



# GUÍA PARA UNA AUDITORÍA/EVALUACIÓN REMOTA

SERVICIOS DE EVALUACIÓN  
DE LA CONFORMIDAD

\* Este documento se basa en  
documento original emitido por UKAS



# ¿Qué es una auditoría/evaluación remota?

Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. 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.

La auditoría/evaluación puede incluir todos los aspectos que generalmente están cubiertos durante una visita en sitio, pero es probable que algunas actividades, particularmente la revisión de procesos productivos y/o prestación del servicio, o testificación al personal que realizan funciones técnicas no puedan ser cubiertas, para lo cual una vez concertado con el cliente se podrían realizar entrevistas virtuales a estas personas (en los casos que aplique según el esquema de evaluación de la conformidad). Estos aspectos técnicos en caso de requerirse podrán ser auditados/evaluados en una fecha posterior, aspecto que será definido desde la planificación y programación del servicio o acordado durante la auditoría/evaluación remota.

## ¿Qué debe esperar la organización con la Auditoría remota?

La estructura de la auditoría/evaluación remota es bastante similar a la visita en sitio, llevaremos a cabo reuniones de apertura y cierre, también revisaremos la información necesaria para asegurar el mantenimiento de las condiciones de fabricación/producción/prestación del servicio de la organización, aunque claramente habrá algunos cambios en cuanto a cómo se desarrollan estas revisiones.

Es probable que la auditoría/evaluación se deba fragmentar en actividades individuales que ocupen un período más largo de tiempo, por esta razón, no necesariamente las personas tendrán que estar disponibles todo el tiempo de la auditoría/evaluación, se acordará con el cliente un horario de conferencias web o recorridos virtuales planificados.





Cuando la auditoría/evaluación se realiza a través de herramientas tecnológicas de conferencia web, se recomienda que ambas partes usen las funcionalidades de pantalla de uso compartido y de cámara web. Esto reduce la cantidad de datos e información que debe transferirse entre su organización e **ICONTEC**.

Sin embargo, también es probable que los evaluadores soliciten que se les presente documentación para revisar offline, lo cual es más eficiente cuando se requiere grandes cantidades de información. **ICONTEC** le puede pedir a la Organización que envíe vía correo electrónico los documentos o usar sitios web para compartir archivos, para así proporcionar la documentación al auditor/evaluador.

Tenga la seguridad de que la información que envía la gestionaremos de forma segura de acuerdo con nuestra Política de Confidencialidad y Privacidad de Datos.

### **¿Qué deben hacer los clientes de ICONTEC para asegurarse de que están listos para recibir la auditoría/evaluación?**

La auditoría/evaluación remota depende en gran medida de medios tecnológicos, por lo que recomendamos tomar las siguientes acciones para garantizar que su organización esté lista para recibirla:

- **ICONTEC** ha definido como herramienta principal para las auditorías remotas Microsoft Teams y como herramientas alternativas Skype, Zoom Meeting, GoTo Meeting, por estar razón agradecemos comprobar que sus sistemas tecnológicos permitirán acceder a una de las anteriores alternativas y confirme con el auditor/evaluador asignado de

**ICONTEC** cuál de estas aplicaciones funcionará para la auditoría de su organización.

NOTA: Teniendo en cuenta que **ICONTEC** iniciará la convocatoria de reunión, su organización no necesita tener una licencia para el uso de estas aplicaciones.

- Si no puede acceder a estas aplicaciones y desea utilizar su propia solución de conferencia web, comuníquese con su auditor/evaluador para que **ICONTEC** pueda verificar si es accesible por parte de nuestra organización.
- Si su organización va a hacer uso de otros medios tecnológicos como drones, GPS, equipos de teledetección, fotografías aéreas, cámaras fotográficas digitales, imágenes satelitales, entre otras, asegúrese de que la información pueda ser transferida a formatos legibles en el equipo de los evaluadores/auditores.
- Si no es posible la conectividad en línea, la auditoría/evaluación se podrá llevar a cabo por conferencia telefónica, correo electrónico, intercambio de información, etc.
- Además de comprobar el acceso, asegúrese de estar familiarizado con la tecnología, en particular la gestión de compartir audio y pantalla antes de su evaluación para evitar retrasos innecesarios.



# ¿Quiénes y qué debe estar disponible para el proceso de auditoría/evaluación remota?

## PERSONAL

---

- El personal clave que normalmente apoya la auditoría/evaluación de **ICONTEC** en el sitio debe estar disponible para conferencias web o videollamadas y respuestas a consultas ad-hoc del equipo de auditoría/evaluación de acuerdo al plan de auditoría/evaluación definido.
- El personal con responsabilidades técnicas específicas o responsabilidades administrativas tendrá que estar disponible para las partes relevantes de la auditoría/evaluación donde participen.
- La alta gerencia y miembros del equipo de liderazgo de la organización necesitará estar disponible para partes relevantes de la auditoría/evaluación donde participen, así como las reuniones de apertura y cierre

## DOCUMENTACIÓN

---

Revisaremos la mayor cantidad posible de documentos objeto de la auditoría/ evaluación remota basados en el principio de muestreo, esto se puede hacer a través de compartir pantalla o enviando la información al equipo evaluador/auditor mediante correo electrónico, intercambio de archivos/carpetas compartidas, entre otros medios.

El equipo podrá solicitar el envío de documentación antes de la auditoría/ evaluación para que sea revisada antes de la auditoría/evaluación.

**Algunos de los documentos que el equipo auditor/evaluador puede solicitar son:**

- Programa de auditoría interna e informes y registros de soporte (cuando aplique).
- Actas de revisión por la alta dirección (cuando aplique).
- Informes de quejas y reclamos y productos o servicios no conformes (cuando aplique).
- Archivos, registros o carpetas de casos de productos o servicios.
- Registros de capacitación del nuevo personal.
- Detalles de los cambios que afectan a su organización.
- Datos de pruebas/ensayos de aptitud (cuando corresponda).
- Datos de control de calidad o control de la producción (cuando corresponda).
- Registros e información de equipos del laboratorio, así como, del mantenimiento bajo los requisitos de la ISO/IEC 17025 (cuando corresponda).
- Información relacionada con la producción del producto o prestación del servicio (número de producto fabricado/comercializado o servicios prestados).
- Documento diseño de proyecto Ddp y los soportes requeridos para los servicios de compensación de GEI – Gases Efecto Invernadero (cuando aplique).
- Informes e inventarios de GEI - Gases Efecto Invernadero, relacionados con los servicios solicitados (cuando aplique).



## ¿Cómo se realizará la revisión de procesos productivos/ prestación de servicio, o testificación al personal que realiza funciones técnicas/operativas?

Esta es la parte más desafiante de cualquier auditoría/evaluación remota, pero se puede lograr mediante una combinación de transmisión en vivo, grabaciones, revisiones de auditorías anteriores o entrevistas técnicas, en los casos que aplique según el esquema de evaluación de la conformidad que se está evaluando.

Para su desarrollo tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Para la transmisión en vivo, verifique que puede transmitir en vivo visualmente y tener audio bidireccional en el lugar donde se realiza la actividad. Esto a menudo requiere el uso de redes móviles o wi-fi, así que verifique la conectividad en la ubicación.
- Para el caso de las grabaciones, estas deben ser acordados con el equipo de evaluación por adelantado. Asegúrese de que la grabación es de una claridad adecuada en audio y en la parte visual. Además, el personal que realiza la actividad debe narrar lo que están haciendo y el por qué lo hacen. También es probable que el personal técnico deba estar disponible para discusiones con el auditor/evaluador para explicar elementos de la grabación cuando sea evaluada.
- Para las revisiones posteriores a la auditoría/evaluación, el equipo de **ICONTEC** seleccionará los archivos de trabajo que serán revisadas posteriormente.
- El equipo auditor/evaluador conservará la información que sea presentada y que considere pertinente durante esta etapa del servicio, como soporte de la ejecución de la auditoría de campo.

## ¿Qué pasa si la conectividad falla durante una auditoría/evaluación?

El equipo auditor/evaluador intentará continuar con la auditoría/evaluación siempre que sea posible. Si los problemas no pueden ser corregidos rápidamente, se volverá a realizar la auditoría/evaluación por conferencia telefónica, según aplique el acuerdo del esquema de evaluación de la conformidad correspondiente.





# ¿Más inquietudes?

En caso de tener más consultas sobre su auditoria/  
evaluación remota, por favor contacte a su **Ejecutivo  
de Cuenta o auditor/evaluador asignado.**



## Colombia

◦ **Apartadó**  
apartado@icontec.org

◦ **Armenia**  
armenia@icontec.org

◦ **Barranquilla**  
barranquilla@icontec.org

◦ **Barrancabermeja**  
barrancabermeja@icontec.org

◦ **Bogotá**  
bogota@icontec.org

◦ **Bucaramanga**  
bucaramanga@icontec.org

◦ **Cali**  
cali@icontec.org

◦ **Cartagena**  
cartagena@icontec.org

◦ **Cúcuta**  
cucuta@icontec.org

◦ **Manizales**  
manizales@icontec.org

◦ **Medellín**  
medellin@icontec.org

◦ **Montería**  
monteria@icontec.org

◦ **Ibagué**  
ibague@icontec.org

◦ **Neiva**  
neiva@icontec.org

◦ **Pereira**  
pereira@icontec.org

◦ **Pasto**  
pasto@icontec.org

◦ **Villavicencio**  
villavicencio@icontec.org

## Resto del mundo

◦ **Bolivia**  
bolivia@icontec.org

◦ **Ecuador**  
ecuador@icontec.org

◦ **Honduras**  
honduras@icontec.org

◦ **Panamá**  
panama@icontec.org

◦ **Costa Rica**  
costarica@icontec.org

◦ **El Salvador**  
elsalvador@icontec.org

◦ **México**  
mexico@icontec.org

◦ **República Dominicana**  
republicadominicana@icontec.org

◦ **Chile**  
chile@icontec.org

◦ **Guatemala**  
guatemala@icontec.org

◦ **Nicaragua**  
nicaragua@icontec.org

◦ **Perú**  
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:  
Bogotá: **607 8888**  
Resto del país: **01 8000 94 9000**  
cliente@icontec.org