

Servicio de Acreditación Ecuatoriano



I PA06 03

Instructivo

R03

2021-05-28

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) PARA FINES DE EVALUACIÓN REMOTA

El presente documento se distribuye como copia no controlada.
Su revisión vigente debe ser consultada en la página web:
www.acreditacion.gob.ec

Elaborado por: DGC	Revisado por: DGC CGT	Aprobado por: DE
J. Vásquez Fecha: 2021-05-25	C. Plaza M. Romo Fecha: 2021-05-26	C. Echeverría Fecha: 2021-05-28

1. Documentos de referencia

- ISO/IEC 17011:2017 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
- IAF MD4:2018 Use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes.
- IAF ID12:2015 Principles on Remote Assessment
- PA06 Procedimiento de Acreditación Organismos de Evaluación de la Conformidad
- PO04 Procedimiento Operativo Evaluación de OEC

2. Introducción

El presente documento está asociado al PA06 Procedimiento de Acreditación Organismos de Evaluación de la Conformidad y es la base para la realización de evaluaciones remotas mediante el uso de TIC, asegurando siempre la competencia técnica, confiabilidad y cumplimiento con la normativa aplicable.

La evaluación remota podrá ser ejecutada de manera parcial o total en casos donde no es posible realizar una evaluación in situ y/o testificación presencial y el OEC asegure que cuenta con las TIC necesarias.

Las TIC representan una herramienta para recopilar, almacenar, recuperar, procesar, analizar y transmitir información. Incluye software y hardware como teléfonos inteligentes, dispositivos portátiles, computadoras portátiles, computadoras de escritorio, drones, cámaras de video, tecnología portátil, inteligencia artificial y otros.

Ejemplos de uso de las TIC podrían incluir, pero no se limitan a:

- Reuniones por medio de videoconferencia, incluyendo audio, video e intercambio de datos.
- Evaluación de documentos y registros por acceso remoto, ya sea en tiempo real (sincrónicamente) o cuando corresponda (asincrónicamente).
- Grabación de información y evidencias por medio de video fijo o grabaciones de video o audio.
- Proporcionando acceso visual/auditivo a ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas.

Por la naturaleza de las evaluaciones remotas y dependiendo de cada caso, se podrá requerir de un incremento en el tiempo de evaluación.

El uso de las TIC no es obligatorio, pero si se usa como parte de la metodología de evaluación, es obligatorio el cumplimiento de **este documento**, así como las disposiciones gubernamentales o de la autoridad competente.

Al referirse en este documento a evaluación remota, cuando corresponda se entenderá también testificación remota en el contexto que corresponda.

3. Seguridad y Confidencialidad

Todo el personal del SAE externo e interno involucrado en cualquier actividad del SAE que tiene acceso a la información de los procesos de acreditación, se compromete a dar cumplimiento al F MGA1 01 Código de ética y confidencialidad del SAE y a lo establecido en F PO04 01 Selección y Designación de Evaluador Experto, documentos legalmente ejecutables para los fines pertinentes.

El SAE cumple con las obligaciones respecto a la confidencialidad establecidas en el art. 28 de la Ley 2007-076.

Las evaluaciones remotas relacionadas a los procesos de acreditación son sujetas a las políticas de confidencialidad del SAE bajo responsabilidad de su personal y la corresponsabilidad de los representantes y/o el personal del OEC que estén involucrados en la misma, por tal razón.

Cada miembro del equipo evaluador es responsable de eliminar toda la información del OEC de sus equipos y/o dispositivos terminado el proceso respectivo; su pérdida o mal uso de la información, dará lugar a la violación de la confidencialidad e incumplimiento del resguardo de la información de nuestros clientes, ante lo cual el SAE iniciará acciones legales que corresponda para el reparo del daño que se cause.

De ser requerido, el OEC será el encargado de crear y administrar los grupos de WhatsApp durante la evaluación.

El OEC no tiene autorización para realizar grabaciones de la evaluación que realiza el SAE.

4. Planificación y ejecución de las evaluaciones remotas con apoyo de las TIC

Dependiendo de la naturaleza y complejidad del alcance de acreditación, el SAE (área técnica y Coordinación General Técnica, cuando sea requerido) evaluará la posibilidad de realizar una evaluación parcialmente remota o totalmente remota, sin embargo, se debe considerar previamente lo señalado en la Norma ISO/IEC 17011:2017 numeral 7.9.3, para lo cual el director de área técnica deberá autorizar la evaluación remota o parcialmente remota, como técnica de evaluación para lograr el mismo objetivo que la evaluación in situ a la que reemplaza.

Si los requisitos del esquema, requisitos regulatorios o documentos normativos limitan la aplicación de evaluaciones remotas, dichas directrices prevalecerán sobre este documento.

El uso de las TIC para fines de evaluación remota debe ser acordado con el OEC de manera previa a la ejecución de dichas actividades. Cuando no se llegue a un acuerdo sobre el uso de las TIC en el contexto indicado para la evaluación remota, se debe utilizar otra técnica de evaluación.

Identificada la necesidad de aplicar la evaluación remota, el gestor de expediente, previo a la emisión de la propuesta solicitará información al OEC para conocer las condiciones que dispone para la realización de la evaluación remota.

- El tipo de estructura documental que tiene el OEC de su sistema de gestión en base a la norma de acreditación respectiva, es decir, si tiene documentos y registros únicamente en formato digital/electrónico, manual o una combinación de ambos. Para que la evaluación remota pueda llevarse a cabo de manera óptima y cumplir con el plan de evaluación, el OEC debe asegurar que los registros requeridos por el equipo evaluador estén disponibles en formato digital/electrónico. (incluye fotos de registros, documentos, registros escaneados, etc.)

- La existencia de información que no se puede compartir de forma remota (debido a aspectos de confidencialidad como seguridad nacional, por ejemplo), frente a lo cual se indicará al OEC que, si no es posible evaluar lo requerido por el esquema, se registrará una No Conformidad y podría ser necesaria una evaluación de seguimiento presencial.
- Las TIC que serán requeridas y deberán ser aplicadas por el OEC, lo cual incluye, pero no limita a herramientas de videoconferencia, transferencia de archivos, uso de cámaras, etc. El OEC debe considerar el uso de la herramienta de conexión que aplicará el SAE, sin embargo, está abierta la posibilidad de aplicar otra herramienta de conexión que posea el OEC o el equipo evaluador, lo cual debe ser acordado previamente.
- La herramienta de conexión debe permitir compartir pantalla a evaluadores y expertos de manera simultánea (2 o más personas), considerando que no necesariamente podrían estar juntos físicamente. Es usual para estos casos, las cuentas personales en lugar de empresariales.
- El OEC debe coordinar lo necesario a fin de evitar problemas de conexión incluyendo en lo posible, el incremento del ancho de banda o bien que éste, sea utilizado de manera exclusiva para la evaluación remota en las fechas planificadas.
- El OEC debe garantizar que la evaluación remota se llevará a cabo en tiempo real mediante las herramientas TIC de conexión, aplicaciones y sistemas informáticos previamente acordados. Los registros, formatos, procedimientos, manuales, instructivos, guías, documentos, y todo tipo de evidencia del OEC deben estar disponibles, con el objeto de asegurar el acceso a la información de manera oportuna y ágil para los miembros del equipo evaluador durante el tiempo que dure la evaluación.
- El OEC deberá asegurar la disponibilidad de aplicaciones, sistemas, equipos y periféricos para la ejecución de la evaluación remota como son: plataformas virtuales, herramientas TIC sincrónicas, asincrónicas, computadores, micrófonos, parlantes, etc. Debido a los problemas que puedan presentarse por conectividad e interacción en tiempo real durante la evaluación, el tiempo establecido en el plan de evaluación podría extenderse. Si por dificultades en la conexión o en la entrega de información por parte del OEC y que no logren ser solventadas, impidiendo el cumplimiento de lo estipulado en el plan de evaluación, se acordará la fecha para continuar y finalizar la evaluación de acuerdo al plan; el OEC será responsable de todos los rubros y gastos que se generen por la extensión del tiempo de la evaluación remota.
- La capacidad del OEC para atender la evaluación remota, con el fin de asegurar que, durante la evaluación, cada evaluador sea atendido oportunamente por su evaluado de acuerdo al plan de evaluación, evitando cruces y esperas. Además, el OEC debe asegurar que dispone de personal de apoyo para el manejo de cámaras, escaneo/digitalización, toma de fotos, envío de registros, etc.
- El OEC se asegurará que cuenta con los mecanismos adecuados para la suscripción del informe de evaluación, como la firma electrónica.
- Horarios tentativos para la realización de la evaluación remota, considerando las posibles restricciones que puedan existir.

Es responsabilidad del OEC cumplir con lo requerido por el SAE para la ejecución de la evaluación/testificación remota.

Nota 1: El gestor técnico **de expediente** podrá hacer uso de diversos mecanismos para solicitar la información mencionada y coordinar previamente con el OEC, lo cual puede incluir: correo electrónico, reuniones virtuales, etc.

El personal del OEC, los evaluadores y/o expertos técnicos deben tener una comprensión y conocimiento en el manejo del uso de las TIC empleadas para lograr los resultados esperados de la evaluación, además,

el equipo evaluador deberá conocer los riesgos y oportunidades de las tecnologías de información y comunicación utilizadas y los impactos que pueden tener en la validez y objetividad de la información recopilada, lo cual será abordado por el área técnica respectiva.

Con la información recopilada y la comprensión del contexto del OEC y del SAE, en cuanto a la capacidad requerida para llevar a cabo una evaluación remota, se procederá con la autorización **del director técnico de área** para la ejecución de la evaluación remota **a través de** la Propuesta de Equipo Evaluador y se continuará con el trámite respectivo.

Cada área técnica es responsable de definir los documentos y registros que serán solicitados al OEC en la Propuesta de Equipo evaluador para la evaluación remota, con el objeto de que el equipo evaluador tenga una idea previa y clara sobre la sistemática y funcionamiento del OEC, lo cual, entre otros aspectos, permitirá optimizar el tiempo y evitar potenciales demoras que se puedan presentar durante la evaluación remota.

Estos documentos y registros deben ser enviados por el OEC al **evaluador líder con copia al gestor técnico de expediente**, al menos en el término de 10 días previo a la fecha de la evaluación remota.

El evaluador líder podrá solicitar información adicional directamente al OEC con copia al gestor técnico de expediente.

En la elaboración del plan de evaluación, el evaluador líder considerará los riesgos y oportunidades que pueden afectar la eficacia de la evaluación remota para cada uso de una TIC (herramientas de conexión, aplicaciones, sistemas informáticos, correo electrónico, etc.) y registrará en el plan de evaluación, cómo se utilizarán las TIC y el grado en que se utilizarán con fines de evaluación para optimizar su eficacia y eficiencia, a la vez que se mantiene la integridad del proceso.

Al finalizar la evaluación, puede ser necesario actualizar los riesgos y oportunidades **del uso de TICS**, lo cual será realizado por el evaluador líder y enviará al gestor técnico de expediente el registro de riesgos y oportunidades para que sea integrado al expediente del OEC.

El evaluador líder es el responsable de coordinar y realizar las pruebas de conexión entre el personal del OEC designado y el equipo evaluador, previo a la evaluación. Las pruebas según correspondan, incluirán sin limitarse a: conexión, compartición de pantallas, incluyendo compartición de pantallas simultáneamente, accesos autorizados a sistemas informáticos/aplicaciones, envío de documentos por correo electrónico, **videos** y/u otra aplicación para la transferencia de archivos (considerar archivos con un tamaño similar a los que se transferirían en la evaluación remota), funcionamiento y manejo de periféricos como micrófono, parlantes, cámaras web, cámara del teléfono celular, recorrido por las instalaciones, necesidad de personal de soporte, entre otros elementos.

Nota: El gestor técnico de expediente podría brindar soporte temporal en algún caso de ser requerido en las pruebas previas, sin embargo, el evaluador líder es el responsable del proceso.

El resultado de las pruebas realizadas, podría generar un ajuste al plan de evaluación.

La reunión de apertura se iniciará una vez confirmada la funcionalidad de la conexión del OEC y del equipo evaluador y además de lo indicado en el PO04, se debe considerar lo siguiente:

- Las herramientas TIC previstas usar en la evaluación remota (sincrónicas como Skype, Google meets, videollamada por celular, etc.; asincrónicas como correo electrónico, aplicaciones para transferencia de archivos; otros elementos como cámara web o de celular, toma de fotos, transmisión en vivo, etc.)
- La necesidad de que el personal del OEC que normalmente apoya en la evaluación in situ del SAE debe estar disponible para atender las consultas o requerimientos del equipo evaluador. (no

se refiere al personal clave y que tiene responsabilidad directa de atender la evaluación, sino a otro personal que pueda ser requerido)

- La necesidad de otro personal de apoyo para el manejo de cámaras, transmisión en vivo, toma de fotos, envío de registros, etc.
- Confirmar el personal del OEC que estará atendiendo a cada miembro del equipo evaluador.
- En lo posible evitar interferencias en la evaluación remota, coordinando acciones para ello, por ejemplo, que el personal del OEC que atiende al equipo evaluador este separado.
- Reforzar los aspectos de la confidencialidad, informando al OEC que al término del proceso se eliminarán todos los documentos y registros de los dispositivos que utilizó el equipo evaluador.
- Solicitar permiso con anticipación si van a requerir realizar copias de pantalla de documentos, registros y/o grabaciones.
- Solicitar al OEC la aplicación de sus medidas para salvaguardar la confidencialidad de su información en cualquier formato.
- El equipo evaluador podrá solicitar información para ser revisada fuera de línea, con el objeto de que sea más eficiente el manejo de grandes cantidades de información.
- El OEC y/o el equipo evaluador deberán comunicar al SAE cualquier situación particular que se presente.
- **Informar al OEC que no le está permitido realizar grabaciones de la evaluación.**

Tras la reunión de apertura, en base al alcance de evaluación y a la muestra seleccionada, el equipo evaluador solicitará al OEC el envío de los documentos y registros escaneados/digitalizados. Esta es una tarea adicional que no se ejecuta normalmente en una evaluación in situ, por lo que la demora en la entrega de la información por parte del OEC, puede llevar a una extensión del tiempo previsto para la evaluación remota, lo cual implicará costos adicionales para el OEC.

La evaluación remota debería ser llevada en un entorno adecuado, evitando en lo posible la interferencias y ruido de fondo, por ejemplo, el uso de altavoz en los teléfonos.

El informe de evaluación deberá indicar el grado en que las TIC se han utilizado para llevarla a cabo y la eficacia de las TIC para alcanzar los objetivos de aquella.

En cuanto a los formatos que se aplican en una evaluación remota son los mismos que se aplican para la evaluación in situ conforme el PO04, su diligencia debe tener el enfoque de evaluación remota y se debe **entregar un print de pantalla (en el registro de reunión de preparación de la evaluación), como evidencia de la prueba de conexión, previa la evaluación.**

El informe de evaluación debe ser legalizado mediante las firmas electrónicas tanto del evaluador líder como del representante del OEC y debe ser entregado al OEC al finalizar la evaluación remota. De existir una causa de fuerza mayor, se podría aceptar que en lugar de las firmas electrónicas en el informe de evaluación, se cuente con un correo electrónico del representante del OEC que acepta el contenido del informe que le ha enviado el evaluador líder; el OEC debe comprometerse a enviar el documento legalizado al SAE lo más pronto posible, sin embargo, el tiempo para el cierre de No conformidades corre a partir de la entrega del informe por parte del evaluador líder inmediatamente después de finalizar la evaluación remota.

Las actividades siguientes del proceso de acreditación se realizarán conforme el PA06 y los procedimientos vinculantes.

Normalmente las evaluaciones remotas serán ejecutadas desde las oficinas del SAE, sin embargo, podrían ser ejecutadas desde el domicilio o lugar de estadía de cada miembro del equipo evaluador, esto último podría aplicarse en casos donde se vea afectada la integridad, salud u otros aspectos, como, por ejemplo:

paros, emergencias sanitarias, entre otros, y siempre que se hayan realizado las pruebas de conexión con cada evaluador y/o expertos con resultados satisfactorios antes de ejecutar la evaluación remota.

Bajo acuerdo de ambas partes y sobre todo cuando el OEC evaluado no se encuentre en territorio nacional, el equipo evaluador del SAE podrá realizar la evaluación remota desde las instalaciones locales del OEC (si existieran).

La evaluación remota no limita la recopilación de las evidencias que sean requeridas.

Una evaluación in situ de seguimiento podría ser requerido además de la evaluación remota dependiendo de los resultados de la evaluación remota.

Dependiendo del caso y cuando aplique, los costos de movilización, logística incluidos pasajes aéreos, transporte, terrestre, traslados, alojamiento y alimentación del equipo evaluador deben ser cubiertos por el OEC.

En algún caso, la evaluación remota podría no ser ejecutada con una conexión permanente en todo momento, en dichos casos **el equipo evaluador** acordará **las** interacciones y conexión **con el** OEC.

En el caso de que no se logren subsanar los inconvenientes que se presenten en las TIC y no sea posible llevar a cabo la evaluación remota, se reprogramará la evaluación.

5. Testificaciones

La autorización para la realización de una testificación remota se registrará en la Propuesta de Equipo Evaluador que la suscribe el director técnico de área.

El uso de las TIC para evaluar remotamente también podrá ser aplicada para las testificaciones, lo cual se realizará en base a los procedimientos de testificación respectivos, se lo podrá realizar mediante transmisión en vivo con el uso de cámaras, se podrá solicitar al personal que realiza la actividad, que narre de manera clara lo que está haciendo y se podrá complementar con entrevistas a dicho personal.

El evaluador debe observar y escuchar claramente la evaluación de la conformidad, así como las interacciones del OEC con el cliente (según aplique) y debe revisar los registros y documentos que para el efecto el evaluado utilice o genere. Es necesario contar con personal de apoyo para el manejo de las TIC, como cámaras, drones, etc.

De ser necesario el evaluador líder podrá autorizar el envío de videos de las testificaciones en el horario acordado.

Las etapas siguientes serán ejecutadas como normalmente se llevan a cabo para los casos de testificaciones presenciales en el lugar donde se realiza la evaluación de la conformidad, de acuerdo al PA06 Procedimiento de Acreditación.

Los formatos que se aplican en una testificación remota son los mismos que se aplican para la testificación presencial pero su diligencia debe tener el enfoque de evaluación remota. En los formatos que requieran firmas, éstas podrán ser manuales o electrónicas.

6. Consideraciones adicionales

Las evaluaciones y testificaciones que se realicen de manera remota se desarrollarán observando el PA06 Procedimiento de Acreditación y sus documentos vinculantes.

En caso de presentarse situaciones no contempladas en este Instructivo y en general, situaciones no contempladas para las evaluaciones/testificaciones remotas, el Director Ejecutivo, el Coordinador General Técnico y/o el Director de Área Técnica respectivo serán quienes resuelvan lo pertinente en el marco de sus competencias; el debido sustento será parte del expediente del OEC y se observará la normativa vigente aplicable y requisitos regulatorios.