

INDICE

| | |
|---|---|
| 1. POR QUÉ USARLAS | 1 |
| 2. CONDICIONES PARA SU APLICACIÓN | 2 |
| 3. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN REMOTO | 3 |
| 4. ¿QUE NECESITA TENER DISPONIBLE PARA UNA EVALUACION REMOTA? | 4 |

1. POR QUÉ USARLAS

Desde el inicio de la crisis sanitaria y ante la imposibilidad de realizar actividades de evaluación in situ, ENAC ha puesto en marcha un proceso de evaluación alternativo que está basado en técnicas de evaluación documental “*off line*”, esto es mediante la evaluación de registros y documentos aportados por el OEC, pero con una interacción limitada entre el auditado y el equipo auditor. Con este proceso se consiguen evaluaciones que se consideran adecuadas, en las circunstancias y con las limitaciones actuales, para la mayoría de los procesos de evaluación, vinculados al mantenimiento de la acreditación (y a solicitudes de ampliación que no requieren de actividades in situ y que habitualmente se hubiesen evaluado de manera documental).

No obstante, este proceso, tal y como está definido en la actualidad, por sí solo no es suficiente para que ENAC pueda abordar con él otro tipo de evaluaciones, tales como las iniciales o la mayoría de ampliaciones entre otras, en las que el tipo de información obtenido en las evaluaciones in situ es crítica para la toma de decisiones.

Por ello y teniendo en consideración que, más allá de la duración del estado de alarma, las limitaciones a la movilidad van a alargarse en el tiempo, ENAC ha decidido hacer uso de técnicas de evaluación remota con el fin de poder suplir en la mayor medida posible la imposibilidad de realizar actividades in situ en aquellas evaluaciones que así lo requieran.

El uso de dichas técnicas va a permitir acometer (aunque de manera limitada) las actividades de evaluación propias de una evaluación in situ y que son, principalmente, la realización de entrevistas, la revisión de registros y documentos en interlocución con el auditado y la observación del desempeño de las actividades técnicas objeto de la evaluación.

De esta forma, ENAC pone a disposición de quien lo necesite la posibilidad de solicitar nuevas acreditaciones o ampliar sus alcances de acreditación y se dota también de un proceso que le permitirá abordar determinados procesos de evaluación complejos y que no podrían serlo sin su uso.

Desde ENAC entendemos que tanto las entidades acreditadas como ENAC estamos teniendo que aprender sobre la marcha y de manera muy acelerada a usar estas herramientas y a aplicarlas a nuestros servicios habituales por lo que no todos los detalles estarán perfectamente ajustados y se podrían producir problemas técnicos o metodológicos que habrá que ir sorteando y superando con la colaboración de todos.

2. CONDICIONES PARA SU APLICACIÓN

- 2.1. Corresponde a ENAC la decisión final de si un proceso de evaluación (por ejemplo, una solicitud de acreditación o una ampliación del alcance acreditado) puede ser abordado mediante el uso de estas técnicas, así como, cuál o cuáles de ellas usar. Dicha decisión será tomada por ENAC tras realizar el correspondiente análisis de riesgos, que tendrá en cuenta la naturaleza de las actividades a evaluar y su complejidad. De igual forma, la decisión vendrá condicionada por la capacidad del OEC de poner a disposición de ENAC los medios y herramientas de comunicación suficientes para acometer la evaluación necesaria.
- 2.2. La duración de una evaluación remota puede diferir de la correspondiente in situ, dependiendo de qué aspectos se planean cubrir. Además, también es probable que la evaluación se fragmente con actividades individuales que se lleven a cabo en el transcurso de un período más largo.
- 2.3. El uso de estas técnicas de evaluación lleva aparejadas una serie de incertidumbres tanto en la calidad de la información que pueda obtenerse en cada caso, como a los imponderables que pueden surgir durante su aplicación, por lo que ENAC condicionará el inicio del proceso de evaluación a la aceptación por parte del solicitante de que el proceso de evaluación podría considerarse no concluyente y, por tanto, no alcanzar el proceso de toma de decisiones si se pusiese de manifiesto que la información obtenida por ENAC no fuese suficiente para tomar una decisión informada.
- 2.4. Aún en caso de que el proceso termine con éxito (con la concesión o mantenimiento de la acreditación), la evaluación podría tener, si la naturaleza de actividad solicitada o el resultado de la evaluación así lo aconsejase, que ser complementada con actividades de evaluación extraordinarias una vez se normalice la situación (tales como evaluaciones in situ o visitas de acompañamiento extraordinarias, auditorías de seguimiento a corto plazo, limitaciones al uso de la marca, etc.

3. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN REMOTO

Es importante recalcar que ENAC podrá usar una o varias de estas técnicas para adecuar el proceso de evaluación a cada caso concreto. ENAC informará al OEC de las técnicas que van a utilizarse, así como los detalles de cómo va a llevarse adelante cada proceso en particular.

A continuación, se indican algunas de las técnicas de evaluación que pueden usarse:

- A. Entrevistas en remoto** para confirmar la información previamente evaluada de manera documental y apoyada, si fuera preciso, con la presentación de nuevos documentos/registros que se muestran y evalúan a través de la pantalla o que se identifican y se envían/suben posteriormente por otros medios.

- B. Utilización de herramientas de videoconferencia** que permiten el uso compartido de audio y datos y que el OEC comparta con el auditor la pantalla de su ordenador de forma que puedan mantener una conversación mientras ambos ven la pantalla del auditado (de manera similar a como ocurre en una evaluación in situ). En ciertas circunstancias, también es posible que los auditores pidan que comparta documentación en el propio chat de la auditoría.

La mayoría de las aplicaciones permiten realizar grabación de la sesión, ENAC no grabará ninguna sesión salvo que por alguna razón lo considere necesario y se acuerde antes con el solicitante. Si la entidad desea grabar debe acordarlo también antes con ENAC.

C. Observación de actividades técnicas

Esta es la parte más difícil de cualquier evaluación remota y solo se usará cuando sea claramente posible y se entienda que va a aportar suficiente información.

Se podrá llevar a cabo mediante una mezcla de transmisión en vivo, grabaciones, revisiones posteriores a auditorías y entrevistas técnicas.

- Para la transmisión en vivo, el OEC debe comprobar que puede transmitir en vivo video y audio bidireccional en la ubicación en la que se realiza la actividad. Esto a menudo requiere el uso de redes móviles o wifi, así que debe comprobar la conectividad en la ubicación.

- Cuando se haga uso de grabaciones, éstas deberán ser acordadas con el equipo auditor con antelación y deben ser realizadas en una sola toma, sin edición posterior y con registro de fecha y hora. El solicitante debe asegurarse con antelación de que la grabación es de la claridad adecuada tanto para el video como para el audio. Además, el personal que lleva a cabo la actividad debe narrar lo que está haciendo y por qué. También es probable que el personal técnico deba estar disponible para que el auditor de ENAC pueda debatir con él sobre aspectos de la grabación cuando se evalúe.

- Si estas actividades se desarrollan en las instalaciones del cliente del solicitante éste deberá contar con su autorización y habérsela aportado a ENAC.

4. ¿QUE NECESITA TENER DISPONIBLE PARA UNA EVALUACION REMOTA?

Infraestructura técnica

Para aplicar estas técnicas ENAC usa Microsoft Teams por lo que será necesario instalar la aplicación de escritorio de Microsoft Teams¹ (<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, el gestor de la auditoría 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 solicitante 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 cancelada y desde ENAC nos pondríamos en contacto con usted para determinar el proceso a seguir en este caso.

Personal

Debe estar disponible el personal técnico, de calidad o dirección que se requiera dependiendo de la naturaleza de la evaluación. 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 IT para solucionar problemas que pudieran surgir

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.

¹ 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