

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

PROTOCOLO DE AUDITORÍA REMOTA

1. PROPÓSITO

El propósito de este Protocolo de auditoría remota es:

- ampliar el conjunto de elementos de auditoría remota del RJC¹ para que los organismos de certificación del RJC los utilicen como herramientas de evaluación periódica a la hora de evaluar la conformidad de los miembros con el Código de prácticas (COP) del RJC, el Estándar de Materiales Creados en Laboratorio (LGMS, por sus siglas en inglés) del RJC y la Cadena de custodia (CoC) del RJC.
- mantener algunas soluciones de auditoría remota introducidas por primera vez por la Exención de Auditoría Remota del RJC,² por circunstancias excepcionales de fuerza mayor.
- especificar las condiciones (elegibilidad) en las que pueden utilizarse los elementos remotos mencionados y la metodología para su aplicación efectiva.
- detallar los requisitos y la metodología que deben seguir los organismos de certificación para garantizar que las auditorías a distancia se realizan de forma controlada, coherente y creíble en todos los organismos de certificación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplica a todos los tipos de auditoría RJC en los que un miembro y sus entidades/instalaciones cumplen los criterios de elegibilidad pertinentes descritos en la Sección 6.

3. RESPONSABILIDAD

Los Directores de Programa del RJC en los organismos de certificación, los auditores del RJC y cualquier otro personal del organismo de certificación implicado directa o indirectamente en las actividades de auditoría remota del RJC son responsables de la aplicación y conformidad con este protocolo.

4. DEFINICIONES

«**Tipos de auditoría**» se refiere a todas las auditorías obligatorias y especiales permitidas por los estándares del RJC, por ejemplo, recertificación, vigilancia, ampliación del ámbito, etc.

Análisis de criterios de elegibilidad: recopilación y evaluación de información sobre miembros y entidades/instalaciones por parte de los organismos de certificación para evaluar la capacidad de auditoría remota y la elegibilidad con respecto a los criterios del RJC (análisis de riesgos).

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación): cualquier software y hardware como teléfonos inteligentes, dispositivos de mano, ordenadores portátiles, ordenadores de sobremesa, drones, cámaras de vídeo, tecnología vestible, inteligencia artificial y otras tecnologías similares utilizadas por los miembros y auditores, que permiten la transmisión de vídeo en directo. Las TIC deben disponer de cifrado de extremo a extremo y cumplir toda la legislación aplicable en materia de gobernanza de datos y acuerdos de confidencialidad. El uso de las TIC puede ser adecuado para realizar auditorías tanto a nivel local como a distancia para acceder a la documentación, los registros y los procesos de los miembros.

«**Auditoría remota**» es el término general utilizado por el RJC para definir una auditoría en la que el auditor no está físicamente presente en la entidad/instalación del miembro. El **formato** de la auditoría remota puede ser una «auditoría totalmente remota» o una «auditoría parcialmente remota». Ambos formatos de auditoría remota abarcan el mismo ámbito y proceso que una auditoría in situ, con la única diferencia del cambio de formato.

1 Las auditorías a distancia como herramientas de evaluación periódica se han limitado a las revisiones documentales intermedias del Código de prácticas (COP) del RJC (Manual de evaluación, versión 1.3 de diciembre de 2020, Sección 12.3.5, Tabla 14, p. 62 en la versión inglesa).

2 En 2021 se publicó una Derogación de Auditoría Remota del RJC en la que se esbozaban los criterios para que los auditores del RJC lleven a cabo auditorías remotas en circunstancias excepcionales, como la pandemia COVID-19, que afectó a su capacidad para realizar auditorías in situ con respecto a los Estándares del RJC.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

Una **auditoría totalmente remota** es una auditoría realizada **enteramente a través de medios TIC** y puede ser una de las siguientes, dependiendo del ámbito y las actividades de evaluación de la auditoría:

- a) Una **auditoría remota de sobremesa** es una auditoría estática que se realiza a distancia mediante videoconferencia en tiempo real para evaluar el cumplimiento de un miembro. Esta auditoría totalmente remota solo es aplicable a una auditoría de ámbito restringido en la que esté implicado un miembro fijo, sin que se requieran puntos de datos procedentes de entrevistas con los trabajadores o visitas a las instalaciones para evaluar el cumplimiento.
- b) Una **auditoría remota de sobremesa y móvil** es tanto una auditoría estática como móvil. Además del punto a), el auditor guía a distancia al miembro a través de su(s) sitio(s), dictando los elementos específicos que deben mostrarse o demostrarse relacionados con la evaluación del cumplimiento, mediante el uso de un dispositivo móvil. Las entrevistas a los trabajadores y las visitas a las instalaciones se consideran una actividad de evaluación perteneciente a la auditoría remota móvil y de sobremesa.

Una **auditoría parcialmente remota** (también denominada «auditoría híbrida», «auditoría facilitada» o «auditoría semirremota») es una auditoría que se realiza mediante una combinación de mecanismos in situ y remotos para evaluar el cumplimiento. Las auditorías parcialmente remotas se dividen en dos o más partes, en las que los elementos a distancia y los elementos in situ se evalúan por separado.

Un **facilitador** es un empleado o contratista local del organismo de certificación que no es auditor líder del RJC (pero puede estar en formación o tener otras cualificaciones de auditoría) y que presta apoyo y recibe instrucciones del auditor líder o del equipo de auditoría del RJC a distancia, actuando como sus ojos y oídos sobre el terreno durante una auditoría remota.³ Durante la auditoría parcialmente remota, los auditores principales remotos del RJC pueden solicitar a un facilitador local que les ayude a verificar las prácticas sobre el terreno, si el organismo de certificación no cuenta con un auditor local de la RJC. La descripción completa de la función y las cualificaciones de los facilitadores figura en la sección de metodología.

5. PROCEDIMIENTO

El RJC adopta un enfoque basado en escenarios para la auditoría remota, definido como una combinación de tipos y formatos de auditoría prescriptivos y factores de riesgo de los miembros.⁴ Al considerar el uso de elementos de auditoría remota, los organismos de certificación deben:

- a) Realizar un análisis de los criterios de elegibilidad para determinar si la entidad/instalación miembro es elegible y para qué tipo y formato de auditoría remota, completando los cuestionarios aplicables, incluidos a continuación. En el caso de los miembros multisitio, las entidades/instalaciones deben agruparse según el formato de la auditoría remota y el auditor líder/personal competente debe completar el cuestionario(s) aplicable(s) para determinar la elegibilidad (un cuestionario por formato de auditoría remota para las entidades/instalaciones agrupadas).
- b) Para las auditorías combinadas, asegúrese de que todos los sistemas cubiertos permiten una auditoría remota.
- c) Registrar la auditoría remota en el Portal del Auditor del RJC e incluir el/los cuestionario(s) de análisis de elegibilidad completado(s), al menos cinco días antes de que tenga lugar la auditoría.
- d) Además de lo anterior, en el caso de elementos de auditoría remota utilizados únicamente por causas de fuerza mayor, solicitar y obtener la aprobación del RJC antes de llevar a cabo la auditoría.

3 ISEAL Alliance, Guidance - Remote Auditing Good Practices, v0.1 March 2021 p. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

4 ISEAL Alliance, Guidance - Remote Auditing Good Practices, v0.1 March 2021 p. 5, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

Cuando se utilicen elementos de auditoría remota como herramientas de evaluación habituales, no será necesaria la aprobación del RJC previa a la auditoría. Sin embargo, la RJC se reserva el derecho de tomar muestras y revisar estos registros digitales en cualquier momento como parte de los controles de calidad continuos. Si se determina que una auditoría remota se ha realizado infringiendo los criterios de elegibilidad pertinentes, o si no se ha documentado la solicitud de auditoría remota antes de la auditoría, el RJC podrá exigir al organismo de certificación, directamente o a través del proveedor de supervisión o el organismo de acreditación, que aplique medidas de salvaguardia adicionales (por ejemplo, una auditoría adicional *in situ* para verificar plenamente la conformidad), a cargo del organismo de certificación, o rechazar el informe de auditoría en su totalidad. Cuando un organismo de certificación no siga sistemáticamente este protocolo, el RJC podrá restablecer la aprobación del RJC antes de que se lleve a cabo una auditoría remota o dejar de permitir que el organismo de certificación realice auditorías remotas.

Las excepciones a los criterios de elegibilidad de las secciones 6A y 6B siguientes (auditoría remota como herramienta de evaluación periódica) no serán consideradas por el RJC. Cualquier excepción a los criterios de elegibilidad establecidos en la sección 6C más adelante (fuerza mayor) deberá ser considerada por el RJC caso por caso, con una justificación documentada antes de que se lleve a cabo la auditoría, en la que se demuestre que la desviación no afecta a la capacidad de los auditores para evaluar plenamente la conformidad y no pone en peligro la credibilidad de la certificación. El RJC responderá en un plazo de cinco días laborables (de lunes a viernes).

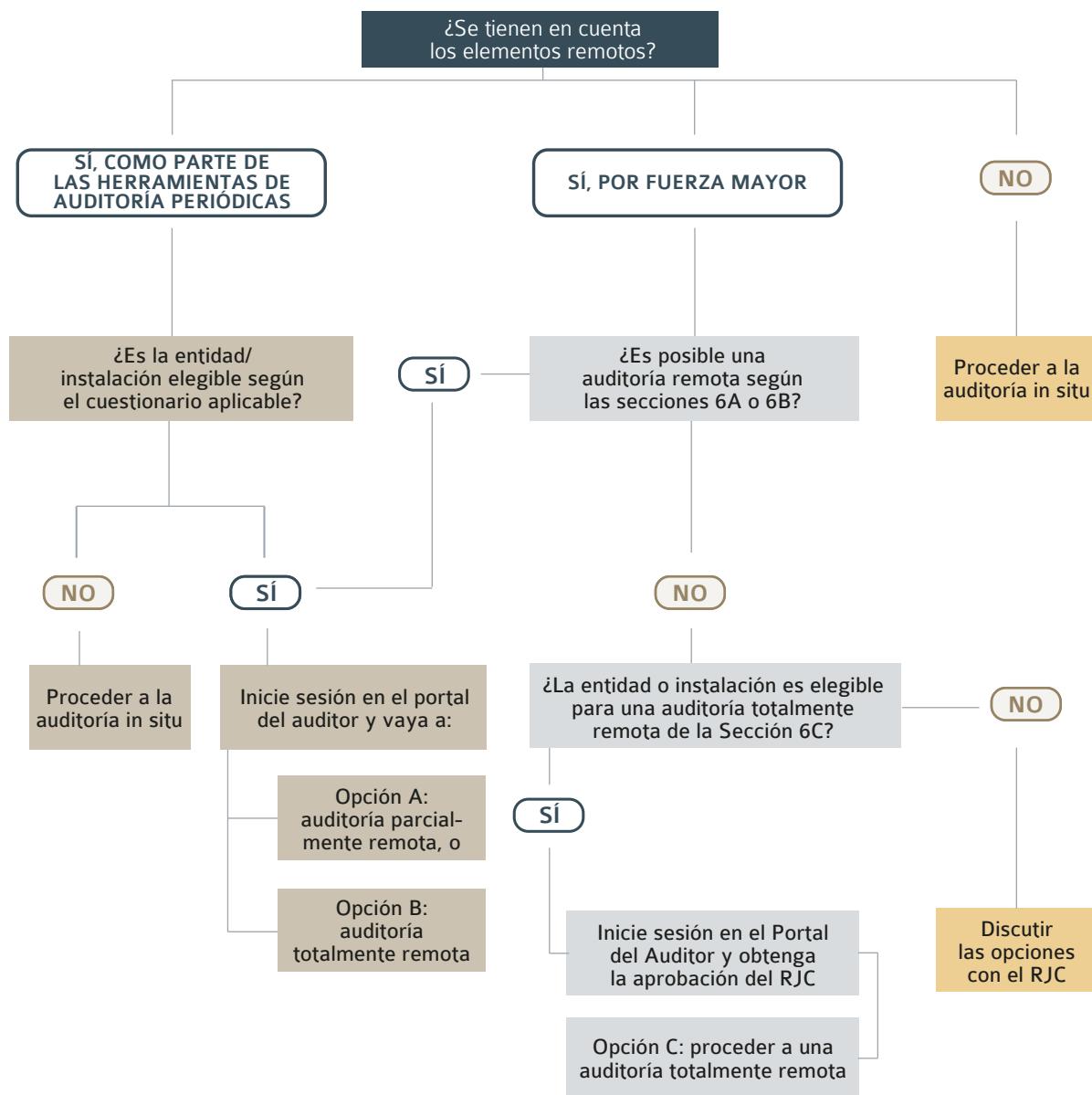
Cuando el RJC rechace una auditoría remota solicitada en virtud de la sección 6C, deberá al mismo tiempo comunicar por escrito los motivos de su decisión. No se autorizarán las solicitudes retrospectivas en virtud de la Sección 6C (durante y después de la auditoría) y se rechazará el informe de auditoría.



Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

6. ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD PARA LA AUDITORÍA REMOTA

Se seguirá el orden de opciones que figura a continuación:



Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

El auditor líder/personal competente deberán completar el cuestionario para determinar la elegibilidad.

6A Auditoría parcialmente remota considerada como herramienta de evaluación periódica		
Nombre del miembro:	Nombre de la entidad/ instalación y país:	Organismo de certificación:
Análisis de los criterios de elegibilidad		Sí/No
¿Se pueden verificar completamente las medidas correctivas relevantes de forma remota sin limitaciones, según corresponda (es decir, sin necesidad de entrevistas a los empleados para triangular la información, ni de muestreo de documentos in situ, como registros de salarios o horas de trabajo, ni de revisiones presenciales de la salud y la seguridad o de los cambios en los edificios, ni de revisiones presenciales de documentos confidenciales)?		
¿El equipo de auditoría superó con éxito la evaluación asociada al curso de formación en auditoría remota de RJC?		
¿El miembro tiene un historial de buen desempeño (\leq una suspensión, \leq una auditoría perdida, sin incumplimientos graves recurrentes, sin incumplimientos críticos identificados en su último ciclo de certificación, sin denuncias confirmadas como parte de una queja, no sujeto a una investigación en curso/atención negativa de los medios o comentarios de las partes interesadas en relación con su cumplimiento de los estándares de la RJC, desde su última auditoría ⁵)?		
¿El miembro presentó a su auditor una autoevaluación completada/actualizada para la versión pertinente del estándar un mes antes de la auditoría? La auditoría no puede continuar sin la autoevaluación y el auditor debe dejar constancia de su recepción en el registro de auditoría del Portal del Auditor del RJC o en el informe de auditoría.		
¿Está la documentación del miembro suficientemente digitalizada y disponible para la auditoría, de modo que permita la auditoría remota?		
¿Puede el afiliado facilitar a tiempo toda la documentación necesaria a través de las TIC, respetando la normativa sobre seguridad y privacidad de datos?		
¿Se ha realizado una videoconferencia de prueba antes de la auditoría para garantizar que existe la capacidad tecnológica y los conocimientos necesarios para evaluar la conformidad, por ambas partes (miembro y auditor)? Fecha:		
La auditoría no puede realizarse a distancia si no se ha evaluado la función de vídeo en todos los sitios.		
Decisión final sobre la elegibilidad: ¿Es la entidad/instalación miembro elegible para una auditoría parcialmente remota?		
Una auditoría parcialmente remota requiere una respuesta afirmativa («Sí») a todas las preguntas anteriores.		
Fecha(s) de auditoría:	Estándar y versión del RJC:	
Tipo de auditoría:		
Tipo de miembro (único/multisitio):		
Elementos de auditoría remota, incluyendo detalles del facilitador, si procede:		

5 El organismo de certificación se pondrá en contacto con el RJC para solicitar información sobre las suspensiones y las auditorías no realizadas, en caso de que no disponga de dicha información.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

Requisitos específicos de auditoría parcialmente remota:

Las auditorías parcialmente remotas son una combinación de elementos de auditoría in situ y remota, a nivel de entidad/instalación o a nivel de miembro. Los organismos de certificación pueden elegir entre los siguientes **elementos remotos aceptados como parte de una auditoría parcialmente remota**:

- Revisión remota de documentos.
- Entrevistas de gestión remotas.
- Uso de facilitadores con un auditor líder remoto, según la sección de metodología.
- Una auditoría totalmente remota a nivel de entidad/instalación (para miembros multisitio), siempre que la entidad/instalación cumpla los criterios de elegibilidad para auditorías totalmente remotas del apartado 6B, mientras que las demás entidades/instalaciones se auditán in situ o mediante una combinación de elementos in situ y remotos. Este enfoque se considera una auditoría global parcialmente remota a nivel de miembro y los cuestionarios aplicables deben ser completados por el auditor líder/personal competente para establecer la elegibilidad de cada entidad/instalación o grupo de entidades/instalaciones donde se considere el mismo formato de auditoría remota.
- Para las auditorías CoC, la verificación de los contratistas externos de riesgo medio, incluida la visita al contratista, siempre que no haya ninguna no conformidad asociada y se cumplan las condiciones que figuran a continuación:
 - El ámbito de verificación se limita a comprobar la evaluación de riesgos del miembro, su propia evaluación in situ y el modo en que el contratista externo se ajusta a la disposición 4 de la CoC 2017/disposición 2 de la CoC 2024 sobre Controles Internos de Materiales.
 - El miembro ha proporcionado o se ha comprometido a proporcionar a su auditor una evaluación de riesgos completa en la que se defina cómo ha llegado a la conclusión de que el contratista cumple la calificación de riesgo medio, junto con los detalles de su última visita in situ antes de la auditoría remota solicitada. La auditoría no puede llevarse a cabo sin la evaluación de riesgos y la auditoría interna, y el auditor dejará constancia de su recepción en el informe de auditoría.
 - No se han detectado problemas significativos en relación con la evaluación de riesgos del miembro de sus contratistas externos.

Cualquier elemento remoto tendrá lugar antes de los elementos in situ, para cada entidad/instalación individual, para permitir al auditor del RJC cubrir cualquier otro requisito que no pudiera cubrir remotamente durante la visita in situ posterior. En caso de que se necesite más tiempo de auditoría debido a verificaciones adicionales o nuevos procesos por parte del miembro que solo salieron a la luz durante la visita in situ, y en caso de que sea posible auditarse de forma remota sin comprometer la integridad de la auditoría, esto puede tener lugar después de la(s) visita(s) in situ.

Debe tenerse en cuenta que, cuando se lleve a cabo una auditoría parcialmente remota, todos los elementos de la auditoría deberán completarse **en un plazo de seis meses** (es decir, no deberán transcurrir más de seis meses entre las fechas de apertura y cierre de la reunión) **y antes de la fecha de caducidad del certificado, más una tolerancia de 10 días laborables, del mismo modo que para la auditoría in situ**.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

El auditor líder/personal competente deberán completar el cuestionario para determinar la elegibilidad.

6B Auditoría totalmente remota considerada como herramienta de evaluación periódica		
Nombre del miembro:	Nombre de la entidad/ instalación y país:	Organismo de certificación:
Análisis de los criterios de elegibilidad		Sí/No
Se trata de:		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Una auditoría de recertificación del COP/LGMS? • ¿Una auditoría especial del COP/LGMS? • ¿Una auditoría del COP/LGMS para una empresa virtual sin oficinas ni instalaciones físicas?⁶ • ¿Una auditoría de vigilancia CoC⁷ en la que el miembro solo utiliza subcontratistas de bajo riesgo (no de riesgo medio o alto)? 		
¿Tiene la entidad/centro miembro hasta 15 empleados/+2 de tolerancia, ⁸ (incluidos directivos y empleados directos y contratados)?		
Es la actividad de la entidad/instalación:		
<ul style="list-style-type: none"> • para las auditorías del COP/LGMS: ¿la de un minorista, mayorista, comerciante, proveedor de servicios o laboratorio de pruebas y clasificación? • para las auditorías CoC: ¿la de un minorista, mayorista o proveedor de servicios de bajo riesgo (es decir, bajo riesgo de sustitución o fallos en los controles materiales internos, sin conversión, etc.)? 		
¿La auditoría anterior fue realizada por el mismo organismo de certificación? ⁹		
¿Se pueden verificar completamente las medidas correctivas existentes de forma remota sin limitaciones, según corresponda (es decir, sin necesidad de entrevistas a los empleados para triangular la información, ni de muestreo de documentos in situ, como registros de salarios o horas de trabajo, ni de revisiones presenciales de la salud y la seguridad o de los cambios en los edificios, ni de revisiones presenciales de documentos confidenciales)?		
¿Pueden verificarse de forma remota todas las secciones del Paso 2: Evaluación (Requisitos del Proceso de Certificación RJC para Organismos de Certificación y Auditores) o 12.3 Auditoría (Manual de Evaluación versión 1.3)?		
¿Se completó in situ la auditoría anterior de la entidad/instalación? ¹⁰		

-
- 6 En caso de que estas empresas virtuales utilicen instalaciones físicas, por ejemplo, logísticas (de su propiedad o de terceros), los organismos de certificación se pondrán en contacto con el RJC para recibir asesoramiento caso por caso.
- 7 No se permiten las auditorías totalmente remotas para las auditorías de certificación inicial o recertificación CoC, ya que las instalaciones del miembro deben someterse a una evaluación in situ para verificar los controles a lo largo del proceso de producción.
- 8 Los límites en el número de empleados no se aplican a las auditorías adicionales complementarias de declaraciones de procedencia, si no es necesaria la triangulación para verificar las acciones correctivas, según corresponda.
- 9 El organismo de certificación deberá tener experiencia del historial de rendimiento de la entidad/instalación que indique que una auditoría remota no afectará a la integridad de la auditoría. Esto podría incluir el conocimiento de los procesos del miembro, el registro de datos y los sistemas de gestión de documentos, así como la cooperación previa del miembro y su capacidad para participar plenamente en una auditoría remota, según proceda.
- 10 Excepto para una auditoría de vigilancia totalmente remota del COP/LGMS recomendada y realizada según los Requisitos del Proceso de Certificación del RJC para Organismos de Certificación y Auditores (o para una revisión intermedia de escritorio de COP 2019 recomendada según el Manual de evaluación versión 1.3 con fecha de diciembre de 2020). Las auditorías parcialmente remotas a nivel de los miembros son elegibles, siempre que la entidad o instalación que se vaya a auditar no haya sido objeto anteriormente de una auditoría remota completa.
- 11 El organismo de certificación se pondrá en contacto con el RJC para solicitar información sobre las suspensiones de membresía y las auditorías no realizadas, en caso de que no disponga de dicha información.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

6B Auditoría totalmente remota considerada como herramienta de evaluación periódica	
Análisis de los criterios de elegibilidad	Sí/No
¿El miembro tiene un historial de buen desempeño (\leq una suspensión de la membresía, \leq una auditoría perdida, sin incumplimientos graves recurrentes, sin incumplimientos críticos identificados en su último ciclo de certificación, sin denuncias confirmadas como parte de una queja, no sujeto a una investigación en curso/atención negativa de los medios o comentarios de las partes interesadas en relación con su cumplimiento de los estándares de la RJC, desde su última auditoría ¹¹)?	
¿Son posibles y adecuadas las entrevistas con los trabajadores? (Los miembros se comprometen a aplicar las condiciones establecidas en la sección de metodología que figura a continuación en relación con el ambiente de la entrevista, según proceda).	
El miembro: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Confirmó con tiempo suficiente antes de la auditoría que el ámbito de aplicación, la estructura de gestión¹² y los directores no tuvieron cambios? • ¿O comunicó cualquier cambio de ámbito de aplicación tanto al organismo de certificación como al RJC? 	
Tanto el auditor como el miembro, ¿dieron su consentimiento para una auditoría totalmente remota?	
¿Proporcionó el miembro al auditor un mapa del sitio antes de la auditoría totalmente remota, para las auditorías remotas móviles y de sobremesa?	
¿Designó el miembro a un miembro del personal para apoyar al auditor durante una auditoría totalmente remota?	
¿El equipo de auditoría superó con éxito la evaluación asociada al curso de formación en auditoría remota?	
¿Pueden seguirse las orientaciones proporcionadas en las secciones A 15(c), Visita a la ubicación del auditado, y A.16, Auditoría de ubicaciones y actividades virtuales, de la ISO 19011:2018?	
¿El miembro presentó a su auditor una autoevaluación completada/actualizada para la versión pertinente del estándar un mes antes de la auditoría? La auditoría no puede continuar sin la autoevaluación y el auditor debe dejar constancia de su recepción en el registro de auditoría del Portal del Auditor del RJC o en el informe de auditoría.	
¿Está la documentación del miembro suficientemente digitalizada y disponible para la auditoría, de modo que permita la auditoría remota?	
¿Puede el afiliado facilitar a tiempo toda la documentación necesaria a través de las TIC, respetando la normativa sobre seguridad y privacidad de datos?	
Decisión final sobre la elegibilidad: ¿es la entidad/installación elegible para una auditoría totalmente remota? Una auditoría totalmente remota requiere una respuesta afirmativa («Sí») a <u>todas</u> las preguntas anteriores.	

12 Tenga en cuenta que un cambio en la dirección puede suponer un cambio en la forma de realizar el trabajo. En caso de fusiones o adquisiciones, lo más probable es que los nuevos propietarios introduzcan nuevos sistemas en la empresa adquirida.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

6B Auditoría totalmente remota considerada como herramienta de evaluación periódica

Fecha(s) de auditoría:	Versión del estándar del RJC:
Auditoría totalmente remota (auditoría remota de escritorio o auditoría remota de sobremesa y móvil):	
Tipo de miembro (único/multisitio):	
Desglose de detalles por entidad individual/instalación programada para ser auditada de forma remota, incluyendo número de personal y país:	

El organismo de certificación recomendará una auditoría de vigilancia COP/LGMS (o revisión intermedia COP 2019) *in situ*/parcialmente remota, tras una auditoría totalmente remota como herramienta de evaluación periódica. Esto se documentará en el informe de auditoría y se recordará al miembro esta recomendación durante la reunión de cierre de la auditoría.



Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

El auditor líder/personal competente deberán completar el cuestionario para determinar la elegibilidad.

6C Auditoría totalmente remota en caso de fuerza mayor		
Nombre del miembro:	Nombre de la entidad/ instalación y país:	Organismo de certificación:
Análisis de los criterios de elegibilidad		Sí/No
¿La entidad o centro miembro no cumple <u>alguno</u> de los criterios de elegibilidad de la sección 6A o la sección 6B, según corresponda?		
¿Existen restricciones impuestas en respuesta a circunstancias excepcionales que equivalgan a fuerza mayor, como, por ejemplo, situaciones en las que: <ul style="list-style-type: none"> • el auditor no pueda viajar debido a situaciones de bloqueo o a requisitos legales que prohíben los viajes o reuniones oficiales y restringen el transporte? • el miembro del RJC no permite la presencia de visitantes externos por motivos de Salud y Seguridad impuestos específicamente por las circunstancias excepcionales? • la realización de una auditoría in situ podría presentar riesgos significativos para la salud del auditor o del personal in situ? • existen restricciones de distanciamiento social que afectarían gravemente a la capacidad de llevar a cabo una auditoría eficaz? • Otro (por favor, indíquelo): 		
¿Se cumplen <u>todos</u> los criterios de B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17 y B18 (respuesta «Sí»)?		
Además, se trata de: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Una auditoría de recertificación del COP/LGMS? • ¿Una auditoría del COP/LGMS de vigilancia parcialmente remota/in situ (antigua revisión intermedia)? • ¿Una auditoría especial del COP/LGMS? • ¿Se trata de una auditoría del COP/LGMS para una empresa virtual sin oficinas ni instalaciones físicas?¹³ • ¿Se trata de una auditoría inicial de certificación del COP/LGMS? - y ¿confirmó el miembro conocer y utilizar los recursos del RJC disponibles en el <u>sitio web del RJC</u> y en el <u>Portal de miembros</u>? • ¿Se trata de una auditoría de vigilancia CoC¹⁴ en la que el miembro solo utiliza subcontratistas de bajo riesgo (no de riesgo medio o alto)? 		
¿La entidad/instalación tiene hasta 100 empleados (incluidos los empleados de administración y los empleados directos y contratados)? ¹⁵		

13 En caso de que estas empresas virtuales utilicen instalaciones físicas, por ejemplo, logísticas (de su propiedad o de terceros), los organismos de certificación se pondrán en contacto con el RJC para recibir asesoramiento caso por caso.

14 No se permiten las auditorías totalmente remotas para las auditorías de certificación inicial o recertificación CoC, ya que las entidades/instalaciones del miembro deben someterse a una evaluación in situ para verificar los controles a lo largo del proceso de producción.

15 Los límites en el número de empleados no se aplican a las auditorías de vigilancia (antiguas revisiones intermedias COP 2019) ni a las auditorías complementarias de declaraciones de procedencia, ni a las auditorías de vigilancia CoC, si no es necesario realizar una triangulación para verificar las medidas correctivas, según corresponda.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

6C Auditoría totalmente remota en caso de fuerza mayor

Para las auditorías de certificación inicial del COP/LGMS en una entidad/instalación con entre 18 y 100 empleados (incluidos los empleados de administración y los empleados directos y contratados), ¿la entidad/instalación también:

- ha sido certificada o auditada según otros esquemas/estándares que cubren temas sociales y de Salud y seguridad (es decir, ISO 45001 H&S o auditorías sociales como SA 8000, SMETA de cuatro pilares, BSCI) en los últimos 12 meses, sin no conformidades mayores abiertas o riesgos elevados, y con un plan de acción correctivo para cualquier no conformidad menor? o
- forma parte de un grupo y se somete a una supervisión corporativa anual con un ámbito similar a las disposiciones del COP/LGMS sobre temas sociales y Salud y Seguridad, donde el último informe de supervisión detallado (con una antigüedad no superior a 12 meses) estará disponible para su revisión durante la auditoría, según confirme el miembro?

Es la actividad de la entidad/instalación:

- para auditorías del COP/LGMS: ¿la de un minorista, mayorista, comerciante, proveedor de servicios, laboratorio de pruebas y clasificación o unidad de corte y pulido de diamantes?
- para auditorías CoC: ¿la de un minorista, mayorista o proveedor de servicios de bajo riesgo (es decir, bajo riesgo de sustitución o de fallos en los controles internos de los materiales)?

Decisión final sobre la elegibilidad: ¿es la entidad/instalación elegible para una auditoría totalmente remota por motivos de fuerza mayor?

Para ello es necesario responder «**Sí**» a **todas** las preguntas anteriores.

¿Obtuvo el organismo de certificación la aprobación previa del RJC para esta auditoría con el fin de validar la decisión?

Fecha(s) de auditoría:	Versión del estándar del RJC:
Auditoría totalmente remota (auditoría remota de escritorio o auditoría remota de escritorio y móvil):	
Tipo de miembro (único/multisitio):	
Desglose de detalles por entidad individual/instalación programada para ser auditada de forma remota, incluyendo número de personal y país:	

El organismo de certificación recomendará una auditoría de vigilancia COP/LGMS (o revisión intermedia COP 2019) in situ/parcialmente remota, tras una auditoría totalmente remota por causas de fuerza mayor. Esto se documentará en el informe de auditoría y se recordará al miembro esta recomendación durante la reunión de cierre de la auditoría.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota



7. METODOLOGÍA PARA REALIZAR AUDITORÍAS REMOTAS

7.1. REQUISITOS GENERALES PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Una auditoría remota se considerará como una auditoría in situ a efectos de la aplicación de los documentos obligatorios del Foro Internacional de Acreditación (IAF MD 4 e IAF MD 5) correspondientes. Puede abarcar las siguientes actividades de auditoría:

- dirigir la reunión de apertura
- realizar la revisión de documentos durante la realización de la auditoría
- comunicarse durante la auditoría
- asignación de funciones y responsabilidades de guías y observadores
- recogida y verificación de la información
- generar resultados de auditoría
- preparar las conclusiones de la auditoría
- celebración de la reunión de clausura

Además, los organismos de certificación deberán:

- a) tener un procedimiento documentado para planificar, preparar y realizar auditorías remotas. Este procedimiento se desarrollará de acuerdo con los requisitos legales locales y las normas y estándares pertinentes, incluidos, entre otros, los siguientes:
 - Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 2018
 - Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD de la UE)
 - IAF ID 3:2011 Gestión de acontecimientos o circunstancias extraordinarios que afectan a los OA, OEC y organizaciones certificadas

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

- IAF ID 12:2023 Principios de la evaluación a distancia
 - IAF MD 4:2023 Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con fines de auditoría/evaluación
 - IAF MD 5:2023 Determinación del tiempo de auditoría de los sistemas de gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y seguridad en el trabajo
 - Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001: Guía para auditorías remotas en 2020
 - ISO 19011: Sistemas de gestión de auditoría 2018
- b) Asegurarse de que todos los auditores de RJC que estén en el programa para realizar auditorías remotas tengan las competencias y habilidades necesarias para aplicar un enfoque consistente. Esto se logrará mediante formación a medida y calibración regular con el procedimiento documentado del organismo de certificación que cubre la planificación, preparación y ejecución de auditorías remotas, incluido el uso de TIC, así como con este protocolo. La fecha y el contenido de esta formación de auditores deben registrarse y estar disponibles para su revisión durante las evaluaciones de supervisión y ponerse a disposición del RJC a petición de este. La formación conforme a este protocolo se documentará en la base de datos del RJC.
- c) Tener un plan de contingencia para problemas de conectividad y tecnológicos y retrasos asociados, incluyendo una conexión a Internet y TIC alternativas.
- d) Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información electrónica o transmitida electrónicamente cuando se utilicen las TIC con fines de auditoría.

El proveedor de supervisión/el organismo de acreditación del RJC verificará la aplicación de los requisitos anteriores durante las evaluaciones periódicas de supervisión, cuando se hayan realizado auditorías remotas, teniendo en cuenta el número de auditorías remotas realizadas por un organismo de certificación en un año.

7.2. REQUISITOS DE PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍAS

Al planificar y preparar una auditoría remota, los organismos de certificación deberán tener en cuenta que:

- puede necesitarse hasta un 25 % más de tiempo de preparación en comparación con una auditoría in situ.
- existe un mayor riesgo de malentendidos por el uso de herramientas virtuales de comunicación.
- la concentración puede verse afectada y puede repercutir en la duración de la auditoría y en la necesidad de hacer pausas.
- el plan de auditoría o la combinación de opciones para una auditoría remota no es estático en el tiempo. Durante la auditoría pueden surgir cuestiones relacionadas con el ámbito de aplicación o las prácticas del miembro que puedan modificar el nivel de riesgo aplicable a la auditoría que se está realizando y que requieran que la auditoría vuelva a un modelo presencial. El objetivo clave es garantizar que la integridad de la auditoría y las recomendaciones de certificación resultantes no se vean comprometidas como resultado del enfoque.

Por ello, los procedimientos específicos de los organismos de certificación deberán incluir medidas de mitigación de los riesgos mencionados inherentes a una auditoría remota.

Al planificar y preparar una auditoría remota, los organismos de certificación deberán:

- a) aplicar y seguir este protocolo de auditoría remota, prestando especial atención a los criterios de elegibilidad para evaluar la idoneidad de los miembros del RJC antes de planificar una auditoría remota.
- b) evaluar y documentar la viabilidad y los riesgos con el miembro.
- c) una vez acordada con el miembro la opción de auditoría remota adecuada, documentar digitalmente los detalles de la auditoría remota en el Portal del Auditor.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

- d) asegurarse de que todos los facilitadores, a excepción de los intérpretes, hayan completado los módulos de formación pertinentes del RJC y superado con éxito las evaluaciones antes de la auditoría.
- e) determinar, acordar explícitamente y probar las TIC que se utilizarán con el miembro, incluida la compartición en directo de las coordenadas GPS de la entidad/instalación el día de la auditoría, la vía de compartición de documentos y las disposiciones de seguridad de los datos, y garantizar la provisión de una cámara con resolución suficiente para la visita al emplazamiento (para permitir una visibilidad clara de los pequeños detalles). La idoneidad de la cámara debe incluirse en la prueba para confirmar que hay suficiente ancho de banda de banda Wi-Fi en todo el emplazamiento. No se utilizarán TIC con lagunas de seguridad identificadas. Los organismos de certificación deberán evaluar el dominio público en relación con las brechas de seguridad conocidas para las TIC e informarán a los auditores si se reportan nuevas brechas de seguridad y una vez que estas se cierren.
- f) confirmar que la entidad/instalación dispone de una conexión Wi-Fi o cobertura de red móvil estable y fiable en todo el recinto, con un plan de contingencia acordado en caso de que falle alguna de ellas.
- g) comprobar la competencia en TIC y la facilidad y capacidad de uso tanto para el auditor como para el miembro.
- h) confirmar que toda la documentación e información solicitada por el auditor en relación con el cumplimiento de los miembros está suficientemente digitalizada y puede estar disponible en los plazos especificados por el auditor, que nunca deben superar las ocho horas.
- i) definir el orden del día, incluidas las franjas horarias previstas de la auditoría y adaptar las disposiciones que sean diferentes de las de una auditoría in situ (por ejemplo, definición clara y precisa de las tareas de cada miembro del equipo auditor).
- j) hacer que el miembro del RJC identifique al personal clave y al personal de contingencia (en caso de que sea necesario algún reemplazo) que será entrevistado (mediante el uso de las TIC acordadas) y garantizar su disponibilidad en horarios definidos (excepto para las entrevistas a trabajadores sobre temas sociales).
- k) discutir los arreglos que el miembro puede hacer para acomodar las entrevistas de los trabajadores, y evaluar su cumplimiento con este protocolo, como condición para la auditoría. Ver y evaluar a distancia la zona/sala propuesta para las entrevistas con los trabajadores. Confirme el tiempo necesario para que los trabajadores accedan a la sala e incluya tiempo suficiente para el "cambio" entre los empleados que vayan a ser entrevistados y téngalo en cuenta. Esto no se aplicará a los trabajadores que trabajen desde casa.
- l) exigir al miembro que se comprometa a no tratar de obtener información de los trabajadores sobre lo tratado en la entrevista, ni a tomar represalias contra los trabajadores seleccionados para la entrevista, como condición para la auditoría.
- m) confirmar con el miembro si, y en qué proporción y funciones, los empleados del miembro trabajan desde casa. Si el porcentaje de mano de obra in situ en un momento dado se ha reducido debido al distanciamiento social o a la reducción de pedidos, el auditor deberá tenerlo en cuenta.
- n) confirmar con el miembro que todos los números de teléfono de los empleados están en posesión de RR. HH. y que se puede acceder a ellos durante la auditoría tras el muestreo de entrevistas.
- p) solicitar al miembro que informe a todos los empleados que trabajan a distancia antes de la auditoría de que podrían ser seleccionados y que se pongan a disposición (si es necesario) de una llamada del auditor, para evitar que no acepten la llamada de un número desconocido o que se nieguen a compartir sus puntos de vista con una persona desconocida.
- q) solicitar y obtener cualquier documento adicional que el miembro deba compartir con fines de la auditoría remota, aparte de la lista de documentos habitual, por ejemplo, un mapa del emplazamiento con cualquier zona química peligrosa claramente marcada para planificar una visita virtual, etc.
- r) si se va a realizar una auditoría parcialmente remota, definir y compartir con el miembro qué elementos se auditarán virtualmente y qué elementos se auditarán in situ.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

7.3. REQUISITOS DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

a) Uso de las TIC

Las tecnologías de evaluación remota¹⁶ pueden variar según la situación de auditoría individual y las oportunidades técnicas, y deben incluir, entre otros, los siguientes elementos:

- intercambio de documentos, registros, fotografías, imágenes por satélite u otros elementos por correo electrónico u otros medios.
- evaluación remota de documentos, registros, fotografías e imágenes de satélite mediante pantallas compartidas.
- reuniones mediante teleconferencia, con audio, vídeo y datos compartidos.
- llamadas telefónicas/app individuales y entrevistas con el personal (por videoconferencia).
- visitas virtuales a la empresa mediante el uso de cámaras por parte del personal local/facilitadores.

Durante una auditoría remota, solo se permite la grabación durante la reunión de clausura y en cualquier otra instancia en la que el miembro haya dado su permiso. Las entrevistas a los trabajadores sobre temas sociales no podrán ser grabadas por ninguna de las partes bajo ninguna circunstancia.

Las tecnologías utilizadas deberán permitir la transmisión de vídeo y audio en tiempo real de las siguientes actividades:

- Ejecución de actividades remotas (entre miembro y auditor). Un mínimo del 70 % del tiempo debe destinarse a la interacción por vídeo en tiempo real con el miembro y sus empleados, y el resto a la revisión de documentos.
- Una visita al sitio en tiempo real mientras los trabajadores están trabajando, no se aceptará la grabación previa como prueba fiable del cumplimiento. El auditor será quien marque el ritmo de la visita, pidiendo ver los detalles que sean necesarios.
- Muestreo de documentos (por ejemplo, facturas de proveedores, facturas de ventas) para evitar cualquier manipulación de los documentos muestreados antes de su presentación al auditor.
- Muestreo de trabajadores para entrevistas sobre temas sociales, para evitar cualquier preparación previa a la entrevista.

b) Cualificaciones y papel del facilitador

La auditoría parcialmente remota (también llamada «híbrida», «facilitada» o «semirremota») puede hacer uso de facilitadores para aquellas partes que son más difíciles de llevar a cabo a distancia, como las entrevistas a trabajadores sobre temas sociales, o las visitas a las instalaciones. Estos elementos se llevarán a cabo con auditores líderes del RJC a distancia y guiando de cerca a los facilitadores sobre el terreno en tiempo real.

Se trata de una alternativa eficaz si el coste del viaje es prohibitivo en relación con el tiempo necesario in situ o si se aplican restricciones a los viajes internacionales pero sigue siendo posible la asistencia local. El uso de un facilitador no sustituirá a la visita de un auditor del RJC si se dispone de uno y se permite su presencia in situ.

Un facilitador es una persona que actúa como ojos y oídos sobre el terreno para el equipo de auditoría remota.¹⁷ El propósito del facilitador es garantizar que el proceso de auditoría alcance un nivel máximo de credibilidad.

¹⁶ Better Gold Initiative, auditorías y evaluaciones remotas: Experiences from the Forestry and Mining Sectors, p. 12, https://www.projekt-consult.de/newsletter/downloads/641266/BGI_Report_-_Remote_Assessments.pdf

¹⁷ ISEAL Alliance, Guidance – Remote Auditing Good Practices, v0.1 March 2021 p. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

Cualificaciones:

- El facilitador puede ser un empleado, un auditor o un contratista del organismo de certificación que no sea auditor líder del RJC, pero que goce de credibilidad y competencia. El facilitador puede estar cualificado para otros sistemas de sostenibilidad o tener otras cualificaciones de auditoría.
- El facilitador también puede ser un intérprete o un guía, que también actúa como operador de cámara, con un auricular para poder retransmitir la conversación entre auditor y miembro sin perturbar la auditoría.
- El facilitador deberá haber completado los módulos de formación pertinentes del RJC y haber superado con éxito las evaluaciones antes de la auditoría, excepto en el caso de los intérpretes, que no necesitan haberlo conseguido.
- El facilitador tendrá acceso y suficientes conocimientos técnicos para utilizar las TIC necesarias, incluidas las capacidades de video necesarias para compartir observaciones sobre el terreno, y podrá resolver problemas técnicos en caso necesario.

Papel:

El facilitador deberá seguir estrictamente las instrucciones en vivo del auditor líder remoto al llevar a cabo las siguientes actividades:

- Controlar el entorno de la entrevista para garantizar la ausencia de interferencias por parte de la administración de los miembros.
- Comprobar que las entrevistas no se graban y que no hay cámaras de vigilancia.
- Comprobar la existencia de entornos de trabajo peligrosos o indicadores de trabajo infantil, trabajo forzoso o trata de personas, incluidos los trabajadores migrantes.
- Comprobar la trazabilidad y la segregación de materiales durante una auditoría CoC.
- Cualquier otra instrucción dada por el auditor.

Procedimiento:

- El número de facilitadores necesarios para la auditoría será el adecuado al número de auditores del equipo de auditoría.
- Los días-persona de auditoría del facilitador no se contabilizarán como días-persona de auditoría del equipo auditor del organismo de certificación.
- Cuando se utilice un facilitador, la comunicación con el auditor líder virtual deberá ser sincrónica (en lugar de asincrónica) durante al menos el 80 % del tiempo de la auditoría.
- El facilitador puede plantear cualquier duda al auditor líder durante la auditoría.
- El organismo de certificación se asegurará de que exista una buena coordinación entre los miembros del equipo, mediante una preparación minuciosa, una distribución clara de las tareas y una comunicación regular entre el equipo auditor, facilitadores incluidos, durante la realización de la auditoría. La tecnología y la conectividad deben planificarse cuidadosamente y contar con un plan de contingencia, incluso cuando se utilicen facilitadores.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

El facilitador no debe en ningún caso:

- sustituir, total o parcialmente, el papel del equipo de auditoría en la toma de decisiones, la realización de evaluaciones o la obtención de conclusiones sobre el cumplimiento.
- participar en la redacción del informe de auditoría o en las conclusiones de la auditoría.

Nota:

En caso de que exista un auditor de organismo de certificación certificado por la APSCA (CSCA o registrado (RA)) que no esté aprobado por el RJC pero que pueda cualificarse para los elementos sociales de la auditoría, se anima a los organismos de certificación a solicitar su aprobación por el RJC con un ámbito limitado. Esto puede eliminar la necesidad de que un auditor líder supervise a distancia, y el coste asociado.

c) **Entrevistas a trabajadores a distancia sobre temas sociales**

Los organismos de certificación seguirán la metodología descrita a continuación cuando realicen entrevistas a trabajadores a distancia:

- En función del número de trabajadores, se seleccionará para la entrevista una muestra de hasta 10 trabajadores, que se agruparán de la siguiente manera:
 - Cinco trabajadores seleccionados: dos trabajadores para entrevistas individuales y tres trabajadores para una entrevista de grupo.
 - Diez trabajadores seleccionados: dos trabajadores para entrevistas individuales y dos grupos de cuatro trabajadores cada uno para entrevistas de grupo.
 - Si parte de la plantilla trabaja a distancia, el auditor deberá tenerlo en cuenta a la hora de seleccionar a los trabajadores para la entrevista. En los casos en que los trabajadores a distancia puedan ser muestreados y entrevistados en su domicilio, un grupo de cuatro trabajadores puede convertirse en cuatro entrevistas individuales según el procedimiento habitual *in situ*.
 - Para menos de cinco trabajadores seleccionados, el auditor decidirá la proporción de entrevistas individuales y en grupo, teniendo en cuenta la seguridad de los trabajadores.
- Las entrevistas a distancia deben realizarse mediante vídeo a través de los teléfonos personales de los trabajadores y en horario laboral. La función de vídeo permite al auditor leer las señales no verbales y el lenguaje corporal, por lo que es absolutamente necesaria. El auditor se asegurará de que la dirección ha permitido a los trabajadores *in situ* utilizar sus teléfonos personales antes de realizar las entrevistas.
- Cada entrevista debe celebrarse en un lugar privado «seguro» con conectividad suficiente para una entrevista en directo a distancia y sin equipos de videovigilancia instalados (puede ser el recinto, el comedor o incluso su domicilio si trabaja desde casa, pero no puede ser una sala de oficina donde no pueda garantizarse la ausencia de grabaciones o interferencias). Ningún directivo u otro miembro del personal puede estar presente en la sala durante las entrevistas con los trabajadores. Cuando se disponga de equipos de videovigilancia, el auditor deberá asegurarse, antes de la entrevista, de que la dirección de los miembros no puede acceder a la entrevista a través de una función de audio.
- El trabajador deberá mostrar una vista de 360 grados de la zona/sala antes del inicio de la entrevista (para que el auditor pueda confirmar que se trata de la misma sala evaluada en la fase de planificación, así como la ausencia/cobertura de cualquier equipo de CCTV instalado y la ausencia de personal supervisor) y sentarse de espaldas a la puerta cerrada para que pueda verse a cualquier persona que entre. Esto no se aplicará a los trabajadores que trabajen desde su domicilio.

Apéndice 9: Protocolo de auditoría remota

- Si un trabajador no tiene acceso a un teléfono personal que permita videollamadas, puede utilizar cualquiera de los dos:
 - un teléfono móvil con función de vídeo proporcionado por la dirección y guardado en la sala de entrevistas; o bien
 - otro dispositivo proporcionado por la dirección, como un ordenador portátil, si dispone de una cámara de 360 grados que permita al auditor saber si el entrevistado está siendo supervisado por la dirección o está solo. El auditor se asegurará de que no haya ninguna función de registro activa.
- Dado que el auditor no puede supervisar el entorno completo del trabajador de la misma forma que durante una auditoría in situ, deberá comenzar la entrevista con preguntas destinadas a verificar si el trabajador se siente cómodo para proceder y considera que se encuentra en un entorno confidencial.
- El organismo de certificación también deberá proporcionar una «línea directa de quejas» a través de la cual los trabajadores puedan ponerse en contacto con ellos en privado, ya sea antes o después de la auditoría, para plantear cualquier preocupación que puedan tener. También se facilitará un documento previo a la auditoría para explicar el proceso a los trabajadores, que será compartido por la dirección y a través del comité de empresa, en su caso. El auditor puede enviar tarjetas de contacto a la entidad/centro antes de la auditoría y solicitar que se dejen en la sala de entrevistas para los trabajadores.
- Si se recurre a un facilitador, véase más arriba el papel del facilitador en este contexto.

7.4. REQUISITOS DE INFORMACIÓN DE AUDITORÍA

Al completar el informe de auditoría del RJC, los organismos de certificación deben completar la sección de auditoría remota en su totalidad, con todos los detalles requeridos según la plantilla del informe de auditoría.

