



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

250

Nº

DIRECCION DE SEGURIDAD OPERACIONAL

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Insp. Jilmhar Gonzales Canqui Inspector III Instrucción Aeronáutica - TGR	05 AGO. 2021	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA	10 AGO. 2021	
	Cmdte. Miguel Marco Lopez Gervasio Director de Seguridad Operacional	10 AGO. 2021	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	27 AGO. 2021	



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

DGAC
ARCHIVO CENTRAL



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 250
La Paz, 27 AGO 2021

VISTO:

El Informe PLA-0120 DGAC-29753/2021 de fecha 12 de Agosto de 2021, emitido por Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales, Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA, referido a la Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimiento de Guía Técnica de Auditorías Remotas, en su versión 00.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, de 29 de octubre de 2004, en su inciso f) del Artículo 9, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Numeral 1 del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la función de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico-operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictada por el Estado boliviano, los tratados e instrumentos internacionales.

Que el numeral 5 del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478 determina Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el numeral 8 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la atribución de aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

Que a través de Resolución Administrativa N° 069 de 25 de marzo de 2021, se aprobó el documento DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la información Documentada, versión 04.

CONSIDERANDO:

Que el ATCO. Jilmhar Gonzales Canqui Inspector III Instructor –TGR de la Unidad de Licencias al Personal dependiente de la Direccion de Seguridad Operacional emitió el Informe DGAC-28978 PEL-0396/2021 de 05 de agosto de 2021 el cual indica:

- "El elemento crítico (CE-7), sobre las "Obligaciones de vigilancia", indica que, para mantener las operaciones seguras continuas el Estado debe establecer e implantar



un servicio eficaz y sostenible de control y supervisión para asegurar el cumplimiento continuo por los titulares de una licencia, habilitación, certificado, aprobación o autorización. Por ende los Estados deberían establecer e implantar, un programa de supervisión que debería incluir, como mínimo los procedimientos relacionados, ayudas para el trabajo y orientación sobre la manera en que la actividad debería llevarse a cabo hasta la conclusión de las deficiencias observadas durante las actividades (Inspecciones/Auditorías)”.

- *“De acuerdo al Doc. 10144, la vigilancia debería basarse en el enfoque de gestión del riesgo, que pueden llevarse a cabo mediante actividades de vigilancia documental y a distancia para examinar los documentos, los procedimientos y los comprobantes de las actividades, como los registros operacionales y de auditoría, registros de riesgo”*

Que el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales, Profesional III en Gestión de la Calidad y SOA dependiente del Area de Planificación y Calidad ha emitido el Informe PLA-0120 DGAC-29753/2021 de fecha 12 de Agosto de 2021 que refiere la Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimiento de Guía Técnica de Auditorías Remotas, en su versión 00, considerando los siguientes antecedentes:

Que el Informe PLA-0120 DGAC-29753/2021 concluye que:

- 1) La Dirección de Seguridad Operacional solicita la emisión de “Procedimiento de Guía Técnica de Auditorías Remotas” con el propósito de coadyuvar en la ejecución del Plan de Vigilancia Anual, el cual en una primera instancia será aplicado a las actividades de la Dirección de Seguridad Operacional, para posteriormente implementarla en las Direcciones de Navegación Aérea y Transporte Aéreo respectivamente.
- 2) Se revisó y adecuo el manual requerido, en coordinación con la Dirección de Seguridad Operacional, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna el código DSO-PRO-003 en su versión 00.
- 3) La Dirección Ejecutiva de la D.G.A.C. es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478.

Que el Informe PLA-0120 DGAC-29753/2021, recomienda que:

1. *“...la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación del documento detallado en el numeral II...”*
2. *“Posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa por Dirección Ejecutiva, remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado y realizar la distribución de una copia a la dirección dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la institución, cumpliendo con el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PROC-002R4”.*

Que el 27 de agosto de 2021, el Abg. Pablo Danilo Soza Alanoca Técnico en Transparencia en Comisión en Dirección Jurídica ha emitido el Informe Jurídico DJ-1966/2021 H.R.29753/2021, mismo que textualmente indica: *“...que la solicitud de aprobación del DSO-PRO-003 “PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORIAS REMOTAS”, en su versión 00, es viable. Toda vez que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la emisión de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación.”* y la MAE tiene la facultad para firmar Resoluciones Administrativas sobre temas relativos a la referida propuesta, recomendando se apruebe mediante Resolución Administrativa correspondiente.



CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha sido designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

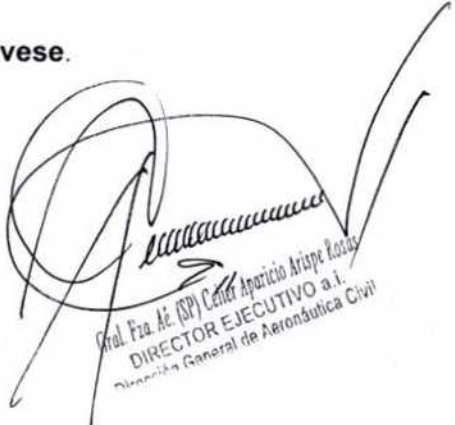
RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el DSO-PRO-003 "PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS, EN SU VERSIÓN 00".

SEGUNDO.- Remitir el documento original al Área de Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso para su difusión y aplicación al interior de la institución.

TERCERO.- El Área de Planificación y Calidad queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Prof. Pza. Ac. (SP) César Aparicio Arispe Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



Dr. René E. Escobar Aro
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.



Lta. Javier L. Mamani Mujica
TÉCNICO EN ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



CAAR/REEA/Jvvtir/pdsa
C.c Archivo
C.c. DJ



PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS	Código Documento	Revisión	Página
	DSO-PRO-003	00	2 de 14

1 **OBJETIVO**

El objetivo del presente documento es, dar a conocer algunas consideraciones para planificar y desarrollar la auditoría remota, ya sea para auditorías internas, a proveedores (2da. parte) y de organismos de certificación (3ra. parte).

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento se emite para su cumplimiento por parte de la Dirección de Seguridad Operacional, como soporte de las actividades realizadas dentro de las auditorías remotas, cuya información está basada en experiencias de auditoría y referencias normativas (ISO 19011:2018).

3 **RESPONSABILIDADES**

- El Director Ejecutivo es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- El Director de Seguridad Operacional es el responsable de revisar y supervisar la aplicación adecuada del presente procedimiento.
- Los Jefes de las Unidades de Aeronavegabilidad, Operaciones y Licencias al personal son los responsables de dar cumplimiento a este procedimiento en coordinación con los inspectores designados.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB).

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

Auditoría: Es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

Alcance de Auditoría: El término alcance de auditoría se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría. Los procedimientos requeridos para conducir una auditoría, deberán ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos de las Normas de Auditoría.

Control Interno: El control interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad del Máximo Ejecutivo, diseñado con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que

PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS	Código Documento	Revisión	Página 3 de 14
	DSO-PRO-003	00	

afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones.

Criterio: Normativa técnica o legal, la misma que debe describirse en el informe de manera textual.

Enfoque de Auditoría: Dentro de la planificación de la auditoría, se encuentra el enfoque de auditoría el cual está integrado por los siguientes elementos: Componentes, Enfoque y Materialidad.

Evidencia: Es la documentación elaborada u obtenida por el auditor, durante el proceso de la auditoría y que respalda sus hallazgos y conclusiones

Hallazgos de Auditoría: En la auditoría financiera se definen como asuntos que llama la atención de auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad. Pueden referirse a diversos aspectos de la estructura de control interno, tales como: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control.

Inspección: Actividades tales como medición, examinar, ensayar o constatar con un patrón o más características de una entidad y comparar los resultados con los requisitos específicos, con el fin de determinar si se obtiene la conformidad para cada una de estas características.

Informe de auditoría: Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Marcas de Auditoría: Son signos elaborados para identificar y explicar los procedimientos de auditoría ejecutados.

Normas de auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Objetividad: Implica que la auditoría debe efectuarse sobre la base de una evaluación objetiva de los hechos rodeada de imparcialidad y libre de influencias que pudieran deteriorar las conclusiones derivadas de las evidencias obtenidas.

Procedimiento de auditoría: Comprende la aplicación de una técnica de auditoría para obtener evidencia. Los procedimientos de auditoría pueden agruparse en tres conjuntos que son: pruebas de controles, procedimientos analíticos y pruebas de detalles.

Programa de auditoría: Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión

Riesgo: El riesgo de auditoría es la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto, por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de opinión vertida en el informe.

Riesgo Inherente: Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS	Código Documento	Revisión	Página
	DSO-PRO-003	00	4 de 14

Riesgo de Detección: Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de error en el proceso realizado.

Riesgo de Control: Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.

Sistema: Es una serie de actividades relacionadas, cuyo diseño y operación conjunta tienen el propósito de lograr uno o más objetivos preestablecidos.

Auditoría remota: Las auditorías remotas son alternativas viables cuando se presentan circunstancias o eventos extraordinarios que van más allá del control de las organizaciones, por representar un riesgo en el sitio o sitios a evaluar. Estas situaciones, mejor conocidas como “causas de fuerza mayor”, pueden manifestarse de distintas maneras: guerras, huelgas, disturbios, inestabilidad política, tensión geopolítica, terrorismo, crimen, pandemias, inundaciones, terremotos, hackeos y desastres naturales o provocados, entre otras.

Una auditoría remota es lo mismo que una auditoría en sitio, pero el auditor colabora por medio de la tecnología. Todavía puede cubrir la revisión de documentos y registros, recorridos por sus instalaciones, entrevistas y presentación de hallazgos mediante el uso de una gama de plataformas tecnológicas.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para su realización, las auditorías remotas deberán cumplir con todos los elementos de una auditoría presencial; el grupo de trabajo de los auditores y los resultados de auditoría confirman el abordar las siguientes consideraciones durante las distintas etapas aplicables:

5.2.1 VIABILIDAD DE LA AUDITORÍA

Para proporcionar la confianza razonable de que la auditoría remota alcanzará los objetivos correspondientes, el auditor líder debe comunicarse previamente con el responsable del sistema de gestión de la organización auditada para determinar y abordar en conjunto las acciones para mitigar la incertidumbre de los resultados, considerando:

- a) La AAC, considera válido los resultados de una auditoría remota;
- b) Los objetivos específicos de la auditoría, en correspondencia a los del programa de la misma;
- c) La complejidad del sistema de gestión, además de la disponibilidad y limitaciones de la organización para realizar la evaluación.

5.2.2 ACTIVIDADES PREVIAS A LA AUDITORÍA

Para conducir de forma eficaz una auditoría remota se requiere que el Auditor Líder tenga las siguientes consideraciones:

A. Establecer un canal de comunicación con el responsable del sistema de gestión de la organización auditada para:

- Determinar la plataforma de trabajo o tecnologías de información en función de:

PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS	Código Documento	Revisión	Página
	DSO-PRO-003	00	5 de 14

- a) Entrevistar a los líderes de procesos y personal operativo.
- b) Intercambiar la información y evidencia requerida.
- c) Confirmar los controles operacionales.

- Los requerimientos específicos para el uso de software o aplicaciones específicas.
- Los requerimientos de información previa del sistema de gestión.
- Horarios de atención de auditoría.
- La forma de abordar la confidencialidad de la información.

B. Establecer con el equipo de auditores:

- Un canal de comunicación específico previo, durante y después de la auditoría.
- Los riesgos específicos de la auditoría.
- El plan de muestro requerido.

C. Favorecer que el equipo auditor tenga la mayor información posible sobre la organización o procesos a evaluar.

5.2.3 ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA

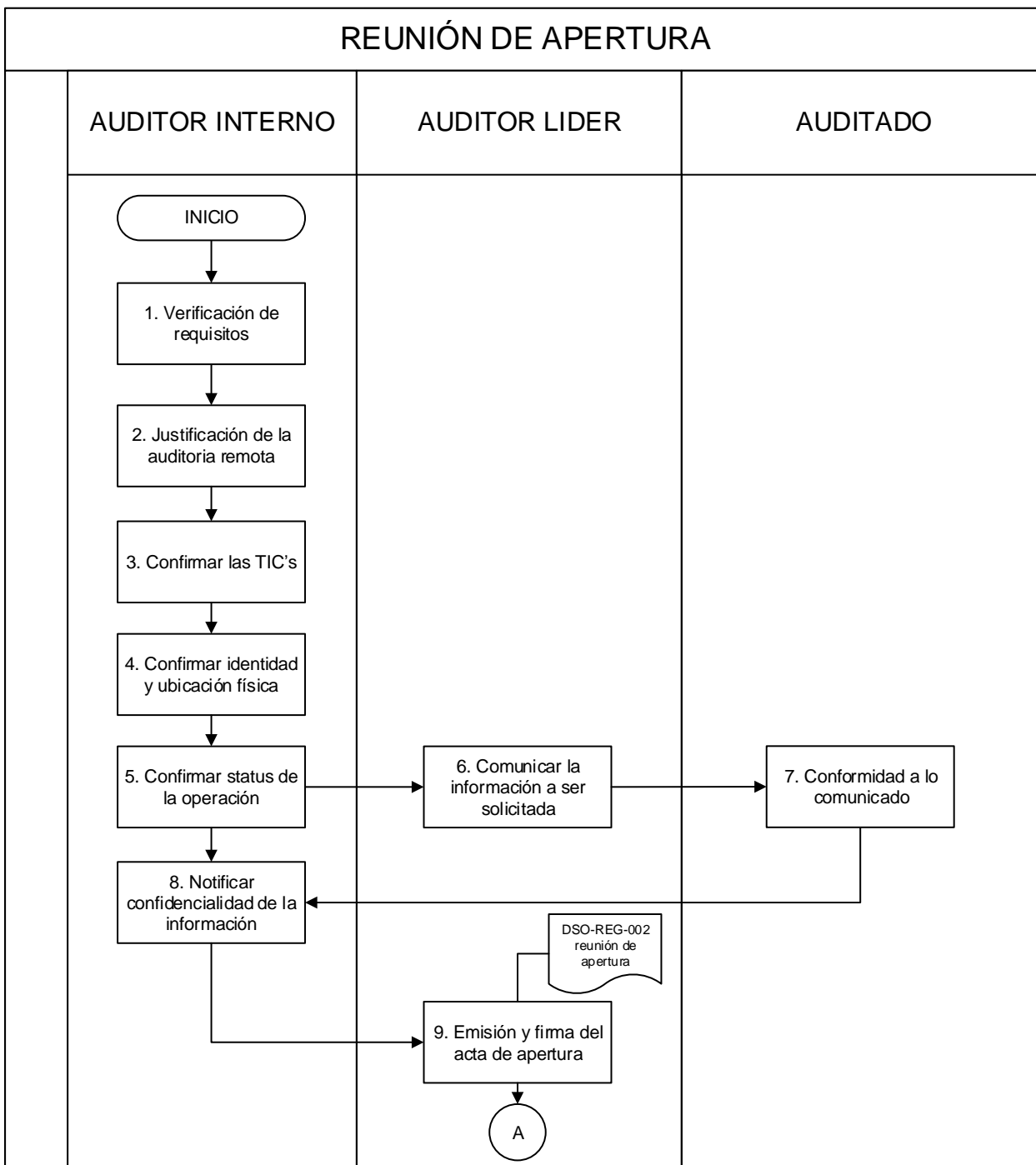
Para desarrollar un plan de auditoría remota, el Auditor Líder tiene que:

- a) Incluir un tiempo previo al inicio de la auditoría para las pruebas de último momento.
- b) Considerar el tiempo requerido para evaluar a la Alta Dirección, en particular sobre cómo se abordan los cambios en el contexto de la organización.
- c) Justificar la razón por la que la auditoría se realiza vía remota.
- d) Considerar la amplitud del tiempo establecido en el programa de auditoría según el nivel de preparación que tenga la organización, con el tiempo originalmente programado por cuestiones sobre el flujo de información, conectividad, evidencia de último momento y complicaciones técnicas.

5.2.4 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para conducir la auditoría, el Auditor Líder y su equipo tienen que considerar en las distintas etapas de la evaluación:

5.2.4.1 FLUJOGRAMA REUNIÓN DE APERTURA

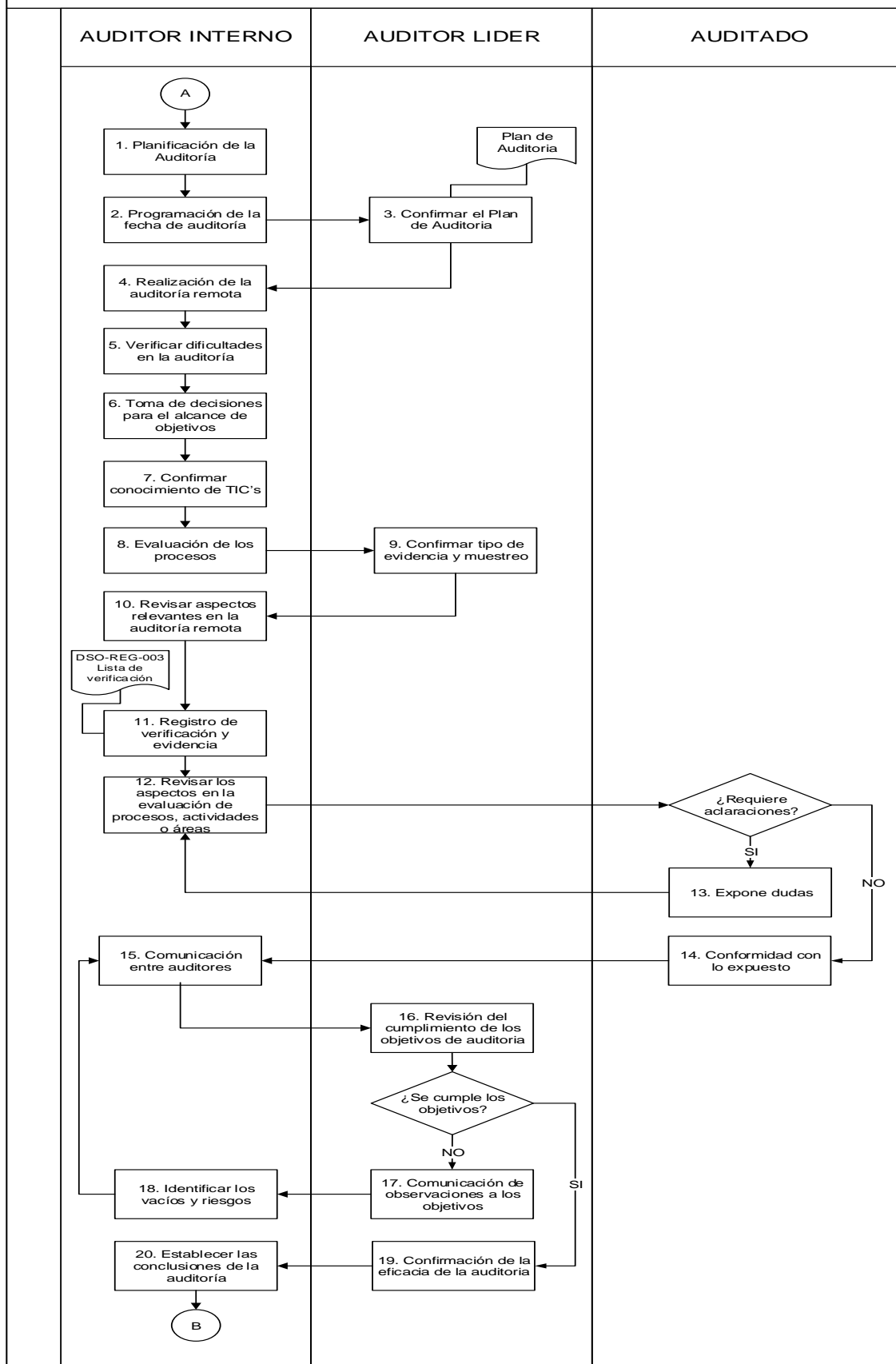


5.2.4.2 DESCRIPCIÓN REUNIÓN DE APERTURA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Verificación de requisitos	Los Auditores internos deben encargarse de la verificación de requisitos para cumplir con los elementos especificados en ISO 19011:2018.	
2. Justificación de la auditoría remota	Los Auditores internos deben explicar las razones justificadas del porqué la auditoría se realiza de forma remota y favorecer que el auditado explique las medidas de seguridad y salud que la organización está tomando en caso de contingencias.	
3. Confirmar las TIC's	Los Auditores internos confirman el uso de las tecnologías de información para entrevistar a líderes de proceso, personal operativo, confirmar controles operacionales (recorridos) e intercambiar información.	
4. Confirmar identidad y ubicación física	Los Auditores internos confirman la identidad de los asistentes, así como la ubicación física en la que los auditados estarán atendiendo la auditoría.	
5. Confirmar status de la operación	Los Auditores internos confirman el estatus de la operación de la organización al Auditor Líder.	
6. Comunicar la información a ser solicitada	El Auditor Líder anticipa a los auditados sobre la información que solicitará durante la auditoría y la forma en que el auditor accederá a esos datos, así como el uso que se le dará.	
7. Conformidad a lo comunicado	Los Auditados dan su conformidad a lo comunicado por el Auditor Líder.	
8. Notificar confidencialidad de la información	Los Auditores internos notifican las condiciones específicas de la confidencialidad de la información, en particular que la grabación de la auditoría tendría que ser un acuerdo validado por ambas partes y no una decisión unilateral.	
9. Emisión y firma del acta de apertura	El Auditor Líder se encarga de la emisión y firma del acta de reunión de apertura.	DSO-REG-002 reunión de apertura

5.2.4.3 FLUJOGRAMA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA REMOTA

REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA



5.2.4.4 DESCRIPCIÓN REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA REMOTA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Planificación de la auditoría	Los Auditores internos deben obtener el enfoque de auditoría adecuado. Analizando el enfoque propuesto, teniendo en cuenta los requisitos específicos del esquema y su infraestructura tecnológica, para garantizar una auditoría efectiva.	
2. Programación de la fecha de auditoría	Una vez que se confirme el enfoque, programar una fecha y el líder del equipo de auditoría comenzará con el proceso detallado de planificación de la auditoría.	
3. Confirmar el Plan de Auditoría	El Auditor Líder confirma el plan final de auditoría, esto incluye acordar la tecnología y los métodos de auditoría utilizados.	Plan de Auditoría
4. Realización de la auditoría remota	Los Auditores internos recopilan pruebas de auditoría mediante una entrevista, una revisión de la documentación y los registros (mediante el uso compartido de la pantalla) y la observación de procesos y actividades (mediante el uso compartido de videos si es posible).	
5. Verificar dificultades en la auditoría	Si se van encontrando dificultades técnicas o sobre el flujo de información, los auditores internos deben platicar con el responsable del sistema de gestión para ver el impacto que estas dificultades tendrían en los objetivos de la auditoría. En caso de no tener ningún problema se procede con la siguiente etapa.	
6. Toma de decisiones para el alcance de objetivos	Los auditores internos deben tomar decisiones en conjunto para alcanzar los objetivos establecidos, manteniendo en todo momento la seguridad y salud de los auditados.	
7. Confirmar conocimiento de TIC's	Los auditores internos deben confirmar que el auditado esté familiarizado con las tecnologías de la información.	
8. Evaluación de los procesos, actividad o área.	Los auditores internos deben considerar el tiempo para conocer cómo el auditado y sus procesos están operando en tiempos de contingencia. Deben considerar el tiempo para informar al auditado cuáles son los requerimientos específicos a evaluar en su proceso, actividad o área.	
9. Confirmar tipo de evidencia y muestreo	El auditor líder debe confirmar sobre el tipo de evidencia y muestreo que se realizará para evaluar su proceso, actividad o área, para que el auditado confirme si la información requerida está disponible o tiene que coordinar con su equipo la digitalización correspondiente.	

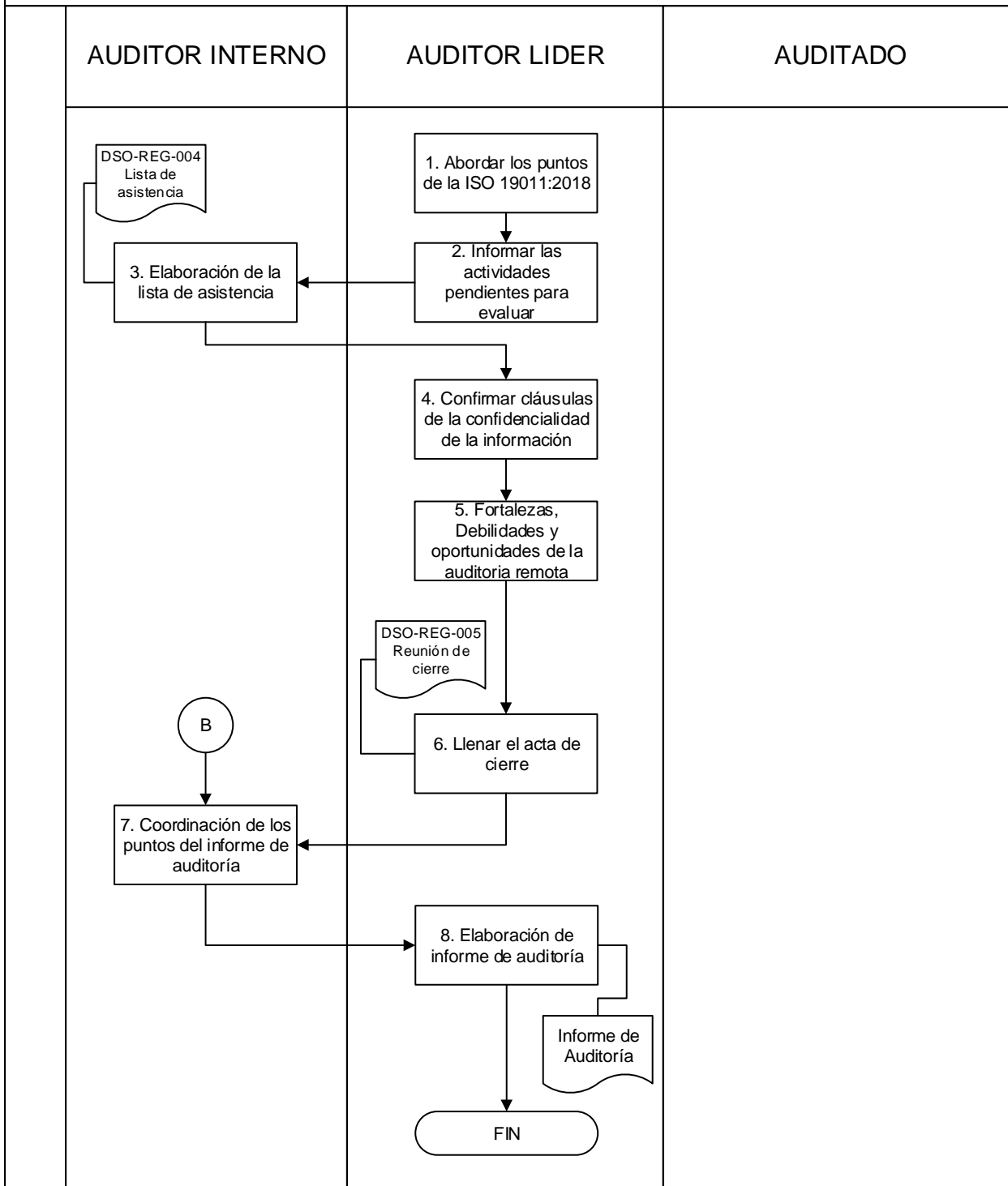
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
10. Revisar aspectos relevantes en la auditoría remota	<p>Los auditores internos deben conducir las entrevistas sin sobresaltos, cabe señalar que puede haber un pequeño retraso en las videoconferencias que podría cortar el flujo de la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratar de no interrumpir al auditado, para evitar sumar retrasos de tiempo. • Al revisar la evidencia del sistema de gestión, el auditor debe tener el control de la conducción de la auditoría, en particular con: <ol style="list-style-type: none"> a) Personal a entrevistar. b) Muestreo preestablecido. c) Velocidad para revisar la evidencia mostrada. <p>Observar las áreas específicas o de registros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar el tiempo para ir registrando las notas correspondientes de la evaluación. 	
11. Registro de verificación y evidencia	<p>Toda la evidencia se registrará por parte de los Auditores internos para respaldar los hallazgos y conclusiones de la auditoría; la única diferencia con una auditoría in situ es que se realizará utilizando técnicas remotas.</p>	<p>DSO-REG-003 Lista de verificación</p>
12. Revisar los aspectos en la evaluación de procesos, actividades o áreas	<p>Al finalizar la evaluación de cada proceso o área los auditores internos deben considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo para informar al auditado sobre los hallazgos positivos y negativos de la evaluación. • Asegurar que el auditado tenga claros los hallazgos identificados. • Tener la disposición para resolver cualquier duda, y la disponibilidad de evaluar alguna evidencia que sea pertinente y que el auditado no presentó en su momento. • Realizar el cierre de la evaluación particular y agradecer la disponibilidad para atender la auditoría. 	
13. Expone dudas	<p>El Auditado expone sus inquietudes acerca de la auditoría realizada y los hallazgos.</p>	
14. Conformidad con lo expuesto	<p>En caso de que el auditado no requiera aclaraciones, muestra su conformidad con lo expuesto en el proceso de auditoría remota.</p>	
15. Comunicación entre auditores	<p>Favorecer la comunicación con el Auditor Líder para indicarle:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Las dificultades técnicas de la auditoría. b) La disponibilidad de los auditados. 	

PROCEDIMIENTO DE GUÍA TÉCNICA DE AUDITORÍAS REMOTAS	Código Documento	Revisión	Página
	DSO-PRO-003	00	11 de 14

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	c) Los hallazgos confirmados y las líneas de investigación a considerar en los otros procesos pendientes de auditar.	
16. Revisión del cumplimiento de los objetivos de auditoría	Previo al cierre de auditoría el Auditor Líder debe revisar los objetivos de la auditoría y confirmar en qué grado se cumplieron.	
17. Comunicación de observaciones a los objetivos	En caso de no alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos, comunica a los auditores internos las observaciones establecidas.	
18. Identificar los vacíos y riesgos	Si existen vacíos para cumplir los objetivos de la auditoría; los auditores internos deben comunicar los mismos al Auditor Líder para determinar los riesgos a los que el programa de auditoría está expuesto.	
19. Confirmación de la eficacia de la auditoría	Si los objetivos fueron cumplidos, el Auditor Líder confirma la eficacia de la auditoría.	
20. Establecer las conclusiones de la auditoría	Los Auditores internos establecen las conclusiones de la auditoría al Auditor Líder considerando las experiencias positivas y negativas de la auditoría remota.	

5.2.4.5 FLUJOGRAMA REUNIÓN DE CIERRE

REUNIÓN DE CIERRE



5.2.4.6 DESCRIPCIÓN REUNIÓN DE CIERRE

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Abordar los puntos de la ISO 19011:2018	El Auditor Líder agradece la disponibilidad de los participantes ante el reto de una auditoría virtual y aborda todos los puntos requeridos en la ISO 19011:2018 para una reunión de cierre.	
2. Informar las actividades pendientes para evaluar	El Auditor Líder Informa las actividades que quedan pendientes de evaluar y el impacto que tendrían en los resultados y el programa de auditoría.	
3. Elaboración de la lista de asistencia	Los auditores Internos elaboran la lista de asistencia y la derivan al Auditor líder.	DSO-REG-004 Lista de Asistencia
4. Confirmar cláusulas de la confidencialidad de la información	El Auditor Líder confirma las cláusulas sobre la confidencialidad de la información.	
5. Fortalezas, Debilidades y oportunidades de la auditoria remota	El Auditor Líder comenta las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad de la organización para abordar auditorías remotas.	
6. Llenar el acta de cierre	El Auditor Líder presenta la lista de verificación y evidencias con los hallazgos encontrados al auditado y se encarga de llenar el formulario de la reunión de cierre con la información requerida.	DSO-REG-005 Reunión de Cierre
7. Coordinación de los puntos del informe de auditoría	Los Auditores Internos coordinan los puntos a establecer para el informe de auditoría remota en base a los hallazgos y la información presentada al Auditor Líder.	
8. Elaboración de informe de auditoría	El Auditor Líder se encarga de elaborar el informe de auditoría. Además de un informe de auditoría estándar en el sitio, los informes de auditoría remota también incluirán detalles sobre los métodos de auditoría remota que se han utilizado y aclararán la efectividad de la auditoría para lograr los objetivos establecidos.	Informe de Auditoría

5.3 REEMPLAZOS

Con el fin de cumplir con el presente procedimiento, se establece lo siguiente:

- En ausencia del Auditor Interno/Auditor Líder, el Director de Seguridad Operacional designa una persona para su reemplazo.

El personal designado para reemplazar al Profesional en Gestión de la Calidad debe contar con la competencia necesaria definida en la Programación Operativa Anual Individual para dicho puesto.

5.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODOLOGÍA
3. Confirmar el Plan de Auditoría	Auditor Líder	Verificación de las fechas y horas.	Evaluación Documental
8. Elaboración de informe de auditoría	Auditor Líder	Verificación de la coherencia de los hallazgos para las conclusiones de la auditoría remota.	Evaluación Documental

5.5 PLAZO

Durante la realización de la Auditoría Remota:

De:	A:	Días Hábles
1. Planificación de la auditoría	3. Confirmar el plan de auditoría	5

Durante la reunión de cierre de la Auditoría Remota:

De:	A:	Días Hábles
1. Abordar los puntos de la ISO 19011:2018	8. Elaboración de informe de auditoría.	3


5.6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente documento, es de libre acceso a través de la página web y/o la Biblioteca central y, distribuido como DOCUMENTO CONTROLADO a solicitud.

6 ANEXOS

- DSO-REG-002 Reunión de Apertura
- DSO-REG-003 Lista de Verificación
- DSO-REG-004 Lista de Asistencia
- DSO-REG-005 Reunión de Cierre

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En formato físico en archivador de palanca en gestión de la calidad. En formato digital: en carpeta del SGC.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por Gestión de la Calidad.
Protección		Ninguna	X	Requiere	En formato físico, en estantes bajo llave En formato digital, back up.
Tiempo de retención	___2___ años				Podrán retenerse 2 años, luego pasan al archivo central.

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	REUNIÓN DE APERTURA	DSO-REG-002	27/08/2021
			REVISIÓN
			0

Organización:
Lugar de reunión:
Fecha de la reunión:
Hora:
Responsable de la reunión:

LISTA DE VERIFICACIÓN

- Agradecer por la participación en la reunión del (los) representante(s) de la alta dirección.
- Presentar a los integrantes del equipo auditor, así como sus funciones y responsabilidades.
- Presentación del personal de la Organización.
- Confirmar el alcance de la certificación.
- Confirmar el plan y el cronograma de la auditoría aprobada; en caso de modificaciones serán de mutuo acuerdo.
- Señalar el objetivo de la auditoría y su alcance.
- Confirmar de la hora y fecha de la reunión de cierre.
- Indicar el compromiso de confidencialidad del equipo auditor.
- Informar de los métodos y procedimientos a ser usados durante la auditoría.
- Indicar que los hallazgos se evidenciaran a través de un muestreo informal.
- Confirmar el estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior (cuando corresponda).
- Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.
- Indicar que se mantendrá informado al cliente sobre el progreso y/o cualquier problema de la auditoría.
- Confirmar la disponibilidad de recursos y medios necesarios para el equipo auditor.
- Indicar la disponibilidad, las responsabilidades y la identificación de los guías y observadores.
- Confirmar los procedimientos de protección, emergencia y seguridad en el trabajo pertinentes para el equipo auditor, así como la confidencialidad, integridad disponibilidad de la información.
- Informar sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.
- Dar a conocer los protocolos de acceso remotos acordados con el cliente de la auditoría incluyendo los dispositivos, software.
- Informar sobre los planes de contingencia, interrupción del acceso y uso de tecnologías alternativas.
- Dar oportunidad a los presentes de formular sus preguntas u observaciones.



REGISTRO

LISTA DE VERIFICACIÓN

CÓDIGO**VIGENCIA**

DSO-REG-003

27/08/2021

REVISIÓN

0

Nombre y apellido auditor:			
Organización:			
Fecha de auditoría:			
Auditoría:	Remota: <input type="checkbox"/>	In Situ: <input type="checkbox"/>	Mixta (insitu+remota) <input type="checkbox"/>

Proceso auditado:	
Nombre(s) del (los) auditado(s):	
Fecha(s):	
Sitio(s) auditado(s):	
Capítulos de la Norma	
Apartado de la norma /Preguntas / evidencias/ Hallazgos/ conforme o no conforme	



REGISTRO

LISTA DE ASISTENCIA


CÓDIGO	VIGENCIA
DSO-REG-004	27/08/2021
	REVISIÓN
	0

Organización / Cliente de auditoría	
Fecha de la auditoría	
Nombre y Apellido del auditor	

N°	Auditoría in situ: <input type="checkbox"/>			Auditoría remota: <input type="checkbox"/>			
	Nombre y apellido	Cargo	Unidad organizativa	Fecha apertura		Fecha cierre	
				19/09/2022		19/09/2022	
				Firma (*)	Verificado Auditor (**)	Firma (*)	Verificado Auditor (**)
1	Claudia Camargo Cortez						
2	Adela Ribera Bruno						
3	Gustavo Tapia						
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

(*) Solo aplica para auditoría in situ

(**) Solo aplica para auditoría remota

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	REUNIÓN DE CIERRE	DSO-REG-005	27/08/2021
			REVISIÓN
			0

Organización:
Lugar de reunión:
Fecha de la reunión:
Hora:
Responsable de la reunión:

LISTA DE VERIFICACIÓN

- Agradecer al(los) representante(s) de la alta dirección, otras partes interesadas pertinentes su presencia en la reunión.
- Agradecer la atención prestada durante la auditoría.
- Presentar a la alta dirección los resultados de la auditoría.
- En caso que se requiera presentar la observación o la no conformidad para su discusión
- Informar sobre el proceso para el tratamiento de las no conformidades y/u observaciones por parte del cliente.
- Indicar el plazo para la entrega del plan de acciones correctivas y/o de correcciones.
- Ofrecer la oportunidad a los miembros del equipo auditor (cuando aplique) para expresar sus observaciones.
- Presentar las conclusiones.
- Permitir a los presentes la oportunidad de formular preguntas u observaciones.
- Las diferencias de opinión que no se resuelvan en relación a los hallazgos o conclusiones de la auditoría por parte del equipo auditor y la organización auditada, deben registrarse en el informe para su próximo tratamiento.
- Informar sobre los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones por casos técnicos relacionados con la auditoría.
- Indicar que las evidencias de la auditoría recopiladas se basaron en una muestra de la información disponible y no es necesariamente representativa de los procesos del auditado.

Auditor líder: