

**Procedimiento Interno**PROCEDIMIENTOS RECOMENDADOS PARA LA EJECUCIÓN DE  
INSPECCIONES DURANTE EL AISLAMIENTO POR COVID-19

Rev. 1 - 25/08/2020

**Contenido**

1. Antecedentes y marco de aplicación.....	2
a. Propósito.....	2
b. Alcance .....	2
c. Aplicabilidad .....	2
d. Marco normativo de aplicación .....	3
e. Antecedentes .....	3
f. Introducción.....	3
2. Definiciones .....	4
3. Recomendaciones para la evaluación en el uso de los medios remotos.....	5
a. Consideraciones generales. ....	6
b. Consideraciones de equipamiento y configuración.....	6
c. Criterios para la evaluación de factibilidad.....	7
4. Consideraciones generales para la ejecución de inspecciones.....	8
a. Solicitud.....	8
b. Evaluación inicial.....	8
c. Pautas generales. ....	8
d. Inspección in-situ según procedimientos habituales .....	10
e. Inspección in situ con personal competente .....	10
f. Inspección in-situ con personal idóneo asistido remotamente .....	11
g. Inspección remota.....	12
h. No realizar la inspección. ....	13
5. Ayudas de trabajo .....	13
6. Mejora de los procesos y aprendizaje en base a la experiencia recogida .....	13
a. Guía/Encuesta de resultado Inspección Remota.....	13
ANEXO I - Guía/Informe de Resultados.....	14

---

## 1. Antecedentes y marco de aplicación

### a. Propósito

El presente documento tiene como objetivo:

- i. Proveer al personal de inspección de la DNSO un marco procedimental y de asesoramiento que le permita, en el marco de la situación impuesta por el COVID-19 y las restricciones establecidas por el P.E.N., llevar a cabo procesos de certificación, vigilancia y/o aprobación de explotadores, organizaciones y aeronaves mediante el uso de tecnología remota.
- ii. Brindar lineamientos para evaluar la factibilidad de realizar las inspecciones asociadas con los procesos de la DNSO empleando medios remotos de inspección.
- iii. Implementar un sistema alternativo que permita aprobar y/o vigilar el funcionamiento de organizaciones, explotadores y aeronaves, realizando todas o parte de las inspecciones necesarias mediante el uso de medios alternativos de inspección.

### b. Alcance

- i. Este documento proporciona información sobre el uso de metodologías para realizar inspecciones de conformidad y pruebas de productos, inspecciones de vigilancia y/o aprobación de explotadores y de sus aeronaves, inspecciones de conformidad de producción y diseños, inspecciones por certificación de aeronavegabilidad, e inspecciones de instalaciones, herramientas y equipamiento asociadas con las certificaciones que emiten las diferentes direcciones de la DNSO.
- ii. Al utilizar los lineamientos del presente documento en cuanto a la realización de una inspección (para cualquiera de los métodos utilizados), el resultado tendrá igual validez y producirá los mismos efectos que la inspección tradicional (presencial). De tal manera, las inspecciones requeridas por los procedimientos o regulación aplicable en los procesos afectados, se darán por satisfechas independientemente del método de inspección empleado.

### c. Aplicabilidad

- i. Los lineamientos brindados son de aplicación para los inspectores de aeronavegabilidad, inspectores de operaciones, e inspectores de licencias que deban desarrollar tareas de inspección que usualmente se realizan de manera presencial, y que puedan realizarse utilizando tecnologías remotas u otro medio alternativo. Es aplicable además a toda organización o solicitante de aprobaciones operativas y/o aeronavegabilidad que se gestionen ante la DNSO.
- ii. Esta política no se aplica a los medios de recopilación de información de video, audio u otros que normalmente se utilizan para respaldar las demostraciones de cumplimiento, como cuando el video se utiliza como un medio de registro para respaldar una inspección o prueba, o cuando es difícil observar los resultados de ciertas pruebas, como pruebas de campo de radiación de alta intensidad, pruebas de formación de hielo en vuelo o de ingestión de agua.

---

d. Marco normativo de aplicación

- i. RAAC partes 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 91, 119, 121, 135, 141, 142, 145.
- ii. Documento OACI 9760

e. Antecedentes

- i. FAA Policy - PS-AIR-21-1901 (Rev. 31/3/20) - Use of Remote Technology During the Performance of Inspections and Tests.
- ii. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia\\_de\\_recomendaciones\\_para\\_empleados\\_publicos\\_sobre\\_trabajo\\_remoto\\_y\\_bienestar\\_psicosocial-1.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_de_recomendaciones_para_empleados_publicos_sobre_trabajo_remoto_y_bienestar_psicosocial-1.pdf)
- iii. MIA LAR (Rev.. 9 - 08/07/2020) - SRVSOP - Capítulo 1a, PARTE II, VOLUMEN II – Programa de vigilancia basada en riesgos (RBS) remota durante emergencias de salud pública o pandemias.
- iv. ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

f. Introducción

- i. Uno de los principales desafíos que planteó la crisis del Covid-19, para posibilitar la continuidad de las operaciones de ciertos sectores esenciales, fue la de conseguir interconectar a los trabajadores de la misma organización, entre ellos y con sus responsables, así como con los usuarios y proveedores en general, acelerando de una manera totalmente inesperada y no planificada el proceso de digitalización de todos los procesos fundamentales.
- ii. En el ámbito de ANAC, el contar con un sistema de gestión digital de documentos puede considerarse en medio de esta situación, una gran ventaja, sin la cual representa una tarea casi imposible la de funcionar y a su vez proveer legalidad y respaldo jurídico al accionar de la autoridad aeronáutica.
- iii. En lo que respecta a los procesos netamente administrativos o técnicos que no requieren de evaluaciones in situ sobre el material, luego de un breve proceso de adaptación, los mismos han podido llevarse adelante de forma satisfactoria. No obstante se presenta el desafío de poder llevar adelante procesos que requieren de inspecciones in-situ de material aeronáutico y/o instalaciones, para los cuales es necesario trasladar personal al lugar de inspección, existiendo por diversos motivos grandes dificultades de toda índole que hacen al proyecto poco viable.
- iv. En este marco, y a fin de mantener la operatividad de los servicios esenciales, la DNSO se ha visto en la necesidad de proveer medios alternativos para dar cumplimiento a los requisitos normativos y procedimentales que hacen de las inspecciones in-situ una necesidad para emitir aprobaciones y/o realizar una adecuada vigilancia de las actividades que son materia de su competencia.
- v. La poca experiencia de los sectores de la DNSO empleando medios remotos para la prosecución de este tipo de procesos, hace difícil responder la pregunta respecto si es posible obtener resultados satisfactorios con

---

estas metodologías de inspección. No obstante es bueno remarcar lo siguiente:

1. Es necesario que cada proceso en particular sea minuciosamente evaluado en base a criterios armonizados.
  2. La factibilidad de llevar adelante un proceso dado utilizando medios alternativos está sujeta al análisis de ciertas cuestiones generales y particulares que entre otras comprenden características del solicitante, criticidad del proceso o productos evaluados y/o medios disponibles.
- vi. Los criterios del presente documento se consideran de aplicación en la realización de auditorías, inspecciones, evaluaciones y/o pruebas, por lo que toda vez que se menciona uno u otro término o sus derivados (inspeccionado, auditado, etc.), el criterio es aplicable a todos los procesos, a menos que expresamente se indique lo contrario.

## 2. Definiciones

a. Las siguientes corresponden a definiciones de la norma ISO 19.011 y normas LAR:

- i. *Auditoría*. Proceso sistemático de evaluación y verificación, documentada, periódica y objetiva de una organización, programa, etc., que permite obtener evidencia y evaluar de manera objetiva para determinar el cumplimiento con los requisitos establecidos.
- ii. *Inspección*. Examen o verificación de características específicas de un producto o una actividad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones, para determinar su conformidad con los requisitos establecidos.
- iii. *Ensayo/prueba*. Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- iv. *Verificación*. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- v. *Evidencia objetiva*. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- vi. *Auditoría remota*. Las auditorías remotas se refieren al uso de tecnología para, reunir información, entrevistar a un auditado, etc., cuando los métodos “presenciales” no son posibles o deseados.
- vii. *Auditoría remota con comunicación interactiva*. Implica la realización de las tareas de inspección y/o auditoría a distancia empleando medios tecnológicos que involucran la interacción virtual. Algunos ejemplos son la realización de entrevistas, observar la ejecución de un trabajo con la guía remota, completado de listas de verificación y cuestionarios, revisión de documentos con la participación de sus propietarios.
- viii. *Auditoría remota sin comunicación interactiva*. Implica la realización de las tareas de auditoría a distancia empleando medios tecnológicos sin estar involucrada la interacción virtual. Algunos ejemplos son la revisión de documentos, el análisis de datos, observar el trabajo realizado a través de medios de vigilancia.

- b. A los efectos del presente documento, se adoptan las siguientes definiciones:
- i. *Tecnología remota aplicada a la Inspección/auditoría.* Comprende los medios tecnológicos a través de los cuales puede obtenerse y evaluarse la evidencia objetiva útil para verificar la conformidad de un producto o sistema de gestión cuando los métodos “presenciales” no son posibles o deseados.
  - ii. *Equipo de Inspección.* Corresponde al grupo de personas formado por personal de ANAC competente en la materia que es objeto de la inspección, y/o personal de ANAC idóneo, y/o personal del área responsable del proceso.
  - iii. *Equipo de Área del proceso.* Corresponde al grupo de personas formado por personal de ANAC perteneciente al área responsable del proceso, que participará de una inspección.
  - iv. *Interlocutor válido (para inspecciones remotas).* Persona designada por el inspeccionado y aceptada por ANAC, para actuar en representación del inspeccionado, que será responsable por atender todas las necesidades asociadas con el proceso de inspección, debiendo estar presente durante el desarrollo de la misma. Para algunas áreas de la DNSO esta persona se asocia con el Representante Técnico.
  - v. *Personal Idóneo.* Personal de ANAC que posee los conocimientos básicos como para participar de manera presencial en una inspección remota conducida por personal competente del área responsable del proceso.
  - vi. *Personal experto (competente).* Personal de ANAC que posee los conocimientos específicos (obtenidos mediante formación formal, capacitación o entrenamiento) tanto del proceso en cuestión como de los métodos de auditoría, y que es reconocido como tal por el *Área responsable del proceso*.
  - vii. *Área responsable del proceso.* Corresponde al área de la DNSO que es responsable por el proceso de certificación/vigilancia (quien emite la certificación y/o realiza la vigilancia directa de la actividad), o aquella que tiene a su cargo la ejecución de la inspección asociada con este.
  - viii. *Inspeccionado.* Organización, entidad, empresa o individuo que es objeto de la inspección que se llevará a cabo según el procedimiento del presente.

### 3. Recomendaciones para la evaluación en el uso de los medios remotos

La tecnología remota puede tener limitaciones que podrían hacerla inadecuada para algunas aplicaciones. En consecuencia, se debe aplicar una cuidadosa consideración y gestión de riesgos al determinar cuándo emplearla.

Los métodos elegidos para una auditoría dependen de los objetivos de la misma, el alcance y los criterios definidos, por lo que al momento de evaluar la idoneidad de las distintas opciones de medios remotos para llevar a cabo una inspección o auditoría, es muy importante definir el objetivo de la evaluación que se pretende realizar. Al recordar la definición de auditoría, algunas de las preguntas que pueden servir para orientar respecto de los objetivos son:

- ¿Qué características del sistema, proceso o producto serán evaluadas?

- ¿Qué tipo de evidencia se busca obtener?

Los factores enumerados a continuación se deben considerar para determinar cuándo se puede utilizar la tecnología remota. Sin embargo, estos factores no son exhaustivos y no deben tratarse como una lista definitiva.

a. Consideraciones generales.

Al considerar la inspección remota se deben evaluar las siguientes cuestiones generales:

- i. Complejidad, novedad y seguridad crítica del producto, artículo o sistema que es objeto de la evaluación remota.
- ii. Nivel de comprensión del personal de ANAC y del inspeccionado en el uso de los procedimientos y manejo de equipos particulares que se utilizarán para realizar la evaluación remota.
- iii. Experiencia previa del inspeccionado en los aspectos que son objeto de la evaluación remota.
- iv. Antecedentes de evaluaciones realizadas sobre el auditado utilizando medios distintos a los remotos, en aspectos similares a los que serán evaluados remotamente.
- v. Adecuación de los instrumentos y/o equipos de inspección y prueba, especialmente cuando se utilizan para evaluar aspectos cualitativos de un producto, artículo o sistema.
- vi. Nivel de riesgo para el logro de los objetivos de la auditoría.
- vii. Requisitos reglamentarios que puedan ser contrarios a la aplicación de medios remotos.
- viii. Nivel de confianza que existe entre el auditor y el auditado. Este ítem es fundamental a la hora de realizar la evaluación, puesto que en la mayoría de los casos será este personal el que posibilitará la obtención de evidencias respecto de las condiciones a evaluar, pudiendo promover u ocultar su detección.

b. Consideraciones de equipamiento y configuración.

Al considerar la solución tecnológica más acorde para llevar a cabo la inspección remota se debe tener en cuenta lo siguiente:

- i. Idoneidad de la resolución de video, fidelidad y campo de visión para la inspección o prueba que se realiza.
- ii. Necesidad de medios para el soporte y estabilización del dispositivo de captura de imagen o video (Ej. cámara sujeta a la cabeza de la persona, trípode, estabilizador de cámara/imagen mecánico o digital, etc.) que le permita al inspeccionado tener sus manos libres durante el desarrollo de la inspección/auditoria.
- iii. Necesidad de múltiples dispositivos de captura de imagen o video, sistemas de imágenes o micrófonos y la necesidad de que la persona que realiza o es testigo de la inspección deba cambiar entre ellas u ordenar que se cambien.

- 
- iv. Necesidad de uso de dispositivos especiales que produzcan mejor detalle de imagen, tales como lentes con diferentes capacidades de acercamiento, o dispositivos tales como boroscopios que permitan acceder con video a zonas de difícil acceso.
  - v. Adecuación de las condiciones ambientales tales como nivel de luz, ruido ambiente, o cualquier otra que pueda condicionar la calidad esperada de imagen o sonido.
  - vi. Capacidad de controlar remotamente la dirección de visualización, zoom e iluminación.
  - vii. Adecuación de la fidelidad de audio para la evaluación que se pretende realizar.
  - viii. Necesidad de comunicación ininterrumpida en tiempo real entre el personal de la ANAC y el inspeccionado.
  - ix. Capacidad y estabilidad de la conexión a internet disponible para la transmisión.
  - x. Necesidad de dispositivos o equipos de prueba únicos (por ejemplo, cámaras de alta velocidad, condiciones de iluminación especial o dispositivos de captura de audio sensibles).
  - xi. Idoneidad del personal en la configuración, y uso adecuado de la tecnología, herramientas y/o equipos que se utilizarán.
  - xii. Necesidad de retener el audio, el video u otra información. La ANAC puede solicitar que el inspeccionado guarde el video, el audio u otra información durante un tiempo específico para permitir la evaluación o el cumplimiento del presente procedimiento. No se recomienda que esta información sea retenida por la ANAC o su personal.
- c. Criterios para la evaluación de factibilidad.

En la evaluación de factibilidad de las diferentes alternativas de medios remotos, el área responsable del proceso tendrá en cuenta los aspectos antes indicados, y además lo que se detalla a continuación:

- i. Realizar una evaluación general del proceso, a fin de determinar en qué etapa y con qué metodologías se realizará la inspección remota.
- ii. Evaluar y/o verificar:
  - 1. Si el uso de tecnología remota asegurará el cumplimiento de los objetivos esperados para la evaluación a realizar, y así mismo satisfacer los requisitos regulatorios involucrados.
  - 2. Si son cubiertas las consideraciones expresadas en los puntos 3.a y 3.b anteriores.
  - 3. Antecedentes del solicitante que puedan plantear objeciones a la aplicación de procesos remotos de inspección.
  - 4. Los documentos que el solicitante haya enviado de antemano como parte del proceso.

- 
5. Que se disponen de los medios necesarios para llevar adelante el proceso.

#### 4. Consideraciones generales para la ejecución de inspecciones

##### a. Solicitud.

Ya sea que se trate de procesos nuevos o de aquellos que se encuentren previamente iniciados, debe existir un pedido formal en el cual el solicitante requiera a la ANAC iniciar la parte o fase de inspección del proceso de certificación o vigilancia.

##### b. Evaluación inicial.

Para el siguiente análisis deben tenerse en cuenta los lineamientos del punto 3.

Teniendo en cuenta las características particulares del proceso, y de localización donde debería llevarse a cabo la inspección, se evaluarán las siguientes alternativas:

- i. Realizar una inspección in-situ según procedimientos habituales por parte del área responsable del proceso. Seguir los lineamientos del punto 4.d.
- ii. Realizar una inspección in-situ con personal competente del área responsable del proceso o de un área distinta. Esto puede darse en el caso de que el agente encargado del proceso, por cuestiones de distancia, disponibilidad, salud, o cualquier otro motivo justificado, no pueda participar físicamente en la inspección. Seguir los lineamientos del punto 4.e.
- iii. Realizar la inspección in-situ con personal idóneo asistido remotamente por personal competente del área responsable del proceso. Seguir los lineamientos del punto 4.f.
- iv. Realizar la inspección de manera remota. Seguir los lineamientos del punto 4.g.
- v. No realizar la inspección. Por considerarse inviable poder cumplir con algunos de los puntos descritos previamente. Seguir los lineamientos del punto 4.h.

##### c. Pautas generales.

Las siguientes pautas son aplicables a todos los procesos, independientemente de la modalidad de inspección elegida.

- i. En pos de asegurar el éxito de la inspección, y reducir el tiempo de inspección in-situ, reduciendo así la exposición del personal, es altamente recomendable finalizar la fase de evaluación documental, requiriendo la solución de todas las novedades relacionadas con la misma.
- ii. A propuesta de cualquiera de las partes y con aceptación de la autoridad, se podrá interrumpir la inspección remota, para luego ser retomada ese día más tarde u otro día acordado. Tales interrupciones efectuadas deberán quedar registradas en el informe de inspección.



- 
- iii. Para los casos que sea aplicable, disponer de toda la información de los protocolos sanitarios con que cuente inspeccionado, a efectos de que el equipo de inspección tome conocimiento de los mismos y arbitre los medios necesarios para cumplimentar con sus previsiones.
  - iv. A fin de optimizar el tiempo de inspección, se debe realizar una planificación detallada de la inspección, teniendo en consideración lo siguiente:
    1. Disponer de toda la información de relevancia necesaria para el proceso de inspección.
    2. Contar con todos los ítems y datos a recabar durante la inspección.
    3. Elaborar preguntas claras, tratando de mantener en todo momento las formalidades, teniendo en consideración que el proceso podrá quedar registrado en audio, video y/o ser oído o visto por terceros no visibles en las cámaras.
    4. Para los casos que sea aplicable, asegurar que el equipo de inspección y el inspeccionado conozca bien la plataforma interactiva a emplearse, por ejemplo Zoom, Teams o Google Meet, entre otras.
    5. Determinar que el personal involucrado se encuentra entrenado en el uso de las guías de inspección, correcta obtención de evidencias, etc.
    6. Definir el formato y contenido del informe de inspección.
    7. Definir el contenido de la nota para enviar al solicitante informando respecto de la metodología y consideraciones para llevar a cabo la inspección, tales como:
      - a. Necesidades para cumplir con los protocolos de sanidad que la ANAC haya adoptado según sea aplicable al proceso.
      - b. Solicitud de instrucciones respecto de los protocolos de sanidad específicos que haya adoptado el inspeccionado y el equipo de inspección deba cumplir durante la inspección.
      - c. Disponibilidad de equipamiento y/o medios necesarios respecto de lo descrito en el punto 3.b.
  - v. Para los casos que sea aplicable, realizar una reunión inicial remota entre el equipo que participará de la inspección in-situ o remota, y el personal del área responsable del proceso, a fin de tratar las siguientes cuestiones:
    1. Hacer un repaso de los antecedentes del proceso.
    2. Hacer un repaso de los ítems que serán inspeccionados.
    3. Definir instrucciones para el manejo de posibles eventualidades tales como detección de no conformidades graves, constataciones que puedan derivar en infracciones u otras situaciones que puedan surgir en la interacción con el solicitante.
    4. Definir toda otra consideración que sea necesaria para cubrir las expectativas del área responsable del proceso.
-

- 
- 5. Coordinar con el solicitante para que asigne al proceso de inspección in-situ la menor cantidad de personal, limitándose a aquel que se considere esencial para el proceso.
  - vi. De conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Disposición, notificar al inspeccionado que el proceso podría verse interrumpido por inconvenientes técnicos, de comunicaciones u otra clase de impedimentos materiales; como así también que podría mediar la interrupción del proceso si, de acuerdo con los criterios y lineamientos contenidos en el presente documento se considera inviable la realización de una inspección con las metodologías aquí previstas, ya sea con anterioridad al proceso o durante el mismo.
  - vii. Finalizada la inspección deberá realizarse un informe del proceso llevado a cabo, de acuerdo a lo especificado en el punto 6.a (Guía/Encuesta de resultado Inspección Remota) del presente.
- d. Inspección in-situ según procedimientos habituales
- i. Seguir pautas generales del punto 4.c indicadas en el presente según corresponda.
  - ii. Realizar la inspección siguiendo los procedimientos vigentes.
  - iii. Remitirse a los protocolos aprobados por ANAC en lo que respecta a cuestiones de salud asociados con las problemáticas del COVID-19.
  - iv. Proseguir con la tramitación de manera habitual hasta su concreción.
- e. Inspección in situ con personal competente
- i. Seguir pautas generales del punto 4.c indicadas en el presente según corresponda.
  - ii. Remitirse a los protocolos aprobados por ANAC en lo que respecta a cuestiones de salud asociados con las problemáticas del COVID-19.
  - iii. Remitir al personal que realizará la inspección, toda la información de relevancia necesaria para el proceso de inspección, incluida la planificación detallada de los ítems a verificar.
  - iv. De ser aplicable, realizar la reunión inicial remota entre el equipo de personal competente que participará in-situ, y el personal del área responsable del proceso según lineamientos del punto 4.c.v anterior.
  - v. Remitir al inspeccionado la nota informando respecto de la metodología y consideraciones para la inspección.
  - vi. El día de inspección deberán tenerse en consideración los siguientes lineamientos:
    - 1. El personal del área responsable del proceso deberá estar disponible para consultas;
    - 2. Deberá iniciarse con una reunión donde se dejarán claros los objetivos del proceso;

- 
3. Realizar primeramente una validación de las herramientas tecnológicas, conectividad, iluminación, sonido e imagen.
- vii. Finalizada la inspección, y analizada la documentación o evidencias relevadas durante la inspección, se redactará el informe de inspección, realizando una reunión de cierre, informando electrónicamente al solicitante los resultados de la inspección.
  - viii. El equipo de inspección remitirá todo lo actuado de una manera prolija y según lo convenido en la reunión inicial con el equipo del área responsable del proceso.
  - ix. Proseguir con la tramitación de manera habitual hasta su concreción.
- f. Inspección in-situ con personal idóneo asistido remotamente
- i. Seguir las pautas generales del punto 4.c indicadas en el presente según corresponda.
  - ii. Remitirse a los protocolos aprobados por ANAC en lo que respecta a cuestiones de salud asociados con las problemáticas del COVID-19.
  - iii. Realizar una reunión inicial con el personal idóneo que participa del proceso, a fin de corroborar que el mismo cuenta con la aptitud y conocimientos básicos necesarios para desempeñar de manera asistida remotamente las tareas que se esperan de ellos. En caso de detectar que el mismo no cuenta con estos conocimientos básicos, se recomienda:
    1. Capacitarlos según los medios que se dispongan o;
    2. Evaluar la eventual la realización de una inspección remota o suspensión del proceso hasta se pueda realizar la inspección por parte de personal competente.
  - iv. Una vez comprobada la idoneidad del personal a intervenir, remitirle toda la información de relevancia necesaria para el proceso de inspección, incluida la planificación detallada de los ítems a verificar.
  - v. De ser aplicable realizar la reunión inicial remota entre el equipo de personal idóneo que participará in-situ, y el personal del área del proceso según lineamientos del punto 4.c.v anterior.
  - vi. El día de inspección deberán tenerse en consideración los siguientes lineamientos:
    1. El personal idóneo deberá cumplir con los requerimientos según el protocolo de salud aprobado por ANAC como si fuese inspector de la autoridad.
    2. Deberá iniciarse con una reunión donde se dejarán claros los objetivos del proceso.
    3. Realizar una validación inicial del equipamiento y configuración a emplear, verificando que se cumplan todas las condiciones necesarias establecidas; asimismo deberá verificarse que estas mismas condiciones se cumplen durante todo el tiempo que dure la inspección remota.
-

- 
- vii. Finalizada la inspección, y analizada la documentación o evidencias relevadas, se redactará el informe de la misma, realizando una reunión de cierre e informando electrónicamente al solicitante los resultados de la inspección.
  - viii. El equipo de inspección remitirá todo lo actuado de una manera prolija y según lo convenido en la reunión inicial con el equipo del área responsable del proceso.
  - ix. Proseguir con la tramitación de manera habitual hasta su concreción.
- g. Inspección remota.
- i. Seguir pautas generales del punto 4.c indicadas en el presente.
  - ii. Conformar el equipo del área responsable del proceso que participará remotamente e identificar la persona designada por el inspeccionado que resultara ser el interlocutor válido aceptado por la autoridad.
  - iii. Realizar una revisión de las siguientes cuestiones:
    - 1. Hacer un repaso de los antecedentes del proceso.
    - 2. Hacer un repaso de los ítems de inspección.
    - 3. Verificar las guías de inspección a utilizar y de ser necesario adaptarlas para ser empleadas en la inspección remota.
    - 4. Repasar las ayudas de trabajo disponibles.
    - 5. Conversar en lo relativo al manejo de posibles eventualidades tales como detección de no conformidades graves, constataciones que puedan derivar en infracciones u otras situaciones que puedan surgir en la interacción con el solicitante.
    - 6. En la nota de coordinación mencionada en 4.c, informar al usuario que se le podrá solicitar la presentación digital de cierta documentación en forma inmediata, con lo cual deberá contar con medios de escaneo o registro digital adecuado para su remisión por medio electrónicos.
  - iv. De considerarlo apropiado, el día previo a la inspección, se le podrá solicitar al usuario el envío digital de determinada documentación para su evaluación y posterior tratamiento durante la inspección remota.
  - v. El día de la de inspección deberán tenerse en consideración los siguientes lineamientos:
    - 1. Iniciar con una reunión donde se dejarán claros los objetivos del proceso.
    - 2. Realizar una validación inicial del equipamiento y configuración a emplear, verificando que se cumplan todas las condiciones necesarias establecidas; asimismo deberá verificarse que estas mismas condiciones se cumplen durante todo el tiempo que dure la inspección remota.
    - 3. En caso de haberse solicitado documentación con antelación, se tratará el resultado de su análisis.
-

- 
- vi. Finalizada la inspección, y analizada la documentación o evidencias relevadas, se redactará el informe de la misma, realizando una reunión de cierre e informando electrónicamente al solicitante los resultados de la inspección.
  - vii. Proseguir con la tramitación de manera habitual hasta su concreción.
  - h. No realizar la inspección.

Si de acuerdo con los criterios y lineamientos descritos previamente se considera inviable la realización de una inspección según las metodologías descritas en el presente documento, o durante el proceso se determina su inviabilidad. Se le comunicará formalmente al solicitante, indicando los motivos que hacen imposible llevar adelante el proceso solicitado sin mediar una inspección física, indicando que el mismo quedará a la espera de que un equipo de inspectores pueda continuar de acuerdo con los procedimientos regulares.

## 5. Ayudas de trabajo

- a. Cada sector de la DNSO deberá desarrollar sus propias ayudas de trabajo asociadas con el presente, y según sea aplicable podrán adoptar la forma de:
  - i. Guías de trabajo y/o verificación.
  - ii. Guías de proceso.
  - iii. Modelos de notas, formularios y/o informes.
  - iv. Listados de requisitos, necesidades e instrucciones para la coordinación del proceso.
  - v. Medios para documentar los procesos.
  - vi. Casos típicos, ejemplos, recomendaciones, soluciones a dificultades técnicas, etc.

## 6. Mejora de los procesos y aprendizaje en base a la experiencia recogida

- a. Guía/Encuesta de resultado Inspección Remota

Cada área de la DNSO deberá adoptar un modelo de informe o encuesta similar a la del ANEXO I, donde quedarán plasmados los resultados del proceso llevado a cabo mediante inspección remota.

Deberá completarse una encuesta por proceso llevado a cabo mediante inspección remota y ser remitida al Jefe de departamento para su análisis, con el fin de evaluar las necesidades de cambio al presente procedimiento.

Regularmente los directores de la DNSO deberán evaluar los resultados obtenidos en la aplicación del presente, proponiendo los cambios y mejoras que resulten de tal proceso.

---

**ANEXO I - Guía/Informe de Resultados**

Información General

Dirección: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Proceso Asociado: \_\_\_\_\_

Usuario solicitante: \_\_\_\_\_

Nombre/s Integrante/s equipo de área ANAC: \_\_\_\_\_

Metodología de inspección empleada: \_\_\_\_\_

Medios tecnológicos empleados: \_\_\_\_\_

Tareas desarrolladas: \_\_\_\_\_

Dificultades que se presentaron según categorías

Tecnológicas/Técnicas: \_\_\_\_\_

Diferencias con el Solicitante: \_\_\_\_\_

Otras: \_\_\_\_\_

Debilidades/Desventajas detectadas: \_\_\_\_\_

Fortalezas/Ventajas detectadas: \_\_\_\_\_

Resolución de Conflictos y dificultades

Situaciones Imprevistas: \_\_\_\_\_

Resolución de la situación: \_\_\_\_\_

Necesidades detectadas:

Procedimientos: \_\_\_\_\_

Ayudas de trabajo: \_\_\_\_\_

Capacitación: \_\_\_\_\_

Recursos: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2020 - Año del General Manuel Belgrano

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** Anexo - Inspección remota y otros medios alternativos de inspección - Rev 1

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.