

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETO.....	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. POLÍTICA.....	2
ANEXO: CONDICIONES PREVIAS PARA EL USO DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN REMOTO.....	

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación a distancia es una más de las técnicas de evaluación que la norma ISO/IEC 17011¹ pone a disposición de las entidades de acreditación para llevar a cabo el proceso de acreditación.

Si bien este proceso de selección de técnicas se ha venido haciendo de manera rutinaria como parte del proceso de acreditación, el uso generalizado de las técnicas en remoto durante la pandemia, así como sus singulares características, aconseja el establecer unos principios generales en los que se enmarque su uso en condiciones normales de forma que la eficiencia del proceso de evaluación se vea mejorada.

2. OBJETO

Este documento tiene como objeto establecer los criterios y pautas establecidos por ENAC a la hora de hacer uso de las técnicas de evaluación en remoto en el marco y con las restricciones establecidas tanto por la norma ISO/IEC 17011 como, en su caso, por las organizaciones internacionales de acreditadores.

3. DEFINICIONES

En este documento se utiliza la siguiente nomenclatura

- Evaluaciones presenciales:** Todos los miembros del equipo auditor asisten in situ a realizar la evaluación.
- Evaluaciones en remoto:** Todos los miembros del equipo auditor realizan la evaluación por medios electrónicos sin presencia física.
- Evaluaciones mixtas:** Una parte del equipo auditor actúa en remoto y otra de manera presencial.

¹ La cláusula 3.24 de la norma ISO/IEC 17011:2017 “Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad” hace referencia a las técnicas de evaluación entre las que cita, además, de las remotas, la evaluación documental, visitas de acompañamiento, entrevistas, auditorías de validación, visitas no anunciadas, entre otras.

4. POLÍTICA

Al igual que con el resto de las técnicas de evaluación, corresponde a ENAC el determinar el uso de técnicas en remoto, dentro de los límites establecidos en este documento.

La modalidad presencial es el modo de evaluación por defecto. El uso de técnicas de evaluación en remoto (al igual que el resto de las técnicas de evaluación) son complementarias a este y solo son aceptables si consiguen alcanzar el mismo objetivo que una evaluación presencial.

La evaluación podrá incluir técnicas de evaluación en remoto cuando la información a revisar se base principalmente en la revisión de documentos, registros y entrevistas. Por el contrario, se optará en general por hacerla in situ, cuando los requisitos a evaluar impliquen el revisar la adecuación de instalaciones y equipos o presenciar actividad durante la auditoría.

La decisión de usar técnicas en remoto se toma teniendo en cuenta, además del objetivo y el tipo de evaluación concreta, el tipo de actividades del alcance a evaluar, las características de la organización, el histórico, el riesgo asociado a todo ello, la capacidad de la entidad para realizar la evaluación en remoto (disponibilidad del sistema de gestión y de registros en soporte electrónico, conectividad, habilidad, etc.), y los factores expuestos en los párrafos siguientes:

- De manera general, la evaluación inicial se realizará de manera presencial.
- No se harán dos evaluaciones consecutivas en remoto.
- El tiempo entre dos evaluaciones presenciales o mixtas no podrá ser mayor a dos años²

La observación de la actividad se realiza de manera presencial, salvo que la propia actividad se realice a distancia o en un entorno virtual o que la actividad a presenciar sea tal que pueda ser observada en remoto. Sin embargo, en algunos casos concretos, pueden usarse técnicas en remoto para realizar observaciones adicionales con el fin de confirmar los hallazgos o resultados de las observaciones realizadas in situ.

La utilización de técnicas en remoto está siempre condicionada a que los medios técnicos y materiales del OEC sean suficientes. En caso de problemas de carácter técnico se volverá a la evaluación presencial. En este caso, el alcance de la evaluación y los tiempos de evaluación podrían ser revisados.

La edición en vigor de este documento está disponible en www.enac.es. Las organizaciones acreditadas deben asegurarse de que disponen de la edición actualizada.

Puede enviar a ENAC sus puntos de vista y comentarios en relación con este documento, así como sus propuestas de cambio o de mejora para futuras ediciones, en la siguiente dirección (calidad@enac.es) indicando en el asunto el código del documento

² Por exigencia de la cláusula 7.9.3 de la norma ISO/IEC 17011

ANEXO: CONDICIONES PREVIAS PARA EL USO DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN REMOTO

Infraestructura técnica

Para aplicar estas técnicas ENAC usa Microsoft Teams por lo que será necesario instalar la aplicación de escritorio de Microsoft Teams³ (<https://teams.microsoft.com/downloads>) si bien no es necesario que disponga de licencia ya que será personal de ENAC quien inicie la convocatoria de reunión por lo que puede usar la aplicación de forma gratuita. Si no está familiarizado con Teams no se preocupe, ENAC le facilitará información sobre su uso.

Si no pudiese usar Microsoft Teams y tuviese que usar otra aplicación diferente, póngase en contacto con ENAC para que pueda comprobar si nuestros protocolos de seguridad nos permiten usarla. En caso de usarla puede que sea necesario ampliar el tiempo de evaluación para llevar a cabo pruebas con el fin de que nuestro personal se familiarice con su herramienta.

Para aplicar estas técnicas es imprescindible que el OEC disponga de una conexión a internet suficiente como para compartir en tiempo real video, voz y datos

Para realizar con éxito estas evaluaciones es imprescindible que se pueda tener acceso de forma remota y en el momento adecuado a los registros, documentos y personas necesarias. El OEC debería asegurarse antes de la evaluación de dicha accesibilidad de forma que el proceso de evaluación se desarrolle con normalidad. Asimismo, es importante resaltar que la eficacia de estas técnicas se puede ver muy limitada o incluso imposibilitar su uso si el auditado no tiene suficientes registros y documentos en formato digital.

Si se produjesen problemas de conectividad durante el proceso de evaluación que impidiesen el normal desarrollo de éste la auditoría quedará aplazada y desde ENAC nos pondríamos en contacto con usted para determinar el proceso a seguir en este caso.

Personal

Debe estar disponible el mismo personal técnico, de calidad o dirección que se requeriría para una auditoría presencial tal y como se indica en el plan de auditoría. Esto deberá ser acordado antes de la evaluación entre ENAC y el solicitante. Esto es especialmente importante en las circunstancias actuales, ya que el acceso a personal podría estar limitado por lo que de ser así no deje de informarnos de ello para poder planificar la auditoría de la mejor manera posible

Es recomendable que el solicitante tenga acceso a su responsable de TI para solucionar problemas que pudieran surgir.

³ También es posible usar la aplicación web si los protocolos de seguridad no permiten instalar la aplicación de escritorio, aunque dicha aplicación web tiene menos funcionalidades por lo que se recomienda usar la de escritorio