



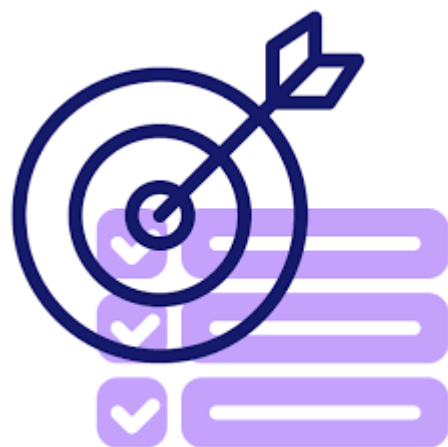
Sistema Regional de  
Cooperación para la  
Vigilancia de la Seguridad  
Operacional



# TALLER SOBRE VIGILANCIA REMOTA

## OBJETIVO DEL MÓDULO

Explicar los procedimientos para la ejecución eficaz de actividades de vigilancia remota



## OBJETIVOS INTERMEDIOS

Discutir las consideraciones que deben contener los procedimientos para la vigilancia remota

Comparar los procedimientos de la vigilancia remota con los de la vigilancia tradicional

## CONTENIDO DEL MÓDULO

Procedimientos  
para la  
vigilancia  
remota

Análisis  
comparativo

## Procedimientos para la vigilancia remota

En las siguientes diapositivas se presentará información relativa a las consideraciones respecto a la vigilancia remota en:

1. Programa y Plan de Vigilancia
2. Procedimientos:
  - a) Preparación de la actividad
  - b) Ejecución de la actividad
  - c) Después de la actividad

## Procedimientos para la vigilancia remota

El Programa de Vigilancia debe incluir, como mínimo:

1. Tipos de actividades de vigilancia.
2. Calendario o frecuencia de las actividades.
3. Alcance de las actividades.
4. Metodología, procedimientos, herramientas y otras orientaciones.

Por ser un documento de alto nivel, el programa debería indicar que tanto la vigilancia presencial como remota son formatos que la AAC puede utilizar para llevar a cabo actividades de vigilancia.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Plan de Vigilancia

El Plan de Vigilancia debe reflejar, entre otras cosas, el tipo y formato de la actividad de vigilancia que corresponda. En el caso de que una vigilancia se planifique con un formato remoto, el plan lo debe reflejar.

Un ejemplo se muestra a continuación.



## Procedimientos para la vigilancia remota – Plan de Vigilancia

PLAN ANUAL DE VIGILANCIA															
AUTORIDAD	MARS	PERIODO	2024		FECHA DE ELABORACIÓN	15 noviembre 2023									
		MES													
DEPENDENCIA/ÁREA	TIPO Y FORMATO DE ACTIVIDAD *	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	OBS	
ACC	I/P		X												
APP	O/P				X									Análisis de sucesos	
Gerencia MET	A/R			X											
Gerencia CNS	A/P						X								
Gerencia ATS	I/R								X						
OMA 1	O/R										X			Seguimiento CAP 002	
Radar 2	I/P							X							
VERSION	0	ELABORÓ	JOHN LENNON					APROBÓ	YOKO ONO						

\*Tipo de actividad: A – Auditoría I – Inspección O – Otro  
Formato: P – Presencial R – Remota

## Procedimientos para la vigilancia remota – Consideraciones generales

Debemos partir de la idea que muchos conceptos, metodologías y procedimientos que se aplican en una actividad de vigilancia *in situ* pueden adaptarse a una *ex situ* (evaluación de documentos, entrevistas del personal) utilizando tecnologías de información y comunicaciones (ICT) (comunicación por audio/video e intercambio de datos en línea).

El objetivo de las auditorías/inspecciones remotas es lograr, a través de la tecnología, un nivel de interacción e intercambio de información en tiempo real entre la autoridad y el proveedor de servicios, equivalente al que se obtendría normalmente en una actividad tradicional *in situ*.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Consideraciones generales

Al evaluar la posibilidad de realizar la vigilancia remota como parte de la planificación normal de la vigilancia, es necesario considerar ciertos elementos tales como:

01

Definición apropiada del alcance de las actividades de vigilancia remota, incluyendo los requisitos que pueden verificarse por este formato.

02

Dificultades de acceso a ciertos sitios o dependencias del proveedor de servicios.

03

Actividades que no hayan podido completarse in situ, y tengan que continuarse a través de actividades de vigilancia remotas.

04

Nivel de confianza en el ANSP (SMS, QMS, nivel de cumplimiento).

05

Capacidad y medios tecnológicos de la AAC y del ANSP.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Consideraciones generales

Aunque la vigilancia remota es una herramienta eficiente y efectiva, no reemplaza la modalidad presencial de la vigilancia a los ANSP. Ambos formatos deben complementarse para una vigilancia de la seguridad operacional efectiva, pero **siempre** es necesario verificar algunos elementos de manera presencial.

Entre estos elementos figurarían, por ejemplo, la verificación visual del estado de equipos e instalaciones, la observación directa de las prácticas de trabajo, la revisión de archivos de uso restringido, entre otros.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Preparación

El procedimiento para la preparación de una actividad de vigilancia remota es muy similar al de una vigilancia presencial; sin embargo, debe considerar ciertos aspectos que son propios de un formato remoto, el cual tiene necesidades específicas.

Es necesario coordinar, con una debida anticipación, con el ANSP. Esta coordinación debería incluir el alcance, el cronograma de actividades, definición de los participantes (puntos focales), y una socialización del formato de vigilancia remota en comparación con el formato presencial.

Como parte de esta coordinación previa, es conveniente discutir la evidencia requerida, el formato de presentación, las herramientas/plataformas tecnológicas a utilizar. Para esto, podría ser útil, llevar a cabo una sesión de Q&A.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Preparación

Los siguientes pasos son importantes para la preparación de una actividad de vigilancia remota

01

Constituir el equipo de inspectores y nombrar un inspector líder (cuando aplique)

02

Definir claramente el objetivo y el alcance de la actividad de vigilancia remota

03

Comunicación y coordinación con el ANSP (reuniones previas, intercambio de emails, herramientas a utilizar, definir plataforma(s) tecnológica(s)).

04

Envío del plan de trabajo, cronograma de actividades, listas de verificación, enlace (TEAMS, Zoom, otro), informes/CAP previos (si aplica).

¿Consideran que la planificación de una actividad de vigilancia remota requiere más, menos, o el mismo tiempo que el requerido para actividades presenciales?

## Procedimientos para la vigilancia remota – Ejecución

Reunión de apertura

Revisión de documentación

Verificación de elementos asociados a dependencias e instalaciones del ANSP

Entrevistas

Reunión de cierre

## Reunión de Apertura

Todos los participantes deberían tener acceso al enlace de la reunión, y estar conectados a la hora que previamente fue acordada.

En la reunión de apertura se:

- a) Confirma el alcance, objetivo y metodología.
- b) Confirma el plan de trabajo y cronograma de actividades.
- c) Verifica la presencia de los participantes requeridos.

El uso de medios audiovisuales es útil para presentar la información al ANSP.



## Revisión de documentación

La revisión de documentación en una actividad de vigilancia remota establece retos tanto para el ANSP como para la AAC.

Por esto, es muy importante establecer durante las coordinaciones previas la forma en que el ANSP dispondrá la evidencia documental para revisión de los inspectores.

Una forma de llevar a cabo la revisión de documentación es estableciendo una carpeta compartida (SharePoint, Google Drive) donde el ANSP cargue la documentación, y a su vez, que los inspectores tengan acceso. Así mismo, durante la actividad de vigilancia, el ANSP podrá compartir su pantalla mostrando en tiempo real la evidencia requerida por el(los) inspector(es).

## Verificación dependencias e instalaciones

Es la actividad más desafiante para la vigilancia remota. Hay alternativas a través de las cuales se puede desarrollar esta verificación como streaming en vivo, videos, fotografías, entre otras. Pero ninguna de estas opciones puede entregar el mismo nivel de confianza que una verificación *in situ* por parte del(los) inspector(es).

Los inspectores deben identificar aquellos elementos de su lista de verificación que implican necesidades de verificación de dependencias, instalaciones u otros aspectos relacionados. De tal forma, estos elementos pueden ser coordinados con suficiente antelación para permitir que el ANSP pueda preparar el tipo de evidencia adecuada.

De todas formas, se reconoce que algunas actividades siempre van a requerir una verificación presencial, por lo que el inspector debe mantener un registro de las actividades que deberán complementarse con una verificación *in situ*.

## Entrevistas

Las entrevistas remotas pueden agendarse como parte del cronograma de actividades de la vigilancia remota, considerando lo siguiente:

01

La duración no debería exceder los 60 minutos. Si se estima un tiempo mayor, deben considerar pausas adecuadas.

02

Debería utilizarse un formato de videollamada, ya que la comunicación únicamente por voz no permite captar la comunicación no verbal.

03

El inspector debe prepararse adecuadamente para las entrevistas, lo que incluye contar con la lista de preguntas definida y revisada.

04

Establecer reglas de conducta para la entrevista, en especial si participan más de dos personas (pedir la palabra, mantener micrófonos en silencio, si no se está hablando, etc.)

## Reunión de cierre

La reunión de cierre para una vigilancia remota sigue los mismos parámetros que una reunión de cierre de una vigilancia presencial.

Sin embargo, es conveniente tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Confirmar la disponibilidad y asistencia de las personas de interés que deban estar en la reunión de cierre.
- b) Preparar ayudas visuales con los resultados preliminares.
- c) Establecer claramente que algunos elementos podrían ser necesarios complementarlos con una actividad *in situ*.
- d) Disponer de un espacio adecuado (5-10 minutos) para preguntas y respuestas.

## Procedimientos para la vigilancia remota – Seguimiento

El seguimiento de una actividad de vigilancia remota debe considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

01

Preparación y envío del informe, resultados y no conformidades de la actividad de vigilancia remota.

02

Revisión y aceptación de los CAP presentados por el ANSP.

03

Con base en los resultados y el alcance definido para cada actividad de vigilancia remota, calendarizar las actividades de vigilancia posteriores que sean necesarias.

04

Actualizar los registros de vigilancia, el nivel de cumplimiento del ANSP, riesgos asociados, y cualquier otra información relevante.

## Análisis comparativo

¿Cuáles consideran como las principales diferencias y similitudes entre la vigilancia remota y la vigilancia presencial?

Diferencias	Similitudes



SRVSOP

¡Gracias por  
su atención!

