



SENCAMER

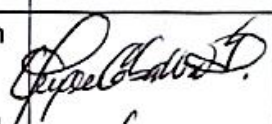
Servicio Desconcentrado de Normalización,
Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos

CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y REALIZACIÓN DE EVALUACIONES REMOTAS

DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN

NOR-DAC-001

HOJA DE APROBACIÓN

	Nombre y Apellido	Responsable / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Eglimar Sevillano	Analista III		15 ABR. 2025
Revisado por	Mary Juli León	Directora de Acreditación Contenido de la información del documento		22 ABR. 2025
	Maranyeli Caballero	Jefa (E) de la División de Desarrollo Organizacional Análisis de la información del documento y cumplimiento de la estandarización del SIGISE		23 JUL. 2025
	Jacquelin Cárdenas	Directora (E) de la Oficina de Planificación y Presupuesto Análisis de la información del documento y cumplimiento de la estandarización del SIGISE		20 ENE. 2026
Aprobado por	Peggy Silva	Directora General (E) de SENCAMER Designada mediante Decreto N° 4.860 de fecha 06/09/2023 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.708 de la misma fecha	 	JUN. 2026



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. NORMAS GENERALES	5
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS	10
6. ANEXOS	11

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para llevar a cabo la gestión y realización de evaluaciones remotas a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

2. ALCANCE

Este documento aplica a los OEC acreditados en los casos en que la Dirección de Acreditación de SENCAMER determine que se requiera aplicar una técnica de evaluación remota; sin embargo, no aplica a los procesos de acreditación inicial.

Las directrices se emplean en todos los esquemas de acreditación y en caso de eventos o circunstancias extraordinarias tales como restricciones sanitarias, razones de seguridad u otras situaciones de emergencia declaradas oficialmente y debidamente justificados por el organismo, que hacen que los métodos presenciales de auditoría no sean posibles de efectuar o no sean recomendables.

3. DEFINICIONES

3.1. Esquema de Acreditación: reglas y procesos relativos a la acreditación de Organismo de Evaluación de la Conformidad para los que aplican los mismos requisitos.

3.2. Evaluación de la Conformidad: demostración que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo (ISO/IEC 17000 vigente).

3.3. Evaluación remota: evaluación de la ubicación física o sitio virtual de un organismo de evaluación de la conformidad, usando medios electrónicos (ISO/IEC 17000 vigente).

Nota: un sitio virtual es un entorno en línea que permite a las personas ejecutar procesos, por ejemplo en un entorno en la nube.

3.4. Herramienta Tecnológica e informática: dispositivos tecnológicos que permiten efectuar la transmisión bidireccional de audio, video y datos en tiempo real y vía telefónica tales como videoconferencia, webex, skype, entre otros y son empleados para llevar a cabo las evaluaciones remotas.

3.5. Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC): organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad. A los efectos de este documento incluye laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, organismos de certificación de sistemas, organismos de certificación de



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

productos, organismo de certificación de personas, organismos de inspección y proveedores de ensayos de aptitud.

3.6. Técnica de evaluación: método usado por un organismo de acreditación para desempeñar una evaluación. Los métodos que utiliza la Dirección de Acreditación para recolectar la información pueden incluir pero no limitarse a: evaluación en sitio, entrevistas, testificación de actividades, revisión de registros y documentos, evaluación remota.

3.7. Testificación: observación por parte del organismo de acreditación a un Organismo Evaluador de la Conformidad que está llevando a cabo actividades de evaluación de la conformidad dentro de su alcance de acreditación.

3.8. Sitio Virtual: entorno en línea que permite a las personas realizar procesos desde sitios diferentes a la ubicación física.

3.9. TIC: Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC).

3.10. Partes interesadas: persona u organización con un interés directo o indirecto en la acreditación.

Nota: las partes interesadas pueden incluir el organismo de acreditación, los organismos de evaluación de la conformidad, sus asociaciones y sus clientes, los servicios de la industria, las asociaciones de comercio, los dueños de esquemas, los organismos reglamentarios gubernamentales y otros servicios gubernamentales, u organizaciones no gubernamentales incluyendo asociaciones de consumidores.

3.11. Seguridad de la información: preservación de la confidencialidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

3.12. Evaluación remota parcial: implica evaluación documental, entrevistas, evaluación de registros, verificación de documentos sin incluir la testificación de las actividades.

3.13. Evaluación remota total: evaluación utilizando lo indicado como evaluación remota parcial más la testificación remota o presencial (cuando sea aplicable).

3.14. Aplicaciones: aplicación también llamada app, es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que aunque todas las aplicaciones son programas, no todo los programas son aplicaciones.

4. NORMAS GENERALES

Las evaluaciones remotas de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, serán realizadas por los Evaluadores y Expertos Técnicos formalmente designados por la Dirección de Acreditación de SENCAMER.



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

Para realizar evaluaciones remotas deberán cumplirse con todos los elementos de una presencial; por ende se deben abordar las siguientes consideraciones durante las distintas etapas aplicables:

4.1. Indicaciones generales para el uso de técnicas de evaluaciones remotas

4.1.1. La Dirección de Acreditación de SENCAMER y el Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) deben determinar previamente de manera formal si es conveniente realizar la evaluación de manera remota de acuerdo con los objetivos de la misma. Esta puede ser ejecutada de manera parcial o total en los casos donde no es posible realizar una evaluación in situ.

4.1.2. Para llevar a cabo la modalidad virtual en la evaluación, el OEC debe garantizar que todo el proceso de evaluación (sistema de gestión y desarrollo de las actividades sujetas a evaluar) se realizará en tiempo real y que cuenta con todos los registros de sus operaciones, así como, de sus procedimientos en electrónico, con la finalidad de que puedan ser verificados de manera precisa por los integrantes del equipo evaluador durante la realización de la evaluación.

4.1.3. El proceso se realizará conforme a las etapas y actividades descritas en el procedimiento PRO-DAC-001 "Gestión de procesos de acreditación".

4.1.4. Para preparar la evaluación remota haciendo uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), se deben identificar también los requisitos legales de SENCAMER y de los OEC relacionados con la confidencialidad, seguridad y protección de datos, y tomar acciones para garantizar la aplicación efectiva; esto implica que ambas partes están de acuerdo con el uso de TIC y con las medidas adoptadas para cumplir estos requisitos.

4.1.5. Las medidas adoptadas para asegurar la confidencialidad y seguridad de la información se deben indicar durante la reunión de apertura.

4.1.6. Para analizar la información documentada de manera virtual, ésta se debe compartir en un sistema seguro acordado, como el basado en una nube, o una red privada virtual u otros sistemas de intercambio de archivos; acompañado y avalado por la Oficina de Tecnologías de la Información de este Servicio Desconcentrado.

4.1.7. Es responsabilidad de los OEC garantizar que las herramientas TIC que se vayan a utilizar para ejecutar las evaluaciones remotas y brindar el acceso a la documentación requerida, atiendan la seguridad, confidencialidad y protección de toda la información.

4.1.8. Una vez finalizada la evaluación, tanto el Equipo Evaluador como el personal del OEC, deben eliminar el acceso a cualquier información y registros que no sean necesarios como evidencia objetiva.

4.1.9. Cuando los evaluadores requieran tomar capturas de pantalla de algunas evidencias evaluadas, deben contar con la autorización previa por parte del OEC, el cual es informado durante la reunión de apertura.

4.2. Herramientas de conexión

4.2.1. Una vez confirmada la realización de la evaluación remota y aprobada la conformación del Equipo Evaluador, la Dirección de Acreditación de SENCAMER y el OEC definirán la herramienta de conexión a utilizar para la video-conferencia. Dicho acceso deberá efectuarse con tres (3) días hábiles de antelación al día de la ejecución de la evaluación remota.

4.2.2. El uso de TIC para la evaluación remota solo se podrá realizar si se dan las condiciones adecuadas. Es fundamental que la tecnología esté disponible y que su funcionamiento y condiciones permitan a los evaluadores y al organismo, la ejecución eficaz de las actividades previstas. En función de esto, se debe valorar antes de decidir el uso de las técnicas de evaluación remota, los recursos con los que cuenta tanto el organismo como los integrantes del Equipo Evaluador.

4.2.3. El Equipo Evaluador debe indicar al OEC, en la sesión de recursos del FOR-DAC-015 "Plan de evaluación", que todo el personal que participe en la evaluación remota, según se requiera, debe contar con acceso a una computadora que cuente con cámara, dispositivos de audio y micrófono, conexión a Internet optima, así como el acceso a los documentos del sistema de gestión que le corresponda y sean requeridos, para que dicho personal del OEC pueda interactuar con el equipo evaluador mediante entrevistas y presentando por cámara web o mediante las herramientas de compartir pantalla de las aplicaciones de teleconferencia, las evidencias que le sean requeridas. Asimismo, se notificará al OEC que el Equipo Evaluador podrá tomar capturas de pantalla de los registros evaluados, previo aviso durante el desarrollo de la jornada.

4.2.4. La firma de aprobación del formato FOR-DAC-015 "Plan de evaluación" por parte del OEC, constituye la autorización formal para que el Equipo Evaluador tenga acceso a toda la información y registros requeridos como evidencia durante el proceso de evaluación.

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

4.3. Confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos

4.3.1. El personal de la Dirección de Acreditación de SENCAMER, tanto interno como externo involucrado en cualquier actividad de la Dirección, que tiene acceso a la información de los organismos y los procesos de acreditación, se compromete a firmar el formulario FOR-DAC-013 "Declaración de Imparcialidad, Confidencialidad y no Conflicto de Interés", documento que es legalmente ejecutable para los fines pertinentes.

"Toda copia impresa será considerada Documento No Controlado, a excepción de los originales"



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

4.3.2. Las evaluaciones remotas relacionadas a los procesos de acreditación están sujetas a las políticas de confidencialidad de SENCAMER. Estas evaluaciones no podrán ser grabadas o respaldadas en registros visuales y/o auditivos por el personal del Organismo de Evaluación de la Conformidad o el Equipo Evaluador de la Dirección de Acreditación, para fines distintos a los de evidenciar la conformidad con los criterios de evaluación.

4.3.3. Cualquier documento, registro o captura de pantalla que se pretenda realizar debe ser autorizado previamente por el organismo, y cada miembro del Equipo Evaluador es responsable de eliminar toda la información de sus equipos y/o dispositivos terminado el proceso respectivo, debido a que su pérdida o mal uso de la información, dará lugar al quebrantamiento de la confidencialidad e incumplimiento del resguardo de la información de nuestros clientes.

4.4. Planificación de la evaluación

4.4.1. El FOR-DAC-015 "Plan de evaluación" indicará que procesos, instalaciones o requisitos de la normativa aplicable al OEC se evaluará en remoto.

4.4.2. Las evaluaciones remotas podrán ser aplicadas, en sustitución de cualquier proceso de evaluación in situ (menos a una evaluación inicial), ya sea total o parcial. Estas tiene un periodo de tiempo de ejecución, documentado en el FOR-DAC-015 "Plan de evaluación", en el cual se llevan a cabo reuniones de apertura y de cierre, también se revisa toda la información necesaria para asegurar el mantenimiento de la competencia técnica del Organismo de Evaluación de la Conformidad.

4.4.3. La herramienta tecnológica a ser utilizada para cada evaluación remota parcial o total será descrita en el plan de evaluación correspondiente.

4.4.4. Para la planificación de la evaluación se deben considerar los siguientes aspectos:

- a. Evaluar y documentar los riesgos y viabilidad con el evaluado.
- b. Seleccionar las distintas TIC y como se utilizaran.
- c. Definir la agenda.
- d. Permitir a la organización nombrar las personas que serán evaluadas y asegurar su disponibilidad en las fechas definidas.
- e. Realizar pruebas de las TIC previamente a la evaluación.
- f. Asegurar por parte del OEC que la información requerida se encuentra digitalizada.
- g. Definir el muestreo a realizar.
- h. Previsiones que debe tomar el OEC a evaluar, para evitar interferencias.

4.4.5. Durante la evaluación remota deben estar disponibles las siguientes personas:



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

- a. Personal clave del OEC que normalmente apoya el desarrollo de la evaluación (personal con responsabilidades técnicas, de gestión y administrativa).
- b. La Alta Dirección del OEC necesitará estar disponible para partes relevantes de la evaluación donde tengan participación, así como en la reunión de apertura y cierre.
- c. Todo el Equipo Evaluador asignado de SENCAMER.

4.5. Realización de la evaluación

4.5.1. La ejecución de la evaluación remota, se realiza bajo los mismos lineamientos que aplican para una evaluación in situ, tal y como se documenta en el procedimiento PRO-DAC-001 "Gestión de procesos de Acreditación".

4.5.2. El Evaluador Líder es el responsable de coordinar y realizar las pruebas de conexión entre el personal del organismo y el Equipo Evaluador. Las pruebas según correspondan, incluirán sin limitarse a: conexión, compartición de pantallas, incluyendo compartición de pantallas simultáneamente, acceso autorizados a sistemas informáticos/aplicaciones, envío de documentos por correo electrónico y/u otra aplicación para la transferencia de archivos, funcionamiento de periférico como micrófono, parlantes, cámara web, entre otros elementos.

4.5.3. La evidencia recabada por la Dirección de Acreditación de SENCAMER, se registrará en los formularios establecidos para tal fin.

4.5.4. Durante la reunión de apertura se debe confirmar la disponibilidad y viabilidad de las TIC acordadas. Así mismo, se deberán revisar y acordar las medidas tomadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información e indicar las maneras de comunicación del Equipo Evaluador con los evaluados.

4.5.5. Es importante garantizar que no existan ruidos de fondo que distorsionen la comunicación; cuando se hagan paradas o descansos se debe asegurar que el micrófono y la cámara se encuentran apagados o desconectados de la aplicación para garantizar la privacidad.

4.5.6. Se deben realizar descansos no planificados cada cierto tiempo para evitar fatigarse con la utilización de los equipos tecnológicos por periodos prolongados, reducir el cansancio visual y posteriormente mejorar la atención.

4.5.7. El Evaluador debe informar cada vez que se realicen interrupciones para leer y analizar información proporcionada.

4.5.8. El tiempo transcurrido sin actividad, debido a falta de conexión, problemas de accesibilidad, retrasos imprevistos, interrupciones o problemas con las TIC; no debe contar como tiempo de evaluación por ende deben establecerse tiempos para estas eventualidades.



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

4.6. Conclusiones de la evaluación

4.6.1. El informe de evaluación, de acuerdo al esquema de acreditación evaluado, se indica claramente la extensión de las TIC utilizadas, así como la eficacia de su uso para el logro de los objetivos. El informe debe incluir los procesos o requisitos que no pudieron evaluarse y deben ser evaluados in situ.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 Extraordinaria, de fecha 15 de febrero de 2009.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 2.818 Extraordinario, de fecha 01 de julio de 1981.
- Ley Orgánica para la Celeridad y Optimización de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 7.018 Extraordinario, de fecha 08 de abril de 2026.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal (LOCGRSNCF). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 Extraordinario, de fecha 23 de diciembre de 2010.
- Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.555, de fecha 23 de octubre de 2002.
- Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Contra la Corrupción. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.699 Extraordinario, de fecha 02 de mayo de 2022.
- Decreto N° 1.424 de fecha 17 de noviembre de 2014, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.147, de la misma fecha.
- Decreto N° 1.423 de fecha 17 de noviembre de 2014, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.549, de fecha 26 de noviembre de 2014.
- Decreto N° 4.612 de fecha 18 de mayo de 2021, mediante el cual se adecua la denominación del "Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos", a la de "Servicio Desconcentrado de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.129, de la misma fecha.



**CRITERIOS PARA LA GESTIÓN Y
REALIZACIÓN DE EVALUACIONES
REMOTAS
NORMATIVA
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN**

Código: NOR-DAC-001

Revisión: 0

Vigencia: 16-06-2026

- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Decreto Presidencial N° 6.723 de fecha 26 de mayo de 2009. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.240, de fecha 12 de agosto de 2009.
- Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional. Decreto N° 2.621. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.783, de fecha 25 de septiembre de 2003.
- ISO/IEC 17011. Evaluación de la conformidad – Requisitos de evaluación para los organismos que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad. (Versión vigente).
- ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad – Vocabulario y principios ISO/IEC 17000 generales. (Versión vigente).
- ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. (Versión vigente).
- IAF MD 4 IAF - Documento Obligatorio de IAF para el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para Fines de Evaluación de la Conformidad
- IAF ID 12 - Principios sobre Evaluación Remota.
- PRO-DAC-002 "Procedimiento para la gestión de los procesos de Acreditación".

6. ANEXOS

No aplica