CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MÉXICO

Procedimiento

AUDITORÍAS REMOTAS

PR-CT-09 R05-26.11.02

Responsable Ing. Carlos Flores Germán - Gerente de Certificación
CIM | BUENAVISTA #213, COL. LINDAVISTA, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

Contenido

CONTROL DE CAMBIOS 2

OBJETIVO 2

ALCANCE 2

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 2

DEFINICIONES 2

DESARROLLO 3

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS 14

ANEXO 1 15

ANEXO 2 16

ANEXO 3 17

ANEXO 4 18

ANEXO 5 19

ANEXO 6 21

Revisó	Aprobó
Gerente de Certificación	**Director General**

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Cambio	Fecha	Modificó
00	Ninguno (Emisión)	26-05-2020	---
03	Se actualiza referencia a MD4:2022, se agrega la referencia Grupo de Prácticas de Auditoría ISO/IAF y al 1D 12, se determinan los criterios para la programación y planificación de auditorías en la actividad 2, se agrega la referencia al anexo 5 en la actividad 4, se definen diversos lineamientos en la actividad 5, así como la referencia a los anexos 5 y 6. Se agregan los anexos 4, 5 y 6.	02-06-2022	CF
04	Se actualiza referencia a MD 17 y MD 4 versión 2023.	21-07-2023	DLM
05	Se actualiza referencia a documentos mandatorios de Global ACI vigentes.	02-11-2026	DLM

OBJETIVO

Proporcionar una metodología y principios para el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC) en auditorías remotas.

ALCANCE

El alcance de este documento es aplicable a la auditoría de sistemas de gestión, que requieran el uso de tecnología de información y comunicación (TIC).

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Global ACI-TECH-3-003 (M) Documento Obligatorio de la IAF para el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para propósitos de Auditoría / Evaluación
Grupo de Prácticas de Auditoría ISO/IAF - "Sistemas electrónicos de información documentados" https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing- practices-group.html
Global ACI-TECH-3-020 (I) Principios sobre evaluación remota
IAF ID 3:2011 Documento informativo de la IAF por Gestión de eventos extraordinarios o circunstancias que afectan a OA, OC y organizaciones certificadas
ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Exigences
Global ACI-TECH-3-014 (M) Actividades de testificación para la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión

DEFINICIONES

Auditoría remota
La facilitación de la auditoría de un cliente desde un lugar que no sea físicamente presente.

Sitio virtual
Ubicación virtual donde una organización cliente realiza un trabajo o proporciona un servicio utilizando un entorno en línea que permite a las personas, independientemente de las ubicaciones físicas, ejecutar procesos.
Nota 1: No se puede considerar un sitio virtual donde los procesos se deben ejecutar de forma física, por ejemplo, almacenamiento, fabricación, laboratorios de pruebas físicas, instalación o reparación de productos físicos.
Nota 2: Un sitio virtual (por ejemplo, intranet de la empresa) se considera un sitio único para el cálculo de tiempo de auditoría.

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)
Son el uso de tecnología para recolectar, almacenar, recuperar, procesar, analizar y transmitir información. Incluye software y hardware como teléfonos inteligentes, dispositivos de mano, computadoras portátiles, computadoras de escritorio, drones, cámaras de video, tecnología portátil, inteligencia artificial, entre otros. El uso de las TIC puede ser apropiado para la auditoría local como remota.

El uso de las TIC durante las auditorías puede incluir, pero no limitarse a: Reuniones (por medio de instalaciones de teleconferencia, incluyendo audio, video y compartir datos); Auditoría de documentos y registros mediante acceso remoto (ya sea sincrónicamente en tiempo real o asincrónicamente cuando corresponda); Grabación de información y evidencia por medio de video fijo, video o grabaciones de audio; proporcionar acceso visual / de audio a ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas.

DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad/Proceso
01	**Gerente de Certificación**	**DETERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA REMOTA** Valorar la factibilidad de llevar a cabo una Auditoría Remota, o al menos parcialmente, considerando los **Criterios para determinar la realización de una Auditoría Remota ANEXO 1.**
02	**Gerente de Certificación / Cliente**	**PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN** Determinar si el Cliente es o no un candidato viable para la auditoría remota considerando los siguientes: **Criterios para Planificación y Programación de Auditorías Remotas** a) Si el período es aceptable para realizar una auditoría remota (certificación, ampliación/reducción de certificación, auditoría extraordinaria, seguimiento, auditoría parcial que no se pudo completar en el sitio, investigaciones, etc.). b) Si existe un conflicto de interés con las partes evaluadas de forma remota. c) Si el cliente permite y acomoda la actividad de auditoría remota (es decir, disponibilidad de registros en formato electrónico o lector de documentos). d) Si el Cliente puede proporcionar un representante capaz de comunicarse en el mismo idioma que el auditor. e) Si el equipo auditor tiene la capacidad, competencia y aptitud para realizar la auditoría remota en el medio / foro elegido de la auditoría remota. f) Considerar las conclusiones de otras auditorias como por ejemplo la Fase 1 para valorar la viabilidad. g) Se tomará en cuenta los requisitos específicos aplicables al cliente y su infraestructura tecnológica, para garantizar que se pueda realizar una auditoría efectiva.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		Registrar en el ***Plan Ciclo*** la valoración de estos criterios en la Auditoría que se considera y lleva a cabo de forma remota total o parcial. Para la Programación y Planificación de Auditorias remotas se tomarán en cuenta los criterios definidos en la **"Tabla de Criterios para la Programación y Planificación de Auditorias Remotas" ANEXO 4**
03	**Gerente de Certificación**	**ASIGNACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR** Para una auditoría eficaz, el Gerente de Certificación designa al equipo auditor de acuerdo con la competencia necesaria (consulta la ***Designación del equipo auditor, experto técnico y comité de certificación por sector***). También se tomará en cuenta la ***Guía para la Selección y Designación y Cambios del Equipo Auditor*** (Anexo 3) del procedimiento ***Auditorías In Situ*** para esta y todas las auditorías subsecuentes y se asegurará de que se tiene la competencia global en el Equipo auditor designado, esto incluye a los Integrantes del Comité de Certificación y la existencia de conflicto de Interés tanto para Equipo auditor como para el Comité de Certificación (realiza esta anotación en el ***Plan Ciclo***).
04	**Gerente de Certificación**	**AGENDA-PLAN / NOTIFICACIÓN – INVITACIÓN** El Gerente de Certificación es responsable de elaborar la ***Agenda-Plan*** o **Notificación** en base al tipo de Auditoría y a lo requerido según el **Anexo 1 Tabla de documentos de auditoría** del Procedimiento de ***Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación.*** En la ***Agenda-plan*** se identifica cómo se utilizarán las TIC y en qué medida las TIC se utilizarán con fines de auditoría. La programación requiere que se considere cuidadosamente el reconocimiento y gestión de zona horaria para coordinar tiempos de convocatoria razonables y mutuamente aceptables, así como traslados del cliente, etc. Para la elaboración de la ***Agenda-Plan*** se considerará, de acuerdo con el cliente y proceso a auditar, cierto margen de tiempo para que el equipo auditor termine la auditoría en tiempo, en caso de que se presente el riesgo de incapacidad de mantener conexiones o condiciones satisfactorias durante el tiempo programado. En la elaboración de la ***Agenda-Plan*** se considerará hacer referencia al ***"Modelo General de Riesgos para Auditorias Remotas" ANEXO 5*** Envía la ***Agenda-Plan*** al cliente (y las áreas involucradas) por correo electrónico y al equipo auditor, con alrededor de una semana de anticipación y se confirma recepción preferentemente por el mismo medio. Se pueden realizar cambios en las fechas y del equipo auditor cuando exista conflicto de interés y/o a petición del cliente si fuera el caso.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
05	**Auditor Líder/Grupo Auditor**	**REUNIÓN DE PLANIFICACIÓN O REUNIÓN DE PRUEBA** Una vez confirmada la factibilidad de realizar una auditoría remota al cliente y ya que se ha determinado el equipo auditor, se programará una **Reunión de Planificación o Reunión de prueba.** Los integrantes del equipo auditor programados para realizar la auditoría remota, enviarán vía correo electrónico el vínculo-invitación a la reunión a las partes involucradas-cliente, especificando el horario y la fecha programada (podrán auxiliarse del Coordinador SG para el envío y realización de esta reunión). La reunión consiste en: a) Determinar y acordar con el cliente la plataforma (es decir, WebEx, Microsoft, Zoom, Skype, etc.) para realizar la auditoría y de herramientas complementarias o suplementarias de acuerdo con el proceso auditado (más plataformas, correo electrónico, WhatsApp, conferencia telefónica y celular, entre otros). b) Confirmación de la planeación en la agenda plan. c) Solicitar al cliente la lista de actividades, áreas, información (correo electrónico, no. de teléfono particular, otros medios de contacto) del personal que participarán en la auditoría remota. d) Solicitar la disponibilidad de documentos aplicables, proyectos, informes, etc., procedimientos y documentos para los procesos que se evalúan. Es posible que sea necesario enviar con antelación cierta información, al grupo auditor para su revisión antes de la auditoría remota incluyendo otra evidencia considerada esencial y necesaria. En el comunicado se le indicará al cliente la posible toma de capturas de pantalla durante la Reunión de Planificación y del desarrollo de la Auditoria, previo consentimiento de las personas auditadas, esta información y la que se facilite antes o durante la auditoría, también se le indicará al cliente que la conservará CIM en su expediente, únicamente para fines de evidencia de la auditoría en cuestión y estará protegida por los acuerdos de confidencialidad establecidos en el **Contrato/Convenio de prestación de servicios de certificación/renovación de sistemas de gestión**. Dicha información la facilitará el equipo auditor al Coordinador del SGC para su archivo. e) Probar la compatibilidad y manejo de la plataforma entre el Auditor y el Cliente antes de la auditoría. f) Autorizaciones que se deben obtener por adelantado para recopilar videos y fotografías fijas, y qué áreas confidenciales o restringidas deben considerarse o evitarse. g) Autorización en la utilización de ciertos medios para proporcionar información que se considere confidencial. h) En caso de que se acuerde la realización de las actividades de Testificación por parte de la Entidad Acreditadora, se le informará al cliente de dicho procedimiento con el fin de explicarlo.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		i) Representante (s) designado (s) que facilitará, administrará y coordinará los arreglos de la auditoría en nombre del Cliente. Esto debe incluir traductores, cuando sea necesario. j) Se comentará con el cliente los **Aspectos Relevantes de las Auditorias Remotas ANEXO 2**. Los acuerdos de restricciones (si fuera el caso) u otros, se enviarán por correo electrónico al cliente, al equipo auditor, al Coordinador de SG, al Gerente de Certificación y a las demás partes interesadas. Si como resultado de esta **Reunión de Planificación** se considera conveniente modificar la Agenda plan correspondiente, se le comunicará al Gerente de Certificación para su evaluación y ajuste en caso necesario. Si como resultado de la **Reunión de Planificación** se llega a la conclusión de que el tipo de **Auditoria Remota** o el uso de las **TIC**, son un riesgo en el cumplimiento de los objetivos de auditoría, terminará este procedimiento; se notificará al Gerente de Certificación y/o Director de CIM y al cliente y se replanteará la planificación de la auditoría de acuerdo con el ***Procedimiento de Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación.*** Tanto para la programación de la ***Reunión de Planificación*** y la realización de auditorías, el grupo auditor considerará lo establecido en el ***"Modelo General de Riesgos para Auditorias Remotas" Anexo 5*** *y en lo mencionado* ***"Medidas de seguridad y protección de datos" ANEXO 6***
06	**Auditor Líder/Grupo Auditor**	**REUNIÓN DE APERTURA** Antes de Iniciar la Reunión de apertura el equipo auditor deberá considerar: • No olvidar la formalidad del evento, se sugiere vestir de manera formal y cuidar su apariencia personal y elementos que le rodean. • Eliminar o reducir en la medida de lo posible, los riesgos de interferencias durante los trabajos de auditoría (ruidos extraños, personal ajeno a la auditoría, iluminación deficiente, suciedad en cámara, malfuncionamiento del equipo, conexiones eléctricas y de banda ancha, caídas de líquidos, entre otros.) • Tener a la mano la documentación relacionada a la auditoria e instrumentos de trabajo necesarios. • Trate de establecer un tono cómodo y ser consciente de que el video por sí solo puede cambiar el lenguaje corporal o la percepción del auditado. • Mantenga preferentemente las videollamadas sobre las llamadas de voz solamente porque las señales no verbales son una parte importante de la comunicación y a menudo se pierden sin video. • Mantener un canal de comunicación efectivo con el foro para comunicar a los asistentes la necesidad o no de que se mantengan activos su audio y video.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		• Los auditores deben estar abiertos a recibir y revisar la información en cualquier formato que se obtenga más fácilmente. • Cada auditor puede preparar una lista de preguntas y puntos sobre qué información adicional se necesita, basada en la información de la revisión del documento. • Tener en mente lo indicado en el **ANEXO 3 Limitaciones de la Auditoría Remota.** Se inicia la conexión a la plataforma mediante el vínculo enviado previamente, respetando el tiempo establecido en la ***Agenda Plan*** con la finalidad de que en caso de existir algún conflicto de conectividad se tenga tiempo suficiente para que éste se pueda resolver. Se inicia la reunión de apertura, la cual es generalmente dirigida por el Auditor Líder, quien da la bienvenida y se apoya en el formato ***Acta de Apertura/Cierre*** (el llenado de este formato y los otros involucrados se podrá realizar de forma electrónica o física), explica y registra los puntos que en dicho formato se mencionan, si no aplica alguno de estos se indica con "NA". Cuando adicionalmente se lleven actividades de testificación, se presentará al Equipo evaluador y se dará una breve explicación del proceso de Testificación, aclarando que las actividades de estos evaluadores son las de un observador y que no influirán en la realización de la Auditoría. Se comunica al cliente que el equipo auditor requiere de manera general, que se: a) examine y verifique la estructura, las políticas, los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados de la organización pertinentes al sistema de gestión, b) determine que éstos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación, c) determine que los procesos y los procedimientos se han establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente, y d) comunique al cliente, para que actué en consecuencia, cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas (coherentes con las expectativas de la norma de gestión de sistema u otro documento normativo) y los resultados. Repasará el funcionamiento de la plataforma u otras TIC de acuerdo con la ***Agenda Plan*** para la realización de la auditoría. Dar un tiempo al cliente para aclarar dudas o hacer comentarios al respecto. Cualquier comentario relacionado con cambios en la agenda (por ejemplo, horarios, sitios/personas a auditar, entre otros) es comentado en dicha reunión. Se registra la asistencia (remota o presencial) del personal en el formato ***Lista de Entrevistados*** (el llenado de este formato y los otros involucrados se podrá realizar de forma electrónica o física). Anotará en la ***Agenda-Plan*** los cambios de horarios o asignación de tareas del equipo auditor que se vayan generando por necesidades de la auditoria o por necesidades del cliente. En la medida de lo posible se tomará evidencia de esta Reunión (Impresión de pantalla o fotografía, por ejemplo).

No.	Responsable	Actividad/Proceso
07	**Auditor Líder/Grupo Auditor**	**PREPARACIÓN DE AUDITORÍA** Al final de la Reunión de Apertura, el equipo auditor procede conforme a lo indicado en la **Agenda-Plan**, ya sea revisar la documentación relativa a los elementos que serán auditados, preparar sus notas personales (estas se podrán realizar de forma electrónica o física), entre otras actividades. El Auditor Líder o algún integrante del Equipo auditor, reportará al Gerente de Certificación o al Coordinador del SG si existe alguna desviación de la planificación que pudiera afectar los objetivos de auditoría, para que, en caso necesario, se apliquen las acciones pertinentes (Consultar **Anexo 4,** del procedimiento ***Auditorías In Situ***). Es conveniente que, desde esta etapa del proceso de auditoría, el auditor considere la definición del tipo y tamaño de la muestra para la verificación de los procesos del Sistema de Gestión, para ello se podrá apoyar en la Guía para Muestreo (**Anexo 3**) del procedimiento ***Auditorías In Situ***. El Auditor Líder, de acuerdo con la ***Agenda-Plan*** y en consulta con el equipo auditor, confirmará a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar procesos, funciones, sitios, áreas o actividades específicos. Esta asignación de tareas tendrá en cuenta la competencia, el empleo eficaz y eficiente del equipo auditor, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos. Se pueden hacer cambios en la asignación de tareas a medida que progrese la auditoría para asegurar el logro de los objetivos de la auditoría. El experto técnico no actuará como auditor. **Nota 1:** En caso de testificación, la documentación del cliente revisada por el equipo auditor será facilitada sin demora a los evaluadores de la Entidad de Acreditación, bajo petición. **Nota 2:** No se permite el cuestionamiento directo al cliente por parte del *evaluador de la Entidad de Acreditación*, ya que esto puede afectar el resultado de la auditoría. Los evaluadores no deben proporcionar ninguna opinión al equipo auditor, mientras la auditoría es realizada. Los evaluadores del organismo de acreditación no deben proporcionar ninguna opinión al cliente de CIM en ningún momento. Los evaluadores del organismo de acreditación deberían asegurar que su participación y la actividad de testificación no es percibida como una interferencia por parte del cliente del CIM, y en su lugar es vista de forma positiva.
08	**Auditor Líder/ Equipo Auditor/ Cliente**	**REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA** Se confirma con el cliente, el personal designado (s) que facilitará, administrará y coordinará los arreglos de la auditoría en nombre del Cliente con cada uno de los integrantes del equipo auditor. Esto debe incluir traductores, cuando sea necesario. Dicha asignación al equipo auditor se realiza para: facilitar la auditoría y dependiendo de las condiciones de la auditoría se les podrá asignar las responsabilidades de atestiguar en nombre del cliente; asegurar que los miembros del equipo auditor conozcan y respeten las reglas concernientes de confidencialidad, proporcionar aclaraciones o informaciones cuando lo solicite un auditor. El equipo auditor se asegurará de que los guías (testigo de auditoría) no influyan ni interfieran en el proceso de auditoría ni en los resultados de la auditoría. La auditoría se lleva acabo de la siguiente manera:

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		a) Una vez que la conexión esté en funcionamiento el equipo auditor entrevistará al personal de las áreas programadas mediante entrevistas por teleconferencia, se llevará a cabo una revisión de la documentación y los registros (mediante el uso compartido de la pantalla y/o envío de documentación y/o fotos mediante WhatsApp y/o correo electrónico) y la observación de procesos y actividades (mediante el uso compartido de videos si es posible). Toda la evidencia se registrará para respaldar los hallazgos y conclusiones de la auditoría. b) Se mantendrá comunicación básica por teléfono para continuar la auditoría de forma remota en caso de que la plataforma o vía de comunicación primaria falle, al mismo tiempo, se intentará resolver el problema de conectividad. Si no se puede resolver el problema de conectividad, se determinará con el cliente los arreglos de seguimiento necesarios para garantizar que la auditoría se complete de acuerdo con los requisitos de auditoría/certificación. c) Durante la entrevista, el auditor solicita al auditado su nombre y puesto para ser registrado en la ***Lista de Entrevistados***. d) Durante el proceso de auditoría, el auditor evalúa el cumplimiento de los requisitos del SGC conforme a los criterios de auditoría indicados en la agenda y se requiere que el grupo auditor: a. examine y verifique la estructura, las políticas los procesos, los procedimientos, los registros y los documentos relacionados de la organización cliente pertinentes al sistema de gestión; b. determine que éstos cumplen todos los requisitos pertinentes al alcance previsto de la certificación, c. determine que los procesos y los procedimientos se han establecido, implementado y mantenido eficazmente para dar confianza en el sistema de gestión del cliente, y d. comunique al cliente, para que actué en consecuencia, cualquier incoherencia entre su política, sus objetivos y metas. e) Si un artículo no puede ser revisado o no se puede hacer una determinación completa, se debe hacer un registro. f) La auditoría debe facilitarse en entornos silenciosos siempre que sea posible para evitar interferencias y ruido de fondo (por ejemplo, teléfonos con altavoz). g) Al finalizar la entrevista, el auditor comunica al auditado de manera verbal la percepción que tiene acerca del cumplimiento de los requerimientos del SG, y le informa de los hallazgos y de ser posible su clasificación. h) El auditor toma nota en sus hojas de trabajo (**Notas del Auditor**) durante el proceso de la entrevista con el auditado, la información que considere importante para evaluar el cumplimiento o no cumplimiento del criterio de auditoría. Si se incluyen sitios virtuales dentro del alcance, la documentación de la certificación debe tener en cuenta que los sitios virtuales están incluidos y las actividades realizadas en los sitios virtuales se identificarán.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		Si no se puede observar la implementación de procesos y / o actividades durante la auditoría remota se organizará seguimiento en sitio a la auditoría, según sea necesario, para garantizar que se cumplan todos los requisitos necesarios para respaldar la certificación/ renovación/ seguimiento. Cuando sea el caso, el equipo auditor se asegurará de que los observadores o guías no influyen ni interfieren en el proceso de auditoría o el resultado de la auditoría, comunicándoles previamente de la necesidad de desactivar su video y audio durante las entrevistas con los auditados y siempre que no sea requerida su participación. Es posible la toma de recesos durante la auditoria remota ya sea por parte del cliente o del auditor, con el fin de descansar de los efectos de las TIC, siempre y cuando no afecten los objetivos de la auditoría. NOTA: Los observadores pueden ser miembros de la organización cliente, consultores, personal de un organismo de acreditación realizando una testificación, autoridades reglamentarias o cualquier otra persona cuya presencia éste justificada.
09	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**REUNIÓN DEL EQUIPO AUDITOR** De acuerdo con la ***Agenda-Plan*** (o en cualquier espacio de tiempo permitido) el equipo auditor se retroalimentará en una reunión remota privada y/o vía telefónica con el fin de informarse del avance y de los hallazgos detectados, comentan cualquier otro tipo de situación relevante a considerar por sus integrantes relacionado con el objetivo de la auditoría. Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o sugiera la presencia de un riesgo inmediato y significativo, el Auditor Líder informará de este hecho al cliente y, si es posible, al Gerente de Certificación o al Director General de CIM para determinar las acciones apropiadas. Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación de la ***Agenda-Plan***, cambios en los objetivos de la auditoría o en su alcance, o la finalización de la auditoría. El Auditor Líder informará a CIM del resultado de las acciones tomadas en su reporte final.
10	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**REUNIÓN DE REVISIÓN** Para el caso de auditorías con duración mayor a un día, el equipo auditor informa de los hallazgos hasta ese momento encontrados, mediante una reunión con el personal auditado, esto con el propósito de dar a conocer los avances en la ***Agenda-Plan*** de auditoría, así como de informar de los elementos críticos que se pudieran haber encontrado (si es que los hay). Esta reunión se puede llevar a cabo al finalizar el primer día de auditoría o bien al siguiente día a primera hora, dependiendo de los tiempos y de lo que sea conveniente para el cliente. Durante esta reunión de Revisión se registra lo correspondiente en el formato ***Acta de Apertura/Cierre***.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
11	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**CONFORMIDAD DEL SG** Una vez que el equipo auditor concluye la totalidad de entrevistas programadas con el personal auditado, bajo la responsabilidad del Auditor Líder y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor: a) revisará los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría y clasificar las no conformidades; b) acordará las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría; c) acordará cualquier acción de seguimiento necesaria; y d) confirmará que el programa de auditoría es adecuado o identificará cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorias (por ejemplo, el alcance de la certificación, los Sectores y códigos NACE aplicables, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de la vigilancia, las competencias el equipo auditor). El Equipo Auditor se reúne vía remota y/o en privado, para retroalimentarse e identificar los posibles elementos críticos que pudieran reportarse posteriormente como una No Conformidad Mayor **(Ver Anexo 2 Tabla de clasificación de hallazgos** del Procedimiento de ***Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación*****)**. Si no fuera el caso, de manera general se comenta en esta reunión los hallazgos que ha detectado el equipo auditor y así determinar la conformidad o no conformidad de los elementos auditados. En caso de que el Auditor Líder llegue a la conclusión de reportar una No Conformidad Mayor, se le informa al Representante de la Dirección, y de ser posible también a la Alta dirección previo a la reunión de cierre. Para cualquier no conformidad u otra situación susceptible de dar lugar a suspender o a retirar la certificación, el líder del equipo auditor informará a CIM en el ***Reporte de Auditoría*** sobre la necesidad de realizar una revisión por personal competente adecuado (Integrante de Comité de Certificación) y diferente de aquel que ha llevado a cabo la auditoría, con el fin de determinar si se puede mantener la certificación. Para el caso de la Auditoria Fase 1, se reportan elementos críticos (en vez de No Conformidad Mayor), esto para informar al cliente que de encontrarse esta desviación crítica en la Auditoria Fase 2, pudiera reportarse como Mayor y poner en riesgo el Proceso de Certificación.
12	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**REPORTE DE NO CONFORMIDADES** Como resultado del proceso de auditoría, se reportan hallazgos (No conformidades, Oportunidades de mejora, etc.). Cada uno de los integrantes del equipo auditor redactará las No Conformidades encontradas durante el proceso de auditoría, revisando los hallazgos y cualquier otra información apropiada reunida durante el proceso con respecto a los objetivos de la auditoría, asegurándose de reportar las no conformidades detectadas mediante la revisión de las **Notas del Auditor,**

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		donde el auditor se asegurará de la trazabilidad entre sus notas, requisitos de la norma evaluados y las No Conformidades reportadas. Estos se documentarán en el formato ***Reporte de No Conformidades*** y se transmitirán al Cliente durante la Reunión de Cierre. El ***Reporte de No Conformidades*** se entregará por escrito al cliente, de preferencia, debe entregarse el día en que se realice dicha auditoría (según las políticas y procedimientos de CIM) para su aceptación y cierre, el cliente cuenta para ello con los tiempos estipulados en un proceso normal de auditoría. La comunicación entre el Auditor y el Cliente para el envío de documentos o aclaraciones sobre No Conformidades y la gestión de acciones correctivas se encuentra predefinido en el Procedimiento de ***Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación***, los lineamientos se comunicarán oportunamente durante la reunión de cierre.
13	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**REUNIÓN DE CIERRE** Se informa al Representante del cliente que convoque a la Reunión de Cierre para asegurar la conexión de al menos el personal que fue entrevistado y/o los responsables de las áreas auditadas. El Auditor Líder inicia la reunión de cierre apoyándose en el formato ***Acta de Apertura/Cierre*** en el apartado *Reunión de Cierre*. Durante esta reunión los integrantes del Equipo Auditor informarán al cliente un resumen que incluya la revisión de los eventos del día (s), asuntos de interés, aclaración de problemas y declaración de hallazgos (No Conformidades u Oportunidades de Mejora), según sea el caso. Ambas partes deben hacer sus mejores esfuerzos para confirmar lo que se escuchó, declaró y leyó a lo largo de la reunión. Se informará al cliente de la necesidad de extender las actividades restantes de auditoría en sitio a una fecha posterior si es el caso. El equipo auditor debe asegurarse de la eliminación de cualquier documento confidencial, imágenes, grabaciones, etc. Se le otorga al cliente la posibilidad de hacer preguntas; las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o las conclusiones de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente necesitan discutirse y, en la medida de lo posible, deben resolverse. Las diferencias de opinión que no se resuelvan se registrarán en el reporte de Auditoria correspondiente y deberán remitirse a CIM. En base a los resultados y a la conclusión que ha llegado el Equipo auditor se informará al cliente del proceso a seguir respecto al tratamiento de las no conformidades, la renovación, seguimiento ampliación/reducción de la certificación, los cuales deben seguir los mismos procesos que se utilizan

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		para las auditorías en el sitio, así mismo, se informará de la necesidad de realizar una auditoría Extraordinaria, Adicional, si es el caso, de acuerdo con lo especificado en el procedimiento de Procedimiento de ***Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación.*** El Auditor Líder tratará de resolver todas las diferencias de opinión sobre las evidencias o los hallazgos de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente. Se registrarán los puntos no resueltos en el ***Reporte de Auditoría***. Finalmente, cuando el Auditor Líder termina de repasar los puntos del ***Acta de Apertura/Cierre*** firma y entrega el ***Reporte de No Conformidades***, así como el ***Reporte de Auditoría*** al Representante del cliente. Se registra la asistencia remota del personal en el apartado Reunión de Cierre de la ***Lista de Entrevistados.***
14	**Auditor Líder/ Equipo Auditor**	**INFORME DE AUDITORÍA** El equipo Auditor elabora y entrega el ***Reporte de Auditoría*** al Cliente, de preferencia, debe entregarse el día en que se realice dicha auditoría. El auditor Líder es responsable de su contenido. El ***Reporte de Auditoría*** remota incluirá detalles sobre el alcance de qué TIC se han utilizado en la auditoría remota y la efectividad de las TIC en el logro de los objetivos de auditoría, incluyendo si el tiempo designado fue adecuado y suficiente según las necesidades de la auditoría. Cuando así lo amerite el caso (horarios, distancia, logística, por ejemplo), se podrá entregar el ***Reporte de No Conformidades*** hasta 2 días hábiles posteriores a la auditoría y 5 días hábiles para la entrega del ***Reporte de Auditoría***. En caso de no cumplirse con los tiempos establecidos, el coordinador del SGC de CIM, informa al gerente de certificación para la toma de las acciones necesarias. Los documentos, registros y la evidencia recopilada se entregarán al Coordinador del Sistema de Gestión a más tardar 7 días posteriores a la entrega del Reporte de Auditoría al Cliente.
15	**CIM**	**TÉRMINOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD** La seguridad y confidencialidad de la información electrónica o transmitida electrónicamente es particularmente importante cuando se audita de forma remota. Las mismas reglas de confidencialidad se aplican a las auditorías remotas que cuando las auditorías se realizan in Situ, para ello CIM cuenta con un ***Convenio De Cumplimiento de Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad*** con cada uno de sus colaboradores, en las cuales CIM define las salvaguardas y procesos para garantizar que los auditores protegen la confidencialidad de la información electrónica documentada durante y después de la auditoría.

No.	Responsable	Actividad/Proceso
		CIM descartará toda la información recopilada durante la planificación y ejecución de la auditoría remota una vez que se haya completado cuando así lo solicite el cliente (excepto cuando la información se clasifique como evidencia o registros de certificación y siempre que no se haya especificado por el cliente la necesidad de su eliminación). Durante la auditoría remota, no se permite la grabación no autorizada (voz y / o video). Toda la información grabada (voz y / o video) solo se utilizará como evidencia para respaldar los hallazgos y conclusiones de la certificación. En caso de incumplimiento de medidas de seguridad de la información y protección de datos, CIM utilizarán otros métodos para llevar a cabo Auditoría.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Agenda-Plan
- Notificación
- Procedimiento Certificación, Seguimiento, Renovación, Restauración y Ampliación de la Certificación
- Procedimiento Asignación de tiempos de auditoría
- Designación del equipo auditor, experto técnico y comité de certificación por sector
- Procedimiento Auditorías In Situ
- Plan Ciclo
- Acta de Apertura/Cierre
- Lista de Entrevistados
- Notas del Auditor
- Procedimiento de suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación
- Reporte de Auditoría
- Reporte de No Conformidades
- Convenio De Cumplimiento de Políticas de Imparcialidad y Confidencialidad
- Contrato/Convenio de prestación de servicios de certificación/renovación de sistemas de gestión

ANEXO 1

Criterios para determinar la realización de una Auditoría Remota

Dentro de los criterios para determinar cuándo es apropiado realizar una auditoría de forma remota, se puede considerar, sin limitarse a los siguientes:

a) Viajar al sitio de un cliente o ubicación específica no es razonable (es decir, por razones de seguridad, por contingencias, restricciones de viaje, etc.).
b) Hay cambios inevitables en la programación del cliente (es decir, problemas personales, cambios en las prioridades comerciales, etc.).
c) Instalaciones que son difíciles o peligrosas de visitar, como las ubicadas en regiones afectadas por disturbios políticos, o donde los viajes a o desde la jurisdicción están restringidos.
d) El número de sitios a evaluar es difícil de cumplir por completo para CIM dentro de su marco de tiempo.
e) El cliente tiene una implementación sistemática de su sistema de gestión donde los registros, datos, etc. se pueden revisar en cualquier sitio, a pesar de donde se realiza el trabajo.
f) El cliente tiene un historial comprobado de conformidad en la ubicación de la auditoría remota.
g) El nivel de riesgo de la auditoría es relativamente bajo.
h) No se pudo completar una actividad o actividades planificadas para la auditoría en el sitio y extender la auditoría en el sitio no es la mejor resolución.
i) La situación requiere que el equipo auditor regrese para una auditoría de seguimiento, pero otra visita no es fácil de lograr en un corto período de tiempo.

Las auditorías remotas pueden ser menos favorables en los siguientes escenarios:

a) Cuando el cliente tiene un historial de incumplimiento en la ubicación que se está auditando.
b) Durante la actividad de auditoría inicial de una nueva instalación de cliente, alcance o cambio significativo.
c) Cuando no se ha realizado una auditoría in situ durante un período prolongado de tiempo (más de 12 meses).
d) La decisión para la aprobación de los incisos anteriores será a criterio de la Dirección y/o Gerente de Certificación de CIM.

ANEXO 2

Aspectos Relevantes de las Auditorias Remotas

La reunión de prueba/planificación entre el cliente y el grupo auditor y otras partes interesadas (observadores, evaluadores, miembros de comités de CIM, entre otros), es una buena oportunidad para externar al cliente una aclaración sobre:

i. El enfoque de auditoría remota, a los participantes, incluidas las similitudes y diferencias previstas entre las auditorías presenciales y las auditorías remotas.
ii. Qué tecnología se utilizará (desde cámaras a drones hasta soporte de telepresencia),
iii. Limitaciones de la auditoría remota y explicar que es posible que sea necesario realizar trabajos presenciales en el futuro basándose en los resultados de la auditoría remota, o una vez que se eliminen las barreras a una visita física al sitio (por ejemplo, se levanten las prohibiciones de viajes).
iv. Fomentar y considerar el uso de cámaras web, cámaras, etc. cuando la auditoría física de un evento es deseada o necesaria.
v. Confirmación de la planeación para la agenda plan, el alcance, la programación.
vi. Definir cómo y cuándo se compartirá la información, así como un plan sobre cómo revisar la información que no se puede compartir de forma remota (es decir, debido a problemas de confidencialidad o acceso). CIM debe definir o acordar con el cliente cómo se abordará esto (es decir, seguimiento, emisión de una no conformidad, etc.).
vii. Instrucciones para acceder y las autorizaciones de seguridad necesarias para acceder a los documentos y registros organizacionales pertinentes.

El uso de PowerPoint u otras guías visuales también son una opción útil para esta reunión.

ANEXO 3

Limitaciones de la Auditoría Remota

El equipo auditor deberá tener presente que es posible enfrentarse con algunas limitaciones del enfoque de auditoría remota sin limitarse a las siguientes:

Limitaciones para observar los procesos personalmente, observar el lenguaje corporal, o incluso notar un olor que no debería estar ahí. La auditoría remota también tiene límites bajo ciertas condiciones, como cuando las operaciones son seguras, altamente restringidas, o en entornos sensibles, por ejemplo, no se puede atravesar una sala esterilizada con un dispositivo de video, ni se puede llevar a muchas plantas químicas o refinerías.

La falta de interacción en persona abre otras oportunidades de deshonestidad, ya que se aumenta la oportunidad de presentar documentos adulterados y omitir la información pertinente.

Fallas tecnológicas. Los puentes de conferencia fallan. Es posible que la gente no puede oír y olvidarse de encender sus micrófonos.

Accesibilidad a la información. Algunos cortafuegos (firewalls) de las empresas tienen límites de tamaño para archivos de video y fotos y pueden requerir que el personal de las instalaciones busque ayuda con el departamento de informática al cargarlos, lo cual implica aumento de tiempo y/o requisitos disponibles. La instalación puede tardar mucho más tiempo en preparar y cargar documentos en una plataforma de uso compartido de archivos dependiendo del tipo de documentación/almacenamiento.

Revisión de documentos. A menudo, el acceso directo a la documentación puede concederse de forma temporal, únicamente durante la duración de la auditoría.

Reconocimiento del sitio
El reconocimiento de sitios remotos es quizás el aspecto más difícil de la auditoría remota, el auditor debe estar consciente que se pueden presentar las siguientes limitaciones:

- Falta de disponibilidad de Wi-Fi en todas las áreas.
- Instalaciones en lugares remotos o en edificios antiguos degradando la calidad del video en vivo.
- La señal de video puede proporcionar visión de túnel, y las observaciones periféricas puede que no sean posibles.
- El ruido ambiental puede evitar que el personal remoto escuche las respuestas a las entrevistas.

Una alternativa a la comunicación bidireccional en vivo son las fotografías digitales y de video tomadas utilizando teléfonos celulares de la empresa (cliente).

ANEXO 4

Tabla de Criterios para la Programación y Planificación de Auditorias Remotas

Los criterios que se expondrán a continuación serán de carácter general y aplicación para todos los clientes, a menos que haya un documento con el Vo.Bo. del Director o del Gerente de Certificación que establezca algo diferente, podría ser un correo, la Revisión de la Solicitud, Reporte de Auditorias, propuestas comerciales u otro en el que se establezca en particular las necesidades de Programación y Planeación de las Auditorias Remotas para un cliente en particular.
Para la Programación de Auditorias Remotas se considerará los siguiente:

Criterios para la Programación de Auditorias Remotas

1. Por defecto, siempre se considerará programar la realización las auditorias de manera presencial.
2. Valorar los riesgos para la realización de una auditoria remota total o parcial, particularmente para la F1, F2, Renovación, Ampliación de acuerdo con Criterios para determinar la realización de una Auditoría Remota del Anexo 1.
3. Para el caso de las auditorias de seguimiento, el número de auditorías posible está en función del total de auditorías de seguimiento programadas, en la medida de lo posible de acuerdo con lo siguiente:

Total de Auditorias de Seguimiento programadas en el Ciclo de Certificación (Plan Ciclo)	Número de Auditorias Remotas posibles
2	Ninguna
3	La segunda Auditoria de Seguimiento
5	Las auditorias núm. 2 y 4

4. En la medida de los posible no programar auditorias remotas en la primer auditoria de seguimiento y programar las auditorias remotas de manera alternada.

Criterios para la Planificación de Auditorias Remotas

1. No se planificarán auditorias remotas a los elementos 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.6 y 8.7.
2. Para el cumplimiento con la normatividad, se programarán los elementos 8.1 y 8.5.1 solo a nivel planeación para verificar a este nivel el control de los procesos productivos y de servicio.
3. Preferentemente el caso de los elementos 7.1.4, 7.1.5, 8.3 y 8.4 se valorará realizarlo de manera remota, siempre y cuando sea posible que la información documentada de la inspección realizada de los productos comprados esté disponible y puedan verificarse los resultados del diseño.
4. Valorar en particular otro elemento a ser auditado de manera remota o presencial, de acuerdo con las características de los clientes y de los reportes de auditorías anteriores.
5. Anotar de manera general en la Agenda Plan de Auditorias, los TIC disponibles y señalar los principales que serán utilizados durante el tiempo de auditorías.

ANEXO 5

Modelo General de Riesgos para Auditorias Remotas

A continuación, se expone el "**Modelo General de Riesgos para Auditorias Remotas**", el cual pretende generalizar su aplicación para todos los clientes y tipos de auditoría, además de los alcances de las TIC y la manera en que se pueden resolver las posibles dificultades en la comunicación durante las Auditorias Remotas.

Riesgos y Oportunidades por Resultados de la Auditoría Remota

Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)	Uso Potencial	Riesgos	Oportunidades
Videollamada (sincrónica) (por ejemplo, ZOOM, Teams, Google Meet, WhatsApp)	Realización de entrevistas Visitas guiadas al sitio	Violaciones de seguridad y confidencialidad; Diferencias en las zonas horarias; Autenticación de la persona; Baja calidad de la comunicación; La posibilidad de observar la organización de una forma más autónoma y libre se debilita ya que el auditor no comanda la cámara; La posibilidad de observar las reacciones de varios auditados a la comunicación puede ser más débil.	Entrevista con el personal relevante que trabaja de forma remota, por ejemplo, oficina en casa, equipos de proyecto en diseño y desarrollo; Reunión de cierre de apertura en auditorías multisitio; Sitio/actividades remotas donde la observación física no es crítica; Reducción de tiempos/costos de viaje e impactos ambientales asociados; Mayor rango geográfico.
	Revisión documental con participación del auditado	Violaciones de seguridad y confidencialidad; Dificultad potencial para responder a las solicitudes de documentación; Mayor tiempo requerido (proceso potencialmente lento); Posible manipulación de datos; La interacción con los auditados puede verse debilitada. Disminución de la calidad de la información recopilada.	Revisiones de documentos donde el viaje al sitio no es factible, por ejemplo, auditorías de primera etapa donde la visita al sitio no es crítica para el logro de los objetivos y existen restricciones de tiempo/viaje; Múltiples sitios: para sitios remotos donde la visita al sitio se puede omitir o donde las visitas anuales dentro del programa de auditoría no son necesarias, pero se necesita algún seguimiento; Reducción de tiempo/costos de viaje y asociados, Impactos ambientales.
Encuestas, Aplicaciones	Llenar listas de verificación y cuestionarios.	Garantía de autenticidad; Necesidad de desarrollar previamente una lista de verificación y posiblemente preparar al encuestado para que las responda, lo que aumenta los costos.	Mejor conocimiento de la organización, aplicable en la etapa de preparación de la auditoría; Permite preparar el trabajo de auditoría, que debe verificarse durante la auditoría mediante la recopilación de otras pruebas; Permite a la organización prepararse para la visita in situ.
Revisión de documentos y datos (asincrónica) (por ejemplo: revisión de documentos web)	Ver registros, procedimientos, flujos de trabajo, monitores, etc	Seguridad y confidencialidad; Dificultad de procedimiento en la visualización de documentos (por ejemplo, acceder de forma remota y navegar en el sitio web de la organización); Mayor tiempo requerido (proceso potencialmente lento); Posible manipulación de datos; La falta de interacción con los auditados no permite aclarar los problemas; Transparencia: el auditado pierde la percepción de lo que se audita y de la muestra.	Facilita la organización y permite un uso más flexible del tiempo por parte del equipo de auditoría; Permite una exploración mejor, más independiente del auditado y más profunda de la información; Posibilidad de integrar conocimientos que no podrían viajar al sitio; Proporciona una buena base para comprender el SGC de la organización y, potencialmente, proporciona pistas de auditoría que el auditor puede utilizar durante las entrevistas.
Vídeo (sincrónico) (por ejemplo: dron, transmisión en vivo)	Monitoreo de trabajos remotos o de alto riesgo; Visita guiada al sitio; Capacidad para ver procesos u operaciones de alto riesgo; ser testigo de correr procesos.	Riesgos inherentes al uso y presencia de equipos; por ejemplo, caída de drones, condiciones climáticas desfavorables; Calidad de imagen; Apreciación completa del sitio, equipo y condiciones; Veracidad de los datos.	Fácil monitoreo de tareas de alto riesgo; Mayor muestreo; Ideal para actividades de auditoría donde los requisitos de seguridad no permiten la presencia del equipo de auditoría, o para observar lugares e instalaciones donde la relación tiempo de viaje versus tiempo de auditoría es alta; Para complementar las visitas de campo en actividades al aire libre (por ejemplo, sitios agrícolas y forestales, minería).

Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)	Uso Potencial	Riesgos	Oportunidades
Vídeo (asincrónico) (por ejemplo: cámara de vigilancia, grabaciones de video tomadas deliberadamente para auditoría)	Seguimiento de actividades que no están en curso en el momento de la auditoría; Procesar videos; Grabaciones de voz del centro de llamadas. Seminarios web de capacitación grabados.	Seguridad y confidencialidad; Calidad de imagen; Apreciación completa del sitio, equipo y condiciones; Veracidad de los datos.	Mayor rentabilidad (posibilidad de seleccionar solo los momentos de interés del video); Posibilidad de observar lugares, instalaciones de difícil acceso y mejorar el muestreo; Si el registro electrónico contiene datos confidenciales que no son aptos para la auditoría remota, el auditor debe considerar reasignar la revisión de ese registro para una auditoría in situ.

Riesgos y Oportunidades por el Uso de las TIC

TIC	Consideraciones	Oportunidades	Riesgos
PLATAFORMAS Zoom, Teams, Google Meet	* Prepararse en un escenario de acuerdo con la comunicación. * Luz * Ruido * Fondo * Tener conciencia del uso del micrófono y cámara. * Conectar preferentemente con cable de Eternet. * Considerar uso de manos libres. * Estar en un sitio cómodo y con las herramientas necesarias a la mano. * Cuidar apariencia.	- Comunicación estable y con muchas herramientas para compartir información como: * Chat * Envío/recepción documentos * Compartir pantalla * Soporte técnico - Permite comunicación visual/auditiva	- Algunas funciones son más lentas que otras herramientas. - Depende de una banda ancha y estabilidad del internet. - Aunque son muy parecidas no se cuentan con las mismas herramientas.
WHATSAPP Teléfono, chat y video conferencia	* Considerar las opciones del párrafo anterior. * Conectarse preferentemente a red WiFi. * Utilizar el WhatsApp Web para mejorar la escritura con el uso del teclado y manejo de archivos.	– Facilita la comunicación masiva a través de grupos y de manera individual (logística). – Compartir varios tipos de archivos que se pueden consultar directo en el celular (depende de las aplicaciones instaladas, se recomienda office, lector de pdf y de fotos o imágenes). – Pantalla touch nos permite navegar en los detalles de los doctos recibidos. – Se pueden hacer video llamadas (hasta 4 en un tiempo). – Utilización de cámara trasera para mostrar lugares o condiciones sin perder contacto visual y auditivo. – Alternar entre datos y wifi en red inestable.	– Depende de los recursos el teléfono. – Inestabilidad de banda ancha y posible utilización de datos. – Limitado en participantes de videollamadas.
CELULAR	* Recurso muy estable. * Solicitar números telefónicos a auditados.	– Videollamadas en conferencia. – Conferencias (más de 2 personas). – Escaneo instantáneo o fotografía de documentos extensos o manuscritos. – Red de comunicación estable.	– Videollamadas y conferencias depende de planes contratados y de características de teléfonos.
CORREO ELECTRÓNICO	• Solicitar direcciones electrónicas a auditados. • Confirmar envío/recepción.	– Recepción más ordenada e ilimitada de archivos. – Petición anticipada de información.	– No hay comunicación visual/auditiva. – Podría tardarse o no funcionar por inestabilidad de red o tamaño de archivos.
Recomendaciones para eliminar o reducir los riesgos: • Revisar nuestro hardware y software de comunicación (funcionamiento, configuraciones, mantenimiento). • Practicar envío y recepción de información y en general las utilidades de las herramientas. • Realizar pruebas de conexión y acordar con los clientes todas las TIC posibles. • Establecer "Estrategia de Comunicación" para aprovechar y optimizar las ventajas de cada herramienta. • Considerar un plan alternativo en caso de contingencia o pérdida total de la comunicación e involucrar al cliente y equipo auditor.			

NOTA: En la ***Agenda-Plan*** de la Auditoria se hará referencia o mención de este "**Modelo General de Riesgos para Auditorias Remotas"** con el fin de que el auditor lo considere para la realización de la auditoria planificada; Cuando se detecten otro tipo de riesgos, se anexarán a la Agenda Plan de la Auditoria para que se consideren por parte del equipo auditor, para optimizar la eficacia y eficiencia de la auditoria, manteniendo al mismo tiempo la integridad de este proceso.

ANEXO 6

Medidas de seguridad y protección de datos

Las medidas de seguridad y protección de datos se darán en base a lo acordado con el cliente y al compromiso de los auditores a no revelar ninguna información que se derive de este tipo de auditorías.

Para lo anterior se tienen varias **Medidas de seguridad y Protección de datos**, las cuales se muestran a continuación:

a. Firma del ***"Convenio de cumplimiento de políticas de imparcialidad y confidencialidad del personal con actividades de certificación"***, por parte del personal de CIM.
b. Capacitación y sensibilización a las personas con actividades de certificación de la importancia, compresión y aplicación de las Medidas de Seguridad y protección de datos.
c. Cuando se planifique una auditoría remota se le solicitará al cliente que se realice una "Reunión de Planificación o Reunión de Prueba de Conexión" de acuerdo con lo plasmado en la actividad 5 de este procedimiento, donde se le informa y orienta respecto al intercambio de información relacionada con la auditoria remota antes, durante y después de su realización, así mismo, se reitera que su información está protegida de acuerdo al "**Contrato/Convenio de prestación de servicios de certificación/renovación de sistemas de gestión**".
d. CIM se apega a las medidas de seguridad establecidas por las TIC, por medio del uso de licencias, permisos de uso, o seguridad adquirida.
e. CIM se apega a las medidas de seguridad y protección de datos que el cliente establezca, siempre y cuando no afecten los objetivos de la auditoria remota, en cuyos casos se buscará otra alternativa para su realización segura.