

**RETOS Y APRENDIZAJES DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA A
SISTEMAS DE GESTIÓN LUEGO DE LA PANDEMIA COVID 19**

YENSY ALEXANDRA JIMÉNEZ ORTEGA

D0700526



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

BOGOTÁ D.C.

2022

**RETOS Y APRENDIZAJES DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA A
SISTEMAS DE GESTIÓN LUEGO DE LA PANDEMIA COVID 19**

YENSY ALEXANDRA JIMÉNEZ ORTEGA

D0700526



LAURA CAROLINA CASTIBLANCO GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

BOGOTÁ D.C.

2022

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	4
1.1 Palabras claves.....	5
2. ABSTRACT	6
2.2 Key Words.....	7
3. OBJETIVOS	8
3.1 Objetivo general.....	8
3.2 Objetivos específicos	8
4. INTRODUCCIÓN	9
5. DESAFÍOS E IMPACTOS DE LA AUDITORÍA CON LA LLEGADA DE LA PANDEMIA COVID 19.....	14
6. HABILIDADES Y ENSEÑANZAS QUE DEJA LA PANDEMIA PARA LAS AUDITORÍAS DEL FUTURO.....	20
7. CONCLUSIONES	25
8. BIBLIOGRAFÍA	27

1. RESUMEN

Las auditorías internas son un proceso sistemático que permite realizar una autoevaluación frente al cumplimiento de los requisitos que se encuentran en la normatividad legal vigente y aplicable a cada organización, esto se logra mediante la recolección de evidencias, identificación y levantamiento de hallazgos que logran evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos analizados con el fin de impulsar la mejora continua de cada proceso en la compañía. Deben ser realizadas por personal capacitado e idóneo, con conocimientos claros y con experiencia en la identificación y levantamiento de los hallazgos, adicional a ello se deben tener unos conocimientos básicos sobre la compañía auditada y unas habilidades específicas para conseguir un adecuado ejercicio. Las compañías actualmente se encuentran en la búsqueda de la mejora continua para ello se implementan herramientas como las auditorías internas para dar cumplimiento a la normativa vigente y brindar a sus colaboradores (clientes y empleados) una mejor experiencia y crecer ampliamente.

Ni las organizaciones, ni las actualizaciones de las normas ISO podían anticipar los desafíos que traía la pandemia del COVID 19 que afectó el normal desarrollo de las auditorías y que presentó un reto para los auditores quienes tenían que enfrentarse a las restricciones y aun así seguir validando los procesos y documentos de las empresas. Por tal motivo los auditores tuvieron que hacer uso de su ingenio y de herramientas tecnológicas para continuar el desarrollo de su actividad y seguir auditando las empresas, así entonces encontramos el uso de canales de comunicación como videoconferencia, para identificar hallazgos, el uso de sus habilidades para validar la veracidad del auditado y sus evidencias, reuniones virtuales de avances y validación de procesos con distanciamiento, apenas algunos de los ejemplos de los cambios que supuso la pandemia del COVID - 19.

Dentro de estos cambios y teniendo en cuenta los desafíos, los auditores empezaron a enfrentar situaciones de duda y a ser más laxos con el cumplimiento de lo estipulado en las normas, permitiendo documentos firmados digitalmente o sin firma, auditar procesos de forma remota o virtual sin constatar realmente el cumplimiento de las normas, sin embargo, algunas de las prácticas tecnológicas y virtuales, resultaron ser más eficientes.

Aunque también identificamos buenas prácticas que ha dejado la pandemia en las auditorías, las reuniones virtuales de avances permitieron optimizar los tiempos, los desplazamientos y la realización de más auditorías, se pueden tener en cuenta que ahora se pueden hacer reuniones de seguimiento más seguidas que no implicara los costos como los de movilidad del auditor a sitio, o flexibilidad en los horarios, prácticas que seguramente seguirán siendo aplicadas en las auditorías futuras por la eficiencia que estas representan.

1.1 Palabras claves

Auditoría interna, auditor, criterios de auditoría, COVID – 19, Auditoría remota.

2. ABSTRACT

Internal audits are a systematic process that allows a self-evaluation of compliance with the requirements found in the current legal regulations and applicable to each organization, this is achieved through the collection of evidence, identification and survey of results that are able to evaluate the degree of compliance with the requirements analyzed, in order to promote continuous improvement of each process in the company. These internal audits must be carried out by trained and suitable personnel, with clear knowledge and experience in identifying and collecting findings, in addition to this, they must have basic knowledge about the audited company and specific skills to achieve an adequate exercise. Companies are currently in search of continuous improvement for these tools, such internal audits are implemented to comply with current regulations and provide their collaborators (customers and employees) with a better experience and grow widely.

Neither the organizations or the updates of the ISO standards could anticipate the challenges brought by the Covid 19 pandemic that affected the normal development of audits, that presented a challenge for auditors who had to face the restrictions and still continue to validate the processes and documents of the companies. For this reason, the auditors had to make use of their ingenuity and technological tools to continue the development of their activity and continue auditing the companies, thus we found the use of communication channels such as videoconferencing to identify findings, the use of their skills to validate the veracity of the auditee and its evidence, virtual meetings to validate processes at a distance, are just some of the examples of the changes that the COVID-19 pandemic entailed.

Within these changes and taking into account the challenges, the auditors began to face situations of doubt and to be laxer in complying with the provisions of the regulations, allowing documents signed digitally or even without signature, auditing processes remotely or virtually, without an actual verification that complying with the rules, however, some of the technological and virtual practices, turned out to be more efficient.

Although we also identified good practices that the pandemic has left in audits, the virtual progress meetings optimize time, travel, and carry out more audits, it can be taken into account that now it is possible to hold follow-up meetings more often than before. It also improves costs such as the mobility of the auditor to the site, or flexibility in schedules, practices that will surely continue to be applied in future audits due to the efficiency they represent.

2.2 Key Words

Internal audit, auditor, audit criteria, COVID – 19, Remote Audit.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Identificar los retos que enfrentaron los auditores internos durante la pandemia del COVID 19 y las enseñanzas que se podrían implementar en las auditorías futuras.

3.2 Objetivos específicos

- Investigar los principales desafíos y cambios que aplicaron los auditores durante la pandemia del COVID 19.
- Reconocer las nuevas habilidades y enseñanzas que deja la pandemia frente a las auditorías para aplicar a futuro.
- Proponer dentro de los cambios identificados y generados a raíz de la pandemia, nuevas mejores prácticas para las auditorías.

4. INTRODUCCIÓN

La auditoría de un sistema de gestión según la norma 19011 versión 2018 es un “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2018). Las auditorías internas son herramientas utilizadas por las organizaciones para verificar el grado de cumplimiento de los procesos de cada área mediante evidencias proporcionadas por las mismas, estas permiten a las organizaciones implementar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua de sus procesos frente a los criterios de auditoría o los requisitos legales. Los roles que intervienen en los procesos de auditoría son: el auditor que es la persona que dirige el desarrollo de la auditoría de principio a fin, el auditado que es la persona o empresa que recibe la auditoría, el observador que es la persona que aunque no audita, está aprendiendo y observando el desarrollo de la misma, el experto técnico que es quien aporta sus conocimientos sobre un tema específico y los auditores junior que acompañan al auditor líder, estos son parte del equipo auditor y cumplen sus funciones en el proceso de acuerdo al plan de auditoría que realiza el auditor líder.

La norma ISO 19011 versión 2018 establece 3 tipos de auditorías:

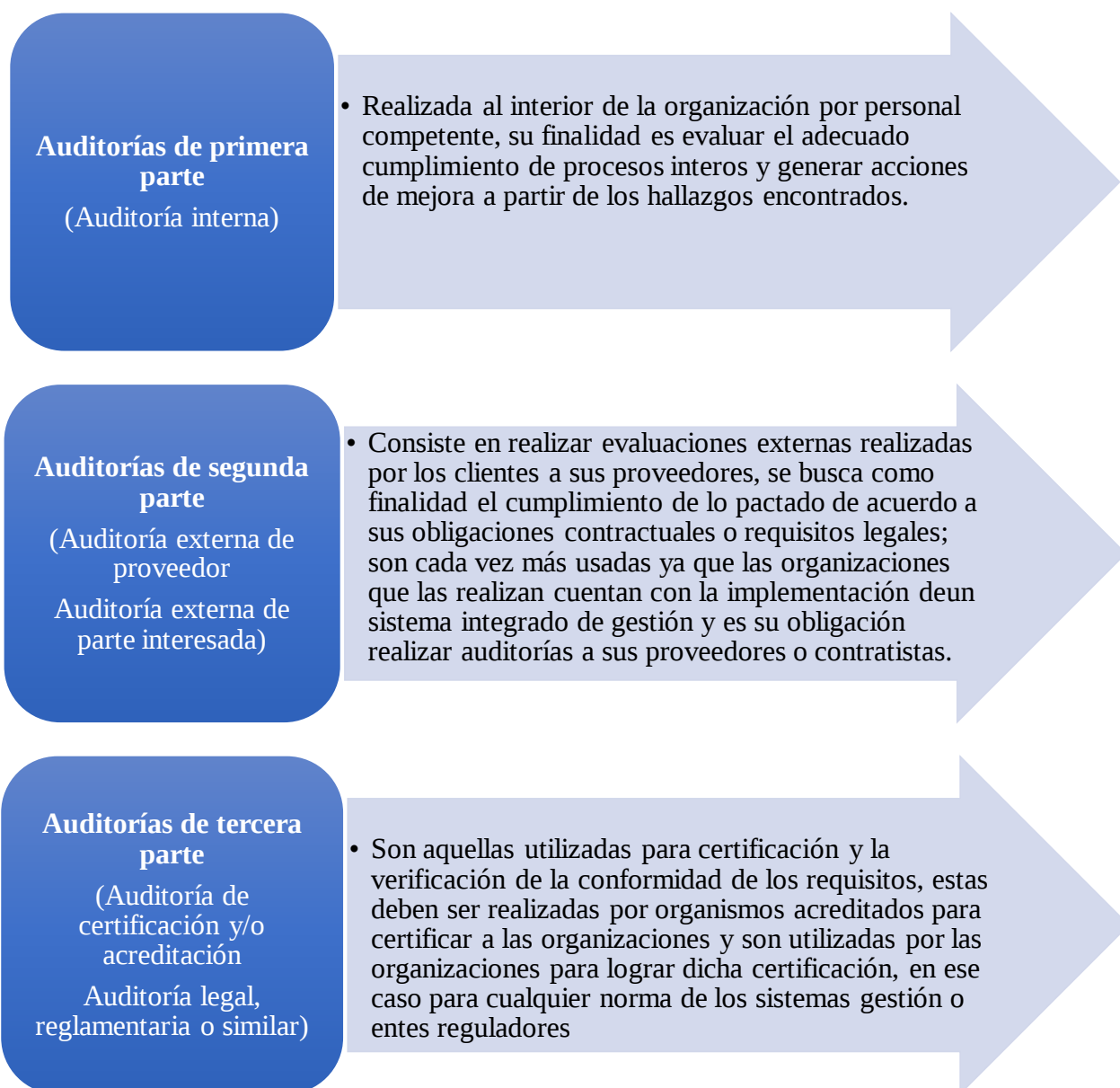


Ilustración 1. Tipos de Auditorías.

Fuente: Elaboración propia basado en (NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, 2018)

Los sistemas integrados de gestión en Colombia recopilan las normas ISO 9001 versión 2015 sistemas de gestión de calidad, ISO 14001 versión 2015 sistema de gestión ambiental y ISO

45001 versión 2018 sistemas integrados de la seguridad y salud en el trabajo, estas normas incluyen como requisito de implementación y certificación el numeral 9.2 Auditoría interna, la cual establece que la organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados esperando tener como referente la norma la norma ISO 190011 versión 2018.

Las auditorías deben ser realizadas por personal competente que según la norma ISO 190011 versión 2018 es la “capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2018), con conocimientos claros y experiencia en la identificación y levantamiento de los hallazgos frente a los criterios de auditoría, adicionalmente se deben tener unos conocimientos básicos de la compañía auditada y unas habilidades específicas para conseguir un adecuado ejercicio de levantamiento de información clara y aterrizada del proceso o sistema de gestión. La norma ISO 19011 habla en su numeral 4 sobre siete principios de auditoría que deben tener los auditores:



Ilustración 2. Principios de la Auditoría.

Fuente: Elaboración propia basado en: (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2018).

La norma ISO 19011 versión 2018 hace referencia en su anexo A16 sobre las auditorías remotas o virtuales y allí nos evidencia una serie de situaciones en las que ya se contemplaba la

auditoría virtual desde el año 2018, esto indica que estas auditorías deben ser llevadas apoyándose de las tecnologías de la información y se pueden realizar cuando los métodos presenciales no son posibles, allí también se encuentra el término de mitigar los riesgos asociados a las auditorías remotas, como lo son el cumplimiento de los tiempos, las conexiones a internet, la seguridad de la información, entre otras. La gran interrogante es ¿cómo hacer para garantizar un adecuado proceso de auditoría con los mismos niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de manera virtual?

A continuación, se identificarán los principales desafíos y cambios a los que se enfrentaron los auditores con la llegada de la pandemia y el impacto que estos reflejaron en las auditorías, además se mencionan las habilidades y enseñanzas que la pandemia trajo a los auditores y al proceso de auditoría como mejoras para el futuro de estas.

5. DESAFÍOS E IMPACTOS DE LA AUDITORÍA CON LA LLEGADA DE LA PANDEMIA COVID 19

El virus del SARS- CoV-2 también conocido como COVID 19, es una enfermedad respiratoria que fue identificada a finales del año 2019 en la ciudad de Wuhan – China, esta enfermedad empezó a transmitirse por los países de Asia con rapidez, el día 30 de enero de 2020 la organización mundial de la salud (OMS) decretó en primera instancia una alerta de riesgo de salud pública a nivel mundial por el rápido crecimiento de los casos y el grado de contagio de la misma, el día 6 de marzo de 2020 el ministerio de salud y protección social de Colombia confirma el primer caso positivo de COVID 19, en tan solo 5 días para el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud OMS declaró al SARS- CoV-2 como una pandemia.

Con la llegada de la pandemia al país el gobierno nacional implementó varias medidas de mitigación de la propagación del virus, entre ellas la “resolución 666 de 2020, por la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del COVID-19”. (Ministerio de Salud y Protección social, resolución número 000666 de 2020, 2020). Adicional se decretó confinamiento estricto para toda la ciudadanía y solo podían movilizarse los servicios de primera necesidad cumpliendo con los aforos y protocolos de bioseguridad. Ante estas situaciones las organizaciones se enfrentaron a la continuidad de sus negocios de manera remota y los retos iniciaron.

Todos los procesos internos de las compañías se enfrentaron a cambios y desafíos y esta no fue la excepción para los procesos de auditorías, antes de que llegara la pandemia se realizaban de manera presencial ya que no se habían desarrollado las competencias para el implementar una auditoría remota, aunque la norma ISO 19011 versión 2018 contempla esta posibilidad realmente

nadie había anticipado un evento como la pandemia y mucho menos se esperaba un confinamiento estricto y obligatorio por tantos meses.

El principal reto para las auditorías fue lograr un proceso donde se pudiesen verificar las evidencias de manera sincrónica en tiempo real para lograr un proceso de auditoría adecuado, recibir las entradas que para el caso pueden ser evidencias o documentos y transformarlas de aquí en adelante en hallazgos, cada auditor se encarga de evaluar y comparar esta información frente a los criterios de auditoría o norma y emiten una decisión, la cual puede tener como resultado: conformidad, oportunidad de mejora o no conformidad, todo esto debía hacerse de manera remota y debía asegurar la calidad del proceso, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la ISO 19011 versión 2018.

Si se consideraba difícil lograr este proceso de manera presencial debido al tiempo y el tamaño de la organización, ahora de manera virtual el reto incremento, lograr un levantamiento de hallazgos comparando evidencias de manera remota no fue una tarea fácil, Huang comenta algunos retos en las entrevistas a personal relevantes durante una auditoría remota. “es difícil para un auditor el hacer un muestreo aleatorio de entrevistas ya que existe un riesgo que la organización pueda seleccionar a alguien familiarizado con el proceso para la entrevista. Existe una amenaza a la imparcialidad del certificado”. A esto se suma el no poder observar la comunicación no verbal que ayuda a detectar inconsistencia, si es que las hay, esto es difícil de realizar durante una auditoría remota” (Preferred by Nature, Como las auditorías se vuelven virtuales, nuestros auditores lo comparten, 2020), esto redujo las posibilidades que tenía el auditor para el levantamiento de un hallazgo de manera presencial a la hora de solicitar una evidencia y emitir un resultado.

Otro reto que se presentó para llevar a cabo las auditorías de los sistemas integrados de gestión con la llegada de la pandemia del COVID 19, fue el uso de las tecnologías de información, Las tecnologías de la información TIC según el artículo 6 de la ley 1341 de 2009 “son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes” (Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2009), desde siempre estas tecnologías han sido una ayuda importante para el desarrollo de las actividades de la cotidianidad de las personas, debido a los avances de las mismas han arrojado a las organizaciones a implementarlas en sus proceso básicos y para el óptimo desarrollo de sus funciones, las TIC cada vez son más utilizadas y sus conceptos más frecuentes en el mundo laboral, con la llegada de la pandemia y la necesidad de llevar a cabo el proceso de auditorías se crea la necesidad de la virtualidad y según Bureau Veritas ente de acreditación “El proceso de auditoría remota ocurre cuando un auditor externo verifica los procesos, políticas, procedimientos y el sistema de gestión en tiempo real a través de las TIC. Este proceso se puede ejecutar a través de herramientas de videoconferencia, teniendo la posibilidad de inspeccionar por medio las funciones de pantalla compartida los documentos y a su vez ejecuta preguntas o precisiones.” (BUREAU VERITAS Certification, Certificación en Sistemas de Gestión - Transformación Digital, 2020).

Una vez analizado lo expuesto anteriormente, se puede identificar los nuevos métodos y el avance que se han obtenido en los procesos de auditorías a pesar de las circunstancias y la pandemia, el uso de herramientas tecnológicas y las facilidades que ellas brindan para el desarrollo de los procesos, desde la verificación de los documentos, inspeccionar instalaciones, entrevistar a los colaboradores ya son actividades que se realizan de manera remota y que

permiten cumplir con el proceso adecuado de la auditoría, esto brinda beneficios como optimización de tiempos, reducción de desplazamientos de los auditores, reducción de costos, cuidado y protección del personal y su estado de salud, lograr llegar a lugares alejados entre otras, sin embargo, esto también puede ocasionar grandes problemas como la pérdida del control de los documentos y la seguridad de los mismos, también la inestabilidad del internet o la falta de habilidades del personal auditado con el uso de sus aplicativos puede generar grandes inconvenientes e impactar en el resultado de la auditoría; No significa esto, que los auditores reciban la información y puedan manipularla con fines diferentes a los acordados inicialmente, se deben crear acuerdos de confidencialidad, se debe garantizar la seguridad de la información y el respeto de la misma.

Bureau Veritas ente de acreditación a nivel nacional para los sistemas integrados de gestión, da a conocer algunos elementos que se deben tener en cuenta para lograr el éxito en una auditoría remota entre ellos el uso de las TIC “Herramienta de TIC y buena conectividad: Asegúrese de que su red tenga suficiente ancho de banda para admitir a varias personas conectadas en la reunión digital con el uso compartido de pantalla.” (BUREAU VERITAS Certification, Certificación en Sistemas de Gestión - Transformación Digital, 2020) estas medidas implementadas usadas de buena manera y mejorando el uso de las TIC garantiza a las compañías un buen desarrollo del proceso de auditoría, reduce el impacto del riesgo de la pérdida de la información, no es solo el manejo de las herramientas como Zoom, Teams o Meet, también se debe tener en cuenta las conexiones eléctricas, la estabilidad del internet y el manejo de aplicativos para cargar documentos.

La norma ISO 27001 gestión de la seguridad de la información indica que “consiste en medidas orientadas a proteger la información, indistintamente del formato de la misma, contra cualquier amenaza, de forma que garanticemos en todo momento la continuidad de las actividades de la empresa.” (Normas ISO, ISO 27001-Seguridad de la información: norma ISO IEC 27001/27002) esta norma se basa en tres objetivos fundamentales para la seguridad de la información, los cuales son: integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, lo cual es una medida de mitigación a un riesgo identificado durante la realización de las auditorías, la información documental de los sistemas de gestión son los cimientos básicos del mismo y la pérdida de control o filtración, es un punto vital que debe ser controlado antes de iniciar las auditorías remotas, siempre se deben evaluar los riesgos y oportunidades en el programa de auditoría, como lo describe la norma ISO 19011 de 2018.

Otro reto que se pudo evidenciar, fue lograr realizar el proceso de auditorías de forma adecuada en el tiempo establecido, aunque se puede pensar que al evitar desplazamientos el tiempo en reuniones remotas puede ser más corto, esto depende de la conexión a internet, las habilidades del auditor y auditado en las herramientas TIC y la rapidez con la que se presenten las evidencias, estos son algunos de los riesgos que se presentaron en las auditorías remotas y los algunos retos a los que se enfrentaron los auditores con la llegada de la pandemia del COVID 19 fue el abordaje y la mitigación de los mismos para reducirlos y lograr cumplir con la auditoría. (Diario la libertad, Herramientas TIC permiten realizar auditorías de manera remota y segura, 2020)

Reto	Solución aplicada
Dar cumplimiento adecuado al proceso de auditoría verificando las evidencias de manera virtual.	Desarrollo de habilidades y uso de nuevas tecnologías para verificación de evidencias en tiempo real y así levantar hallazgos.
Uso de las tecnologías de la información.	Capacitación en nuevas herramientas tecnológicas, planificación y ejecución de un adecuado plan de auditoría.
Protección y pérdida de la información.	Crear una adecuada planificación del proceso de auditoría garantizar los principios básicos de los auditores, además de la confidencialidad y protección de la información usada para soportes de la auditoría
Conectividad.	Implementación de varias plataformas de conexión lo que permite tener varias opciones de conectividad.
Manejo de los tiempos y del proceso de auditoría	Identificación temprana de los riesgos de la auditoría, desarrollo de habilidades del equipo auditor para la solicitud de evidencias y el levantamiento de hallazgos.

Ilustración 3. Cuadro resumen.

Fuente: *Elaboración propia*

6. HABILIDADES Y ENSEÑANZAS QUE DEJA LA PANDEMIA PARA LAS AUDITORÍAS DEL FUTURO

Con el pasar de los meses, en las auditorías remotas se ha logrado mitigar los riesgos antes descritos, las auditorías remotas llegaron para quedarse y las habilidades que los auditores han tenido que desarrollar con el pasar del tiempo, han logrado llamar la atención de cada vez más organizaciones para disminuir sus costos, los entes certificadores como Bureau Veritas también han impulsado mejoras en los procesos remotos, es por eso que nos orientan con 8 pasos de una adecuada auditoría remota.

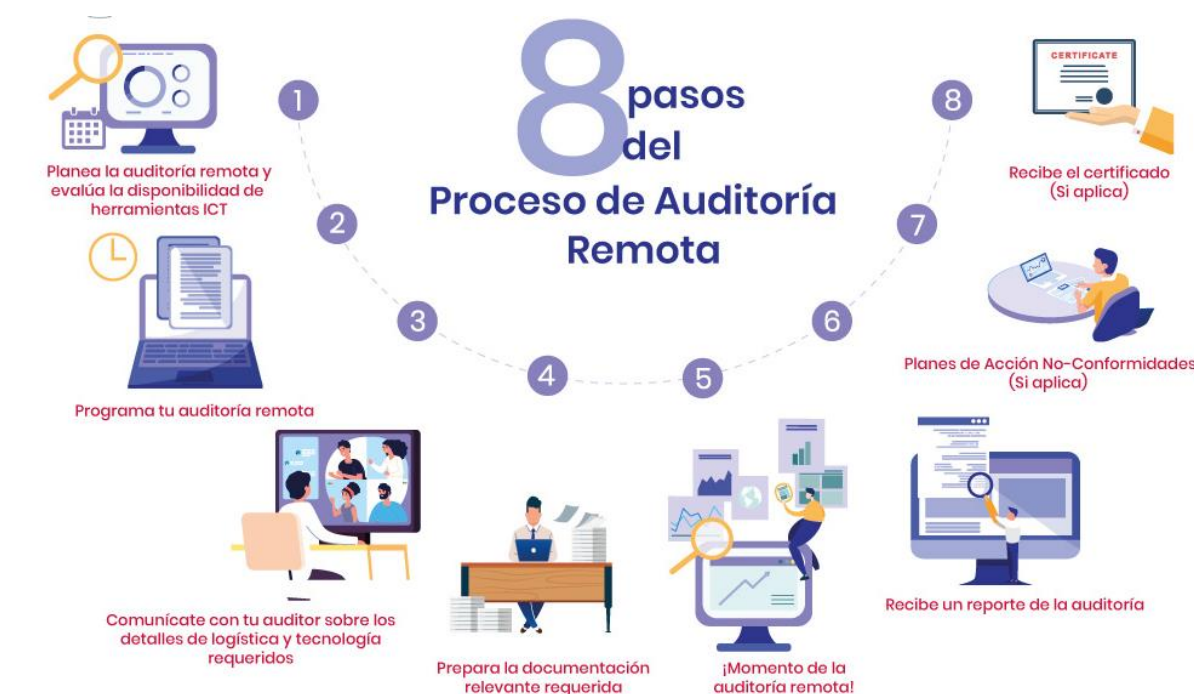


Ilustración 4. Los 8 pasos del proceso de auditoría remota

Fuente: <https://www.bureauveritascertification.com/co/wp-content/uploads/sites/4/2020/04/auditorias-remotas-certificacion-bureau-veritas-iso-9001-45001-infografia-2.jpg>

En la ilustración 4, podemos ver la explicación del paso a paso para la adecuada planeación, desarrollo y finalización del proceso de auditoría, sistemas como este son cada vez más frecuentes y las empresas de capacitación, impulsan a las compañías a enfrentar estos cambios e implementar nuevos y mejores sistemas de auditorías en sus organizaciones.

El desarrollo de las nuevas habilidades de los auditores son notables, ya que tuvieron que enfrentarse a realizar un proceso que resulta difícil de manejar de manera presencial y peor aún ahora en modalidad remota; el uso de las tecnologías, la identificación de los riesgos que se presenten en las auditorías, el manejo del proceso mediante una pantalla, la revisión de documentos y hasta la verificación de criterios de auditorías por medio de videos y transmisiones en vivo, han creado en los auditores experiencias y habilidades que mejoran sus conocimientos y enriquecen sus perfiles profesionales, esto permite que sus campos de aplicación crezcan y que las organizaciones los remuneren mejor y tengan en cuenta sus perfiles para mejores cargos, los auditores han mejorado sus habilidades y con el pasar de los días se mejora el proceso de auditoría remota lo que los enriquece de manera personal y laboral, y los hace más competitivos, además de lo mencionado anteriormente podemos identificar que otro beneficio que tienen los auditores es la posibilidad de realizar las auditorías desde la comodidad de su casa y realizar las mismas a cualquier parte del mundo.

El consejo colombiano de seguridad en julio del 2020, emite una guía de auditorías remotas para orientar a las organizaciones sobre las dudas más frecuentes del proceso de auditoría remota y en ella expone los beneficios que estas traen a las organizaciones, esta guía indica sobre las auditorías a futuro “teniendo en cuenta la experiencia que ha fortalecido la competencia de los auditores y auditados, y los impactos positivos asociados a esta modalidad, se revisará la continuidad del uso de esta dependiendo de las características de cada organización,

en algunos casos de acuerdo a la evaluación y análisis de riesgos se podrá tomar la decisión de realizar auditorías mixtas (auditoría remota y física)” (Consejo Colombiano de seguridad, Guía auditorías remotas efectivas, 2020) lo que nos indica que el proceso de auditoría cambió para siempre con la llegada de la pandemia y con la implementación del uso de las TIC las organizaciones migrarán a la virtualidad este proceso. El consejo colombiano de seguridad también en esta guía nos indica 10 beneficios de las auditorías remotas para las organizaciones.



Ilustración 5. Beneficios de las auditorías remotas

Fuente: <https://wp.ccs.org.co/wp-content/uploads/2020/08/GM1029-Gu%C3%ADa-Auditor%C3%ADas-Remotas-Efectivas-17-07-2020.pdf>

A continuación, por medio de la ilustración 6 se muestran los resultados de un estudio que busca dar a conocer las preferencias de las empresas en cuanto a las técnicas de auditorías remotas, estas entidades decidieron unir fuerzas para llevar a cabo una investigación y mediante sondeos, descubrir las preferencias de los especialistas en este ámbito. En total, 4.350 individuos fueron encuestados durante el mes de agosto del 2021, obteniendo los siguientes resultados:

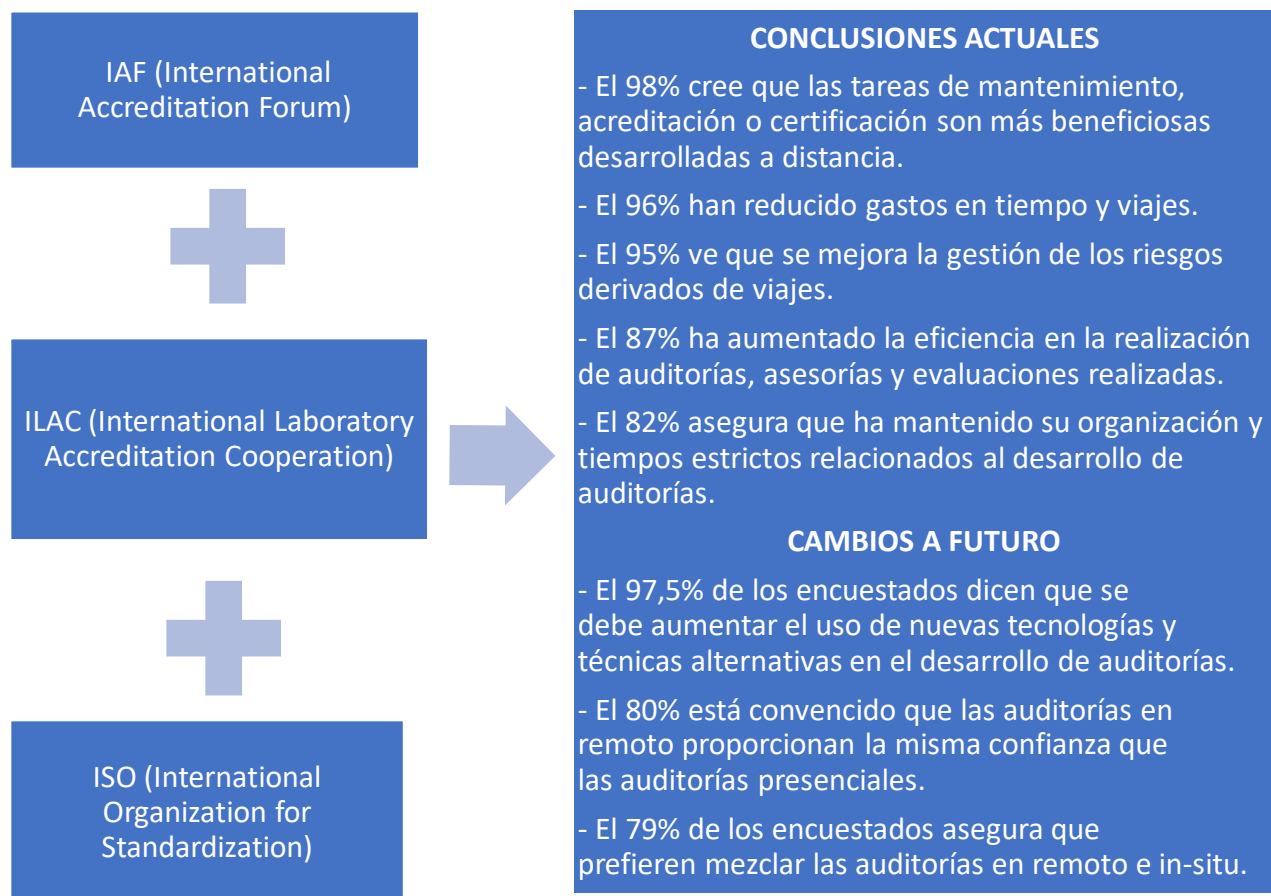


Ilustración 6. Resumen entidades de estudio

Fuente: Basado en: (ESTRUGA, 2021)

Según los resultados obtenidos por estas entidades se puede apreciar que a nivel mundial las organizaciones están incluyendo el proceso de auditoría remota en sus sistemas de gestión y que a futuro se dará continuidad a los procesos de manera remota o combinada, la adecuada

gestión de los riesgos y la mitigación de los mismos darán mayor grado de éxito de un proceso remoto y cada vez se aprenderá más del mismo con ayuda de las tecnologías de información.

A nivel nacional, la compañía Atlantic Quantum Innovations, cuenta su experiencia e informa que con la llegada de la pandemia su proceso de auditoría es limitado, aunque es un Contact center con más de 3.000 empleados y cuenta con certificaciones en las normas de seguridad de la información y en ISO 9001 versión 2015, además tiene un equipo de sistemas integrados de gestión y auditores internos certificados, no contemplan las auditorías internas remotas a corto plazo; los miedos y falta de conocimiento ha atrasado la continuidad de sus procesos y el cumplimiento de los sistemas integrados de gestión, sin embargo en su plan de capacitación para el año 2022 capacitaran a su personal en auditorías internas y contrataran los servicios de una compañía consultora para el apoyo de este nuevo proceso en la organización, ya que con el pasar del tiempo han comprendido los grandes beneficios que se tienen en este proceso y las habilidades o competencias que pueden obtener sus empleados para así posicionarse en el mercado de los Contact center y la implementación de los sistemas integrados de gestión.

7. CONCLUSIONES

Luego de analizar y definir los diferentes retos a los que se enfrentaron los auditores y el proceso de auditoría durante la pandemia, se identificaron algunas ventajas de este aprendizaje entre las que se encuentran, la reducción de costos: las auditorías remotas evitan desplazamiento de personal a otras ciudades, tiquetes, viáticos, tiempos, alimentación, entre otros , lo que reduce los costos logísticos, alcanzando el mismo objetivo, realizando del proceso de manera virtual, este beneficio es uno de los que más ha llamado la atención de las organizaciones que realizan auditorías de primera, segunda y tercera parte, y sin lugar a duda es una ventaja que hará que las auditorías remotas o virtuales cada vez sean más tenidas en cuenta y preferidas sobre las auditorías presenciales.

Podemos concluir entonces que las auditorías remotas nos ofrecen grandes beneficios, como los son la reducción de costos, la facilidad de contactarnos con lugares apartados o remotos, el uso de las herramientas tecnológicas, el desarrollo de las habilidades que estas ofrecen como auditores y la experiencia profesional, aunque se encuentran grandes retos y desafíos para el camino, los cambios y los avances siempre los traen, la virtualidad y el uso de las tecnologías son una ayuda que permiten mejorar los procesos y esto es lo que podemos ver GRACIAS a los avances tecnológicos y las experiencias que se han generado en el proceso de auditoría remota, hace algunos años no se contemplaba que una auditoría remota fuera exitosa o que sus resultados fueran de calidad, pero en tan solo dos años se han reinventado y se construyen cada día sobre bases más sólidas como parte importante de un sistema integrado de gestión y el desarrollo del ciclo PHVA, el proceso de auditoría remota está encaminado a una mejora continua y es una nueva ruta viable y confiable para un adecuado proceso de auditoría.

Con el paso de los días el proceso remoto tendrá más soportes de casos de éxito y así mismo la mitigación de los riesgos será más eficientes y seguros, el uso de las TIC permitirán optimizar o reducir los tiempos y costos, la implementación de nuevas herramientas como sistemas para cargar la información de la compañía o la creación de aplicaciones internas para realizar visitas virtuales o entrevistas de manera individual permitirá a las empresas garantizar la seguridad de la información, el cumplimiento de la normatividad vigente y así llegar a impulsar a que las organizaciones pequeñas o que a la fecha no se han arriesgado a realizar auditorías remotas se animen a implementar procesos o herramientas más eficientes e innovadoras que lleven y conviertan a sus compañías en un modelo a seguir.



Ilustración 7. Habilidades del auditor.

Fuente: Elaboración propia

8. BIBLIOGRAFÍA

- BUREAU VERITAS Certification, Certificación en Sistemas de Gestión - Transformación Digital. (2020).
Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/co/project/auditoria-remota-calidad-riesgos/>
- Cabrol, J. C. (3 de Noviembre de 2020). *Universidad Bernardo O'Higgins, Auditorías en tiempos de Pandemia*. Obtenido de <https://www.ubo.cl/auditorias-tiempos-pandemia/>
- Chesniuk, S. (27 de Abril de 2021). *Uso de TICs en auditorías remotas – MetroQuimica.Net*. Obtenido de <https://metroquimica.net/blogs/news/uso-de-tics-en-auditorias-remotas>
- Consejo Colombiano de seguridad, Guía auditorías remotas efectivas. (2020). Obtenido de <https://wp.ccs.org.co/wp-content/uploads/2020/08/GM1029-Gu%C3%ADa-Auditor%C3%ADas-Remotas-Efectivas-17-07-2020.pdf>
- Cruz, L. A. (6 de Abril de 2021). *KPMG International, ¿Qué viene para la auditoría después de la pandemia?* Obtenido de <https://home.kpmg/co/es/home/insights/2021/04/que-viene-para-la-auditoria-despues-de-la-pandemia.html>
- Diario la libertad, Herramientas TIC permiten realizar auditorías de manera remota y segura. (13 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://diariolalibertad.com/sitio/2020/12/13/herramientas-tic-permiten-realizar-auditorias-de-manera-remota-y-segura/>
- ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA, Auditorías remotas ISO 9001: recomendaciones para la inspección virtual. (17 de Febrero de 2021). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/02/auditorias-remotas-iso-9001-recomendaciones-para-la-inspeccion-virtual/>
- ESTRUGA, N. (3 de noviembre de 2021). *EALDE Business School, Un estudio pone en valor las técnicas de auditorías remotas*. Obtenido de <https://www.ealde.es/auditorias-remotas/>
- Frett, N. (20 de Mayo de 2020). *AUDITOOL, El comité de auditoría en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/7161-el-comite-de-auditoria-en-tiempos-de-pandemia>
- Gonzalez, H. (2 de Octubre de 2020). *CALIDAD & GESTION – CONSULTORÍA PARA EMPRESAS, AUDITORÍA REMOTA DE SISTEMAS DE GESTION*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2020/10/02/auditoria-remota-de-sistemas-de-gestion/>
- Hernández, C. (5 de Mayo de 2020). *Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia -La importancia del auditor interno durante la pandemia* . Obtenido de <https://incp.org.co/la-importancia-del-auditor-interno-durante-la-pandemia/>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (Julio de 2018). *Norma internacional ISO 19011. Cecep*. Obtenido de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (19 de Febrero de 2022). *Icontec*.
Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/co/project/auditoria-remota-calidad-riesgos/>

Irregui Carrillo, A., Gutierrez Vargas, M., Caldas, D., Cubillos, M., & García, M. (s.f.). *Dirección de Gestión y Desempeño institucional, MEJORES PRACTICAS FRENTE AL ROL DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO, AUDITORIA INTERNA O QUIEN HACE SUS VECES, EN TIEMPO DE CRISIS*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36216034/Mejores-practicas-frente-al-rol-de-las-oficinas-de-control-interno-auditoria-interna-o-quien-hace-sus-veces-en-tiempo-de-crisis.pdf/2f73a63c-e711-99c2-93a1-3db7e0e2fbc0?t=1589321136258>

Ministerio de Salud y Protección social, resolución número 000666 de 2020. (24 de Abril de 2020).
Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. (28 de Febrero de 2012). Obtenido de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%2019011%202012.pdf>

Normas ISO, ISO 27001-Seguridad de la información: norma ISO IEC 27001/27002 . (s.f.). Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-27001/>

Online Browsing Platform (OBP), Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. (2018).
Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:19011:ed-3:v1:es>

Preferred by Nature, Como las auditorías se vuelven virtuales, nuestros auditores lo comparten. (12 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://preferredbynature.org/es/newsroom/como-las-auditorias-se-vuelven-virtuales-nuestros-auditores-lo-comparten>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (30 de Julio de 2009). *Alcaldia Mayor de Bogotá*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>

SoftExpert Excellence Blog. (3 de Agosto de 2020). *SoftExpert Excellence Blog, Auditoría Interna Remota: una realidad más allá de la pandemia* . Obtenido de <https://blog.softexpert.com/es/auditoria-interna-remota/>