomado sobre la realización de la auditoría debe ser comunicado a los auditados, por ejemplo, mediante el plan de auditoría.

4.4. Competencia y cualificación

Los participantes en la auditoría deben tener tanto competencias en el manejo de las TIC acordadas, como habilidades técnicas en el uso de equipos informáticos, además de experiencia en facilitar reuniones y entrevistas virtuales.

Cuando intervengan en la auditoría otras personas (pilotos de drones, expertos técnicos, etc.), deberán tener la competencia y habilidades necesarias.

El interlocutor por parte del área auditada tendrá la capacidad de acceder a toda la información solicitada.

Los auditores deberían tener los conocimientos y habilidades necesarios para ser capaces de:

- Comprender los riesgos asociados con la auditoría en remoto.
- Planificar y organizar el trabajo eficazmente, adaptándolo a la situación en remoto.
- Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado, respetando los descansos establecidos.
- Verificar la pertinencia y exactitud de la información revisada y analizada de manera remota.
- Evaluar los factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría por el hecho de ser realizada en remoto.
- Dar confianza para asegurar la confidencialidad y seguridad de la información.
- Entender y ayudar a resolver las dificultades surgidas durante la auditoría en remoto.

Los auditores deberían mejorar su competencia de manera continua a través de la participación regular en auditorías en remoto y de su desarrollo profesional, adquiriendo los conocimientos y las habilidades necesarias para utilizar cualquier herramienta nueva que pueda surgir en el mercado.

5

Desarrollo de las auditorías en remoto

5.1. Programación y planificación

De manera previa a la programación y planificación de las auditorías, se habrán valorado los requisitos detallados en los apartados anteriores (viabilidad, identificación y evaluación de riesgos, etc.) para determinar la posibilidad de realizar auditorías en remoto, total o parcialmente.

Si no es viable definir todos los requisitos necesarios para realizar una auditoría en remoto antes de la redacción del programa de auditoría (por ejemplo, identificar y evaluar los riesgos específicos a cada centro a auditar), será imprescindible que sean cumplidos antes de la redacción del plan de auditoría.

5.1.1. Programa de auditoría

El programa de auditoría contemplará la posibilidad de realizar auditorías en remoto (total o parcialmente) en función de los resultados del análisis de riesgos, las características de los centros a auditar, los procesos que van a ser auditados y los requisitos de las normas.

El programa de auditoría se irá actualizando según se adquiera mayor conocimiento de la organización auditada, el grado de digitalización, las TIC disponibles, las instalaciones críticas, los resultados de auditorías previas, el personal disponible y las conclusiones de los auditores sobre el uso de estas técnicas al final de la auditoría.

Para la elaboración del programa se tendrá en consideración lo establecido en las políticas y procedimientos para las auditorías en remoto. El programa debería incluir, al menos, la siguiente información:

- Fechas previstas para la realización de las diferentes auditorías (calendario).

- Alcance de cada auditoría.
- Procesos y centros a auditar (obra, delegación, planta, laboratorio, departamento, etc.).
- Método de auditoría (presencial, remota o mixta).

5.1.2. Plan de auditoría

De manera previa a la planificación de una auditoría es necesario acordar entre ambas partes la forma en la que se va a realizar (presencial, remota o mixta).

El plan de auditoría debería describir qué, cuándo y cómo se llevará a cabo la auditoría, considerando los riesgos identificados.

En las auditorías en remoto es importante planificar pequeñas paradas para descansos.

La planificación de la auditoría en remoto presumiblemente llevará más tiempo, al menos en las primeras que se realicen, por la necesidad de:

- Evaluar y documentar los riesgos y la viabilidad con el auditado.
- Seleccionar las distintas TIC y realizar una prueba previa para confirmar que se dispone de conexión estable y que el personal sabe cómo utilizarlas en caso de ser necesario.
- Incluir en el plan de auditoría detalles adicionales a los de una auditoría *in situ*.

En la planificación de la auditoría se debe tener en consideración la confidencialidad de la información, pudiendo contemplar la posibilidad de auditar todo lo confidencial en una sola jornada en condiciones de seguridad más estrictas.

Para la elaboración del plan también se tendrá en consideración lo establecido en el programa de auditoría, las políticas y los procedimientos para las auditorías en remoto.

El plan de una auditoría que contemple métodos en remoto debería incluir, de manera adicional, la siguiente información:

- Tipo de auditoría (presencial, remota o mixta) y las TIC a emplear.
- Las herramientas, tecnología y medios para recopilar la información recogidos en la agenda.

En función del análisis de riesgos realizado, también podría incluir las medidas necesarias para su mitigación, por ejemplo:

- Pruebas previas de las TIC a emplear.
- Alternativas previstas en caso de fallo o mal funcionamiento de las TIC planteadas inicialmente.
- Identificación de protocolos de confidencialidad y protección de datos a aplicar.
- Métodos alternativos para revisar información que no pueda ser compartida en remoto, debido a confidencialidad o problemas de acceso.

5.2. Realización de la auditoría

Durante la reunión inicial se confirmará la disponibilidad y viabilidad de las TIC acordadas y las medidas tomadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.

Las auditorías en remoto deben permitir verificar la información aportada comprobando la veracidad de las entrevistas, imágenes, evidencias, etc. Algunos métodos para realizar esta verificación pueden ser:

- Visualización directa y guiada mediante el uso de cámaras, drones, etc.
- Documentos y registros generados durante la jornada de auditoría.
- Planos/diagramas/presentaciones para usar como referencia.
- Grabaciones de procesos productivos.

En caso de fallo de las TIC, el auditor debería revisar la situación con el auditado y llegar a un acuerdo sobre si la auditoría se debería interrumpir, reprogramar o continuar.

La auditoría interna en remoto puede plantearse de manera combinada como un proceso continuo de análisis de información previa por parte del auditor, dejando la interacción con el auditado para una fase posterior en la que se resuelvan las dudas, se auditen los aspectos que no han podido ser verificados anteriormente y se expongan los hallazgos. Esta metodología será posible cuando los requisitos a auditar estén lo suficientemente documentados para que el auditor pueda analizar su nivel de cumplimiento.

En el [anexo D](#) se han incluido una serie de buenas prácticas que pueden ayudar y facilitar el desarrollo de la auditoría en remoto.

5.3. Conclusiones de la auditoría

El informe de auditoría debería incluir, de manera adicional:

- La extensión de las TIC utilizadas, así como la eficacia de su uso para la consecución de los objetivos de la auditoría.
- Los procesos o actividades que finalmente no pudieron auditarse en remoto y deben ser auditados de manera presencial.
- Los motivos que no permiten alcanzar los objetivos previstos de la auditoría (no disponibilidad de los responsables, evidencias, paradas no planificadas, imprevistos no resueltos, etc.).

5.4. Mejora del proceso de la auditoría en remoto

En función de los resultados de la auditoría, con posterioridad a la misma, el equipo auditor debería informar al responsable del programa de auditoría sobre el uso dado a las TIC, la identificación de riesgos nuevos y la experiencia de la auditoría en remoto, para la actualización del programa de auditorías y de las evaluaciones de riesgos, analizando las fortalezas, debilidades y áreas de mejora de la organización para abordar futuras auditorías en remoto.

Así mismo, se recomienda conocer la satisfacción de los intervinientes en la auditoría en remoto con la finalidad de asegurar y mejorar las competencias de los auditores y recoger las impresiones sobre la modalidad propuesta.

A

Aplicación de técnicas avanzadas en remoto para la realización de auditorías en el sector de la construcción

A la hora de determinar las herramientas a emplear para la realización de una auditoría en remoto se deben tener en consideración algunos factores como:

- Las políticas de la organización a auditar.
- La accesibilidad a las herramientas.
- Las habilidades técnicas, experiencia y preferencias de cada uno de los intervinientes.

Las TIC incluyen *software* y *hardware* como, por ejemplo:

- Teléfonos.
- Tabletas.
- Ordenadores.
- Cámaras.
- Drones.
- Gestores documentales.
- Videollamadas.
- Aplicaciones informáticas.
- Programas informáticos.
- Grabaciones.
- Etcétera.

Pueden usarse para:

- Mantener reuniones mediante teleconferencia o videoconferencia.
- Auditar documentos y registros compartidos en tiempo real.
- Acceder a documentos y registros compartidos en un entorno virtual.
- Auditar registros creados en entornos web.
- Visualizar actuaciones en tiempo real o grabadas.
- Realizar visitas guiadas.
- Acceder a lugares inaccesibles (por capacidad, riesgo, etc.).
- Etcétera.

Partiendo de la premisa de que la construcción no es ajena al resto de sectores que conforman la sociedad actual, la característica de evolución y cambio puede ser aplicada de manera íntegra en este ámbito.

Del empleo de nuevas tecnologías surgen herramientas innovadoras cuya base es la digitalización para optimizar los procesos de obra.

La implantación de tecnologías y metodologías (BIM, *lean construction*, *last planner system*, internet de las cosas, realidad aumentada, realidad virtual, *blockchain*, contratos inteligentes, inteligencia artificial, *big data*, robótica, etc.) puede suponer un cambio de paradigma en la actividad de auditorías.

Las auditorías se basan en la supervisión de un conjunto de datos representativos. La finalidad es detectar hallazgos que evidencien el estado de conformidad de las actividades que constituyen un proceso y las acciones adoptadas en función de los resultados.

Con la implantación de estas innovadoras herramientas se presenta un nuevo escenario en el que se sistematiza y digitaliza la entrada de datos y la propia gestión del proceso, en un entorno colaborativo entre las diversas partes interesadas. En este entorno se cuenta con controles programados que garantizan la fiabilidad de la conformidad y, en caso de incidencias, la detección automática de las mismas para impedir la continuidad del proceso sin su subsanación.

En este contexto, podrán ser obviadas en futuras auditorías muchas actividades que, gestionadas con medios tradicionales, dependen solo de la acción humana y, por tanto, están sujetas a la comisión de errores.

Actualmente se dispone de *softwares* cuya finalidad principal es conseguir interrelacionar a todas las partes interesadas de la ejecución (especialistas, cadena de subcontratistas, responsables del proceso de la construcción, etc.) dentro de un mismo entorno *software* que se alimente del modelo general 3D de la obra.

En lo que respecta al aseguramiento de la calidad y trazabilidad de materiales de una obra de construcción, sería viable el registro completo de su ciclo de vida: fabricación, transporte y puesta en obra. Al estar integradas dentro de un sistema informatizado y colaborativo, no sería necesario auditar con la metodología actual actividades como la solicitud al fabricante y la validación de las prestaciones de las materias primas, ensayos y otra documentación asociada al producto adquirido. Las investigaciones del auditor se dirigirían, por ejemplo, a identificar las incidencias detectadas por el sistema y la medida correctiva que se ha aplicado.

Este contexto permitirá, además de reducir los incumplimientos asociados a la intervención de las personas, localizar el 100% de los mismos; al menos, los asociados a actividades y procesos que están dentro de dicho sistema. Igualmente, el auditor podría ampliar el muestreo de actividades, procesos y áreas a auditar.

Adicionalmente, la incorporación de la inteligencia artificial en el sector de la construcción permitirá obtener patrones predictivos que minimicen los incumplimientos que actualmente pueden producirse.

Otra consecuencia relacionada sería la celebración misma de las auditorías, que podrían dejar de exigir un momento concreto para ser concebidas como un proceso continuo.

B

Anexo B

Identificación de riesgos asociados a las auditorías en remoto

A continuación se detallan, a modo de ejemplo, algunos riesgos asociados a las auditorías en remoto identificándolos por temáticas.

B.1. Tecnología

- No disponer de medios informáticos necesarios (herramientas, aplicaciones, tecnología, permisos, servidores, etc.).
- No disponer de plataformas telemáticas compatibles entre el auditor y el auditado.
- No disponer de una conexión estable en todas las áreas a auditar (oficina de obra, obra, planta de prefabricados, delegación, parque de maquinaria, etc.).
- No disponer de la documentación digitalizada.
- Errores o ineficiencias en el archivo de la documentación que generen retrasos o imposibilidad de acceder a determinadas evidencias.
- Pérdida de documentación asociada a problemas informáticos.
- Imposibilidad de realizar pruebas previas de los sistemas a utilizar.
- No disponer de apoyo técnico en caso de fallo informático.
- No disponer de varias opciones telemáticas a las que recurrir en caso de fallo.

B.2. Capacitación

- No valorar las competencias necesarias para la realización de la auditoría (uso de drones, requisitos de competencia específicos para el uso de alguna TIC).
- No disponer de un conocimiento y manejo adecuado de las TIC seleccionadas para la auditoría.
- Falta de habilidad para interpretar el lenguaje corporal en un entorno virtual.

B.3. Ambiente de trabajo

- No disponer de un entorno adecuado para realizar la auditoría (ruido de fondo, distracciones, registros en otra sala, etc.).
- No considerar factores excepcionales como trabajos nocturnos, subacuáticos, etc.

B.4. Confidencialidad y seguridad de la información

- Ausencia o desconocimiento de los protocolos de confidencialidad y seguridad de la información.
- Inexistencia de plataformas seguras que aseguren la confidencialidad y seguridad de la información compartida y eviten incursiones no autorizadas.
- Existencia de documentos sensibles que no puedan ser compartidos o mostrados.
- Dificultad para disponer de autorización de todo el personal (tanto propio como externo) susceptible de aparecer en medios visuales (fotografías, vídeos, etc.).
- Dificultad para realizar grabaciones en las instalaciones del cliente.

B.5. Desarrollo de la auditoría

- No considerar los factores relevantes para la programación, planificación y realización de la auditoría (conocimiento de los centros a auditar, husos horarios, pausas para el descanso, coordinación entre el equipo auditor y los equipos auditados, pautas para romper la monotonía, necesidad de traductores, etc.).

- No disponer del tiempo suficiente para revisar documentalmente asuntos complejos fuera del tiempo de conexión.
- Existencia de procesos productivos complejos para ser comprendidos en remoto.
- No disponer de todos los recursos necesarios para poder visualizar los trabajos (conductor de apoyo para grabar obras lineales, maquinista para acceder a obras ferroviarias, piloto de drones, etc.).
- No poder asegurar la veracidad de los datos presentados, la fidelidad y autenticidad de las imágenes o la identificación de los intervinientes en la auditoría.

C

Ejemplos de evaluación de riesgos asociados a las auditorías en remoto

A continuación se exponen, a modo de ejemplo, diferentes metodologías que se pueden utilizar para la evaluación de los riesgos asociados a las auditorías en remoto.

C.1. Ejemplo 1

La organización realizará un análisis de riesgos general aplicable a todo su programa de auditorías con la siguiente metodología (véase la [tabla C.1](#)):

- Se identifican los riesgos en la primera columna.
- Se evalúan de manera cualitativa indicando su grado de criticidad.
- Cada criticidad lleva asociada una puntuación conforme a la tabla siguiente.

Tabla C.1. Análisis de riesgos general aplicado al programa de auditorías

Riesgo	Grado	Puntuación
1	<input checked="" type="checkbox"/> Crítico no subsanable	<input checked="" type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto
	<input type="checkbox"/> Crítico subsanable	<input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto salvo subsanación
	<input type="checkbox"/> No crítico no subsanable	<input type="checkbox"/> 2
	<input type="checkbox"/> No crítico subsanable	<input type="checkbox"/> 1

(continúa)

2	<input type="checkbox"/> Crítico no subsanable <input checked="" type="checkbox"/> Crítico subsanable <input type="checkbox"/> No crítico no subsanable <input type="checkbox"/> No crítico subsanable	<input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto <input checked="" type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto salvo subsanación <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3	<input type="checkbox"/> Crítico no subsanable <input type="checkbox"/> Crítico subsanable <input checked="" type="checkbox"/> No crítico no subsanable <input type="checkbox"/> No crítico subsanable	<input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto <input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto salvo subsanación <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
4	<input type="checkbox"/> Crítico no subsanable <input type="checkbox"/> Crítico subsanable <input type="checkbox"/> No crítico no subsanable <input checked="" type="checkbox"/> No crítico subsanable	<input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto <input type="checkbox"/> Descartada auditoría en remoto salvo subsanación <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 1

Si alguno de los riesgos identificados tiene asociado un grado crítico no subsanable, se descartaría la realización de la auditoría 100% en remoto.

Si alguno de los riesgos identificados tiene asociado un grado crítico subsanable, se deben establecer de manera previa a la realización de la auditoría las medidas necesarias para reducir su criticidad. En caso contrario, se descartaría la realización de la auditoría 100% en remoto.

Si todos los riesgos son no críticos y se subsanan, la auditoría se podrá realizar 100% en remoto.

Para el resto de los riesgos no críticos, la auditoría se podrá realizar 100% en remoto siempre y cuando estos no superen un 25% del total de los riesgos identificados.

Posteriormente, la organización analizará el resultado de la evaluación realizada para cada auditoría con el fin de comprobar su adecuación, identificando si hay algún riesgo:

- Cuya evaluación no coincida con la realizada.
- Que no haya sido evaluado por falta de datos.
- Que tenga que ser evaluado de manera independiente para cada centro.

C.2. Ejemplo 2

Identificar los riesgos asociados a mi auditoría en remoto (véase la [tabla C.1](#)).

Tabla C.2. **Riesgos asociados a la auditoría en remoto**

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		PROBABILIDAD		CONSECUENCIAS		FACTOR TOTAL DEL RIESGO	
		Valor	Factor	Valor	Factor	Factor	Valor
RIESGOS ASOCIADOS A LA TECNOLOGÍA	No disponer de medios informáticos necesarios (herramientas, aplicaciones, tecnología, permisos, servidores, etc.).	Improbable	1	Catastróficas	5	5	Tolerable
	No disponer de plataformas telemáticas compatibles auditor/auditado.	Improbable	1	Catastróficas	5	5	Tolerable
	No disponer de una conexión estable en todas las áreas a auditar (oficina de obra, obra).	Posible	3	Moderadas	3	9	Tolerable
	No disponer de la documentación digitalizada.	Poco probable	2	Moderadas	3	6	Tolerable
	Errores o ineficiencias en el archivo de la documentación que generen retrasos o imposibilidad de acceder a determinadas evidencias.	Improbable	1	Menores	2	2	Mínimo
	Pérdida de documentación asociada a problemas informáticos.	Improbable	1	Despreciable	1	1	Mínimo
	Imposibilidad de realizar pruebas previas de los sistemas a utilizar.	Improbable	1	Menores	2	2	Mínimo
	No disponer de apoyo técnico en caso de fallo informático.	Improbable	1	Menores	2	2	Mínimo
	No disponer de varias opciones telemáticas a las que recurrir en caso de fallo.	Improbable	1	Moderadas	3	3	Mínimo
RIESGOS ASOCIADOS A LA CAPACITACIÓN	No valorar las competencias necesarias para la realización de la auditoría (uso de drones, requisitos de competencia específicos para el uso de alguna TIC).	Improbable	1	Peligrosas	4	4	Mínimo
	No disponer de un conocimiento y manejo adecuado de las TIC seleccionadas para la auditoría.	Frecuente	4	Catastróficas	5	20	Intolerable
	Falta de habilidad para interpretar el lenguaje corporal en un entorno virtual.	Posible	3	Moderadas	3	9	Tolerable
RIESGOS ASOCIADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO	No disponer de un entorno adecuado para realizar la auditoría (ruido de fondo, distracciones, registros en otra sala, etc.).	Improbable	1	Peligrosas	4	4	Mínimo
	No considerar factores excepcionales como trabajos nocturnos, subacuáticos, etc.	Posible	3	Peligrosas	4	12	Tolerable
RIESGOS ASOCIADOS A CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Ausencia o desconocimiento de los protocolos de confidencialidad y seguridad de la información.	Frecuente	4	Catastróficas	5	20	Intolerable
	Inexistencia de plataformas seguras que aseguren la confidencialidad y seguridad de la información compartida y eviten incursiones no autorizadas.	Poco probable	2	Peligrosas	4	8	Tolerable
	Existencia de documentos sensibles que no puedan ser compartidos o mostrados.	Posible	3	Moderadas	3	9	Tolerable
	Dificultad para disponer de autorización de todo el personal (tanto propio como externo) susceptible de aparecer en medios visuales (fotografías, vídeos, etc.).	Casi seguro	5	Moderadas	3	15	Alto
	Dificultad para realizar grabaciones en las instalaciones del cliente.	Frecuente	4	Moderadas	3	12	Tolerable

(continúa)

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		PROBABILIDAD		CONSECUENCIAS		FACTOR TOTAL DEL RIESGO	
		Valor	Factor	Valor	Factor	Factor	Valor
RIESGOS ASOCIADOS AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	No considerar los factores relevantes para la programación, planificación y realización de la auditoría (conocimiento de los centros a auditar, husos horarios, pausas para el descanso, coordinación entre el equipo auditor y los equipos auditados, pautas para romper la monotonía, necesidad de traductores, etc.).	Posible	3	Menores	2	6	Tolerable
	No disponer del tiempo suficiente para revisar documentalmente asuntos complejos fuera del tiempo de conexión.	Posible	3	Despreciable	1	3	Mínimo
	Existencia de procesos productivos complejos para ser comprendidos en remoto.	Poco probable	2	Menores	2	4	Mínimo
	No disponer de todos los recursos necesarios para poder visualizar los trabajos (conductor de apoyo para grabar obras lineales, maquinista para acceder a obras ferroviarias, piloto de drones, etc.).	Improbable	1	Peligrosas	4	4	Mínimo
	No poder asegurar la veracidad de los datos presentados, la fidelidad y autenticidad de las imágenes o la identificación de los intervinientes en la auditoría.	Posible	3	Peligrosas	4	12	Tolerable

El factor de riesgo de su auditoría es (tomo el máximo): 20 Intolerable

La auditoría no se puede llevar a cabo. Hay que actuar en los riesgos intolerables para disminuir su factor de riesgo

Valorar y cumplimentar la información debidamente justificada correspondiente a la frecuencia y las consecuencias de lo contenido en la [tabla C.2](#), teniendo en cuenta las posibilidades que muestra la [tabla C.3](#).

Tabla C.3. Información correspondiente a la valoración de la frecuencia y sus consecuencias

Frecuencia	Consecuencias	Factor
Improbable	Despreciables	1
Poco probable	Menores	2
Posible	Moderadas	3
Frecuente	Peligrosas	4
Casi seguro	Catastróficas	5

Evaluar los riesgos multiplicando los dos factores, de manera que la relevancia del riesgo se puede enclavar dentro de lo mostrado en la [tabla C.4](#).

Tabla C.4. Valoración de la evaluación de riesgos

		Despreciables	Menores	Moderadas	Peligrosas	Catastróficas
		1	2	3	4	5
Improbable	1	1	2	3	4	5
Poco probable	2	2	4	6	8	10
Posible	3	3	6	9	12	15
Frecuente	4	4	8	12	16	20
Casi seguro	5	5	10	15	20	25

La [tabla C.5](#) indica el significado de los colores utilizados en la valoración.

Tabla C.5. Significado de los colores utilizados en la valoración

Color	Valores entre		Conclusión
Riesgo mínimo	1	4	La auditoría se puede desarrollar, en principio, sin inconveniente alguno.
Riesgo tolerable	5	14	La auditoría se puede llevar a cabo con cierta vigilancia en los elementos con mayor factor de riesgo.
Riesgo importante	15	19	Se requieren actuaciones que garanticen el buen desarrollo de la auditoría (planes B, técnicos en alerta, duplicar equipos...).
Riesgo intolerable	20	25	La auditoría no se puede llevar a cabo. Hay que actuar sobre los riesgos intolerables para disminuir su factor de riesgo.

Por último, se toma como riesgo de la auditoría el **más alto** de los existentes. Es posible que se requieran actuaciones para poder llevar a cabo la auditoría con éxito.

C.3. Ejemplo 3

El **valor de riesgo** para cada amenaza identificada se calculará multiplicando los factores **probabilidad (P)** e **impacto (I)**:

$$\text{Valor de riesgo} = P \times I$$

Para poder realizar el cálculo numérico es preciso definir los valores a utilizar en cada término, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Probabilidad (P): representa la frecuencia con la que la amenaza puede presentarse. Para realizar una aproximación cuantitativa, se han considerado unos valores numéricos en función del tiempo previsto/detectado de posibilidad de materialización de la amenaza (véase la [tabla C.6](#)).

Tabla C.6. Criterios para la valoración de la probabilidad

Probabilidad de ocurrencia		
Valor	Medida	Percepción en la empresa
4	Muy alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se produce casi siempre.
3	Alta	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se produce con frecuencia.
2	Media	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se produce en ocasiones/casos esporádicos.
1	Baja	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, no suele producirse nunca.

- Impacto (I): se basa en la magnitud que sus efectos tendrían en los diversos riesgos enumerados en el [anexo B](#). Se clasifica en una escala de 1 a 4, de acuerdo con los criterios mostrados en la [tabla C.7](#).

Tabla C.7. Criterios para la valoración del impacto

Impacto negativo		
Valor	Medida	Percepción
4	Muy alta	<p>Incumplimiento legislativo que puede afectar a alguna organización involucrada.</p> <p>Grave afección a partes interesadas de difícil reparación.</p> <p>Daño o deterioro severo de la imagen y reputación de alguna organización.</p> <p>Pérdida de documentación sensible y no recuperable.</p> <p>Transferencia de información equívoca entre las partes.</p> <p>No se puede realizar la auditoría.</p>
3	Alta	<p>Grave afección a partes interesadas de fácil reparación.</p> <p>Afección a la imagen y reputación de alguna organización.</p> <p>Pérdida de documentación sensible recuperable.</p> <p>Transferencia de información deficiente entre las partes.</p> <p>Alteración sustancial de la planificación y alcance de la auditoría.</p> <p>Dificultad para poder concluir la auditoría en el plazo estimado.</p>
2	Media	<p>Leve afección a partes interesadas.</p> <p>Pérdida de documentación no sensible.</p> <p>Deficiencias no sustanciales en la información transferida entre las partes.</p> <p>Alteración no sustancial de la planificación y/o alcance de la auditoría que dificulta levemente su desarrollo.</p>
1	Baja	<p>No existe incumplimiento legislativo ni afección a partes interesadas.</p> <p>No existe afección a la imagen ni a la reputación de la organización.</p> <p>No genera pérdida de documentación e información.</p> <p>No genera problemas en la transferencia de información entre las partes.</p> <p>No genera ningún tipo de alteración en la planificación de la auditoría ni en su desarrollo.</p>

- Categorización del riesgo (como amenaza) / nivel de prioridad: el valor del riesgo permite comparar los resultados de su calificación con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad a la amenaza (entre un mínimo de 1 y un máximo de 16); de esta forma es posible distinguir entre los riesgos triviales, tolerables, moderados, importantes o críticos y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento (véase la [tabla C.8](#)).

Tabla C.8. Categorización del riesgo

Impacto	Probabilidad			
	Baja (1)	Media (2)	Alta (3)	Muy alta (4)
Bajo (1)	Trivial (1)	Trivial (2)	Tolerable (3)	Tolerable (4)
Medio (2)	Trivial (2)	Tolerable (4)	Moderado (6)	Importante (8)
Alto (3)	Tolerable (3)	Moderado (6)	Importante (9)	Crítico (12)
Muy alto (4)	Tolerable (4)	Importante (8)	Crítico (12)	Crítico (16)

En función de los resultados obtenidos, la gestión del riesgo (amenaza), se realizará según lo indicado en la [tabla C.9](#).

Tabla C.9. Toma de acciones en función de los resultados obtenidos

Nivel de riesgo	Toma de acciones
Trivial (1-2)	No se requiere acción específica.
Tolerable (3-4)	Se requiere revisar puntualmente.
Moderado (6)	Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia del control.
Importante (8-9)	Se deben tomar acciones con alta prioridad para reducir o eliminar el riesgo.
Crítico (12-16)	Se deben tomar acciones de manera inmediata para reducir o eliminar el riesgo.

Si alguno de los riesgos identificados tuviera asociado un nivel de riesgo crítico o importante, no se podría llevar a cabo la auditoría en formato plenamente remoto a no ser que se erradicase o se redujera su nivel de riesgo de manera inmediata y en un periodo de tiempo suficiente previo a la ejecución de esta.

Si alguno de los riesgos identificados tuviera asociado un nivel de riesgo moderado o tolerable, en principio no debería ser un obstáculo para llevar a cabo la auditoría en remoto, siempre y cuando las comprobaciones periódicas del riesgo confirmasen la estabilidad del mismo en ese nivel y, por tanto, la eficacia de su control.

Finalmente, si alguno de los riesgos identificados fuera trivial, no sería necesario llevar a cabo ningún plan de acción y no causaría inconveniente alguno para la ejecución de la auditoría en remoto.

D

Anexo D

Buenas prácticas para la realización de auditorías en remoto

A continuación se indican algunas buenas prácticas que pueden ser de utilidad para la realización eficaz de auditorías en remoto:

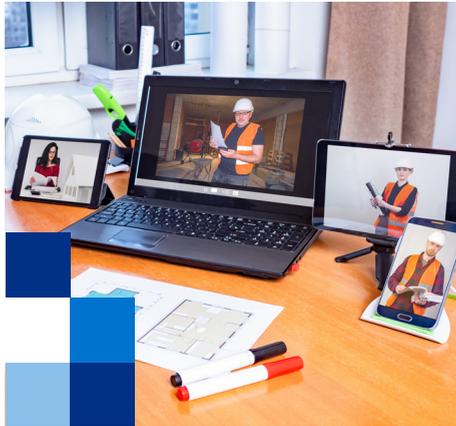
- Los auditores deberían revisar la agenda prevista para la auditoría, confirmando entre otros aspectos:
 - La planificación de los descansos. Un ejemplo podría ser 15 minutos cada dos horas y 30 minutos cada cuatro horas.
 - Las intervenciones de las personas, en especial las de directivos.
 - Las paradas para desayunar/almorzar/comer; especialmente importante en caso de auditorías con diferencias en el huso horario.
- El auditor dedicará un tiempo inicial a la presentación de los asistentes (tanto auditores como auditados). Es recomendable una ronda de presentaciones por parte de todos los presentes, en vez de la presentación por parte de una sola persona que introduzca a los mismos. En dicha ronda se comunicará básicamente nombre, cargo y empresa, si bien puede tener cabida alguna otra información que se considere relevante para conocimiento del resto de participantes.

El auditor debería disponer de un listado de convocados y asistentes, aunque sería conveniente que estuviese a disposición de todos los intervinientes.

- El auditor puede haber solicitado determinada documentación previa (contratos, pliegos, etc.).
- Los auditados podrían tener preparadas presentaciones, fotos, vídeos, etc., de las cuestiones a auditar.
- Los vídeos y presentaciones PowerPoint deberían estar limitados a un máximo de 10 minutos salvo que permitan interactividad entre los participantes.

- En el caso de que haya dos (o más) auditores, es recomendable que se repartan los temas por turnos, y que no hablen en paralelo.
- Los asistentes deberían utilizar los sistemas predefinidos para tomar el turno de palabra.
- Se debería animar a la intervención de todos los convocados, evitando la presencia de personas que no aporten información a la auditoría.
- El auditado debería evitar esperas innecesarias para la búsqueda de documentos, desplazamientos, etc.; en caso de que esas esperas sean imprescindibles, se tratará de avanzar en otros asuntos con diferentes interlocutores.
- El auditor debe promover algunos momentos estratégicos para ocurrencias, anécdotas o comentarios no relacionados con la auditoría (sobre todo después de los descansos) para mantener el nivel de atención.
- Se deben evitar las conversaciones entre personas que están en el mismo despacho, salvo que sean diálogos relevantes y accesibles para todos.
- El auditor debe tener en cuenta la acumulación de jornadas y horas de auditoría, tanto de los auditados como de los auditores:
 - Ordenando lo más delicado y costoso para los momentos más tempranos o las primeras jornadas.
 - Teniendo en cuenta que la fatiga de los auditados podría motivar la aparición de hallazgos.
 - Previendo los desfases horarios existentes, sobre todo en auditorías transoceánicas o intercontinentales.
- El auditor debería ser muy concreto, para garantizar el objetivo de la auditoría y para evitar que los interlocutores se dispersen, evitando solicitar registros genéricos y centrando su solicitud en los específicos.
- El auditor no debe suponer nunca, y debe ofrecer aclaraciones siempre que sea necesario. La falta de comunicación presencial conlleva una pérdida de comunicación gestual.
- Se debe respetar el tiempo establecido para inicio, fin, descansos y entrevistas.
- Se debería disponer de un plan alternativo para imprevistos, tanto de tiempo como de conexión.
- Normalmente se van a ver más registros que en la auditoría presencial, por lo que hay que reforzar la comunicación de los hallazgos; no solo los negativos, sino también los positivos, reconociendo las cosas bien hechas y el esfuerzo del equipo auditado.

- Si, por motivos de agenda, se solicita el envío de información que se va a analizar sin la presencia del auditado, necesariamente tendrá que haber una puesta en común posterior.
- En caso de necesitar remitir algún documento, es preferible utilizar el chat de la aplicación, para que pueda ser visualizado por todos los asistentes durante la auditoría. Una vez auditado, sería recomendable eliminarlo.
- Los participantes en la auditoría deberían tener su cámara encendida en todas sus intervenciones.
- En este tipo de auditorías cobra más importancia la explicación de lo que se está haciendo en cada momento, para evitar distracciones, esperas innecesarias, etc. Cuando se le proporciona información al auditor, este debe informar al auditado de que se va a producir una interrupción para leerla y analizarla.
- Se tendrá en cuenta la necesidad de seleccionar la documentación a aportar para no saturar servidores o espacios virtuales con información irrelevante que pueda provocar lentitud y sobrecargas.
- Al finalizar la auditoría, el auditor debería confirmar la eliminación de cualquier documento, imagen, grabación, etc. confidencial que le haya sido enviada.



AENOR
Confía