

## Nota informativa

### Proceso de certificación eIDAS con TCAB

Esta **nota informativa** tiene por objetivo explicar las etapas principales del proceso de evaluación y certificación eIDAS por parte de Trust Conformity Assessment Body (en adelante, TCAB).

#### Proceso de auditoría

La compañía auditada debe tener implementado, en todo caso, un servicio de confianza cualificado y un sistema de gestión que cumpla con los criterios de evaluación que TCAB considere necesarios, en concordancia con la normativa aplicable: Reglamento eIDAS (Reglamento (UE) 910/2014) y estándares ETSI aplicables. Este sistema de gestión, el servicio y la infraestructura que lo soporta será objeto de auditoría por parte de TCAB.

En concreto, el proceso de auditoría se lleva a cabo en dos etapas:

- **Fase 1 Revisión documental:** Se comprobará la conformidad del sistema (documentación, registros...), mediante el cumplimiento de los puntos de las normas y/o leyes de referencia. Se verificará la resolución de posibles no conformidades de auditorías anteriores.
- **Fase 2 Inspección presencial:** Se llevarán a cabo pruebas de cumplimiento de los controles implantados. Se examinarán por muestreo las evidencias objetivas para comprobar la correcta operación de procesos técnicos y organizacionales relacionados con el alcance de la auditoría. Se verificará la resolución de posibles no conformidades de la revisión documental.

Al inicio de la inspección presencial (o evaluación on-site) los auditores de TCAB tendrán una reunión con el cliente para confirmar el alcance, los datos recopilados en el Plan de auditoría, establecer una secuencia de la auditoría y analizar los puntos necesarios. Después de este paso, la auditoría comenzará siguiendo el Plan de Auditoría como guía de trabajo.

Una vez finalizada la auditoría, el equipo de auditoría redactará un informe de resultados denominado **Informe de Evaluación de la Conformidad (Conformity Assessment Report – CAR, en inglés)** para ser presentado a la autoridad supervisora de la entidad<sup>1</sup> y un **informe breve de auditoría** apto para ser publicado, identificando de forma clara y definida las desviaciones detectadas (en caso de requerirse por el tipo de servicio evaluado).

Los hallazgos en la auditoría pueden ser de los siguientes tipos:

---

<sup>1</sup> Es obligatorio enviar el CAR al organismo supervisor dentro de los 3 días posteriores a su recepción.

- No Conformidad Mayor: Incumplimiento sistemático y crítico contra uno o más requisitos de la/s norma/s de referencia o un procedimiento establecido, de tal manera que no se puede garantizar la seguridad o la continuidad de los servicios, procesos o actividades. Su aparición puede suponer la no certificación inicial o la pérdida de la existente. Requiere acciones correctivas inmediatas.
- No Conformidad Menor: Incumplimiento puntual (no sistemático) y no crítico contra un requisito de la/s norma/s de referencia o un procedimiento establecido, de tal manera que aun siendo un fallo del sistema, se puede garantizar la seguridad o continuidad de los servicios, procesos o actividades. Su aparición en una auditoría supone un toque de atención, pero nunca la no certificación inicial o la pérdida de la existente. Un número importante de ellas puede suponer un indicio de precariedad del sistema y constituir en su conjunto un incumplimiento grave. Requiere acciones correctivas y evidencia de su implementación antes de que se pueda tomar ninguna decisión respecto a la certificación.
- Observación: Situaciones poco recomendables con riesgo potencial de desviación en un futuro contra un requisito de la/s norma/s que conviene que el auditor ponga de manifiesto. Requieren acciones correctivas, pero no se requiere evidencias de implementación para la toma de decisión de certificación.
- Oportunidad de mejora: Oportunidad detectada por el auditor para incrementar la eficacia y/o seguridad del servicio, sistema, procesos o actividades. No requiere acciones correctivas ni implementación de estas mejoras, quedando a criterio de la entidad.

A la finalización de la auditoría on-site o presencial se realizará una reunión final en la que el equipo de auditoría expondrá los hallazgos encontrados al cliente, para que pueda comentarlos y revisarlos. En aquellos casos donde hay presencia de no conformidades mayores o un número elevado de no conformidades menores, se programará una nueva fecha para la siguiente auditoría para verificar la corrección y eliminación de esas no conformidades.

La fase de inspección presencial incluye:

- el envío al PSC de todos los hallazgos detallados en el informe de auditoría indicando su gravedad en función del impacto sustancial en la seguridad y/o el impacto sustancial en la capacidad del TSP para cumplir con el servicio previsto.
- la recepción y evaluación del plan de acciones correctivas a realizar por el PSC abordando los hallazgos detentados.
- el envío al PSC del **Informe de Evaluación de la Conformidad (Conformity Assessment Report – CAR, en inglés)** para ser presentado a la autoridad supervisora de la entidad<sup>2</sup> y un **informe breve de auditoría** apto para ser publicado, identificando de forma clara y definida las desviaciones detectadas (en caso de requerirse por el tipo de servicio evaluado).

<sup>2</sup> Es obligatorio enviar el CAR al organismo supervisor dentro de los 3 días posteriores a su recepción.

## Plan de acciones correctivas

Si el PSC desea continuar con el proceso de evaluación, deberá proporcionar un plan de acciones correctivas a TCAB para abordar los hallazgos y no conformidades identificados dentro de un período de tiempo determinado, incluida la acción asignada a cada hallazgo y/o disconformidad y el tiempo para ejecutar su resolución.

TCAB evaluará las acciones correctivas y su calendario y proporcionará información al TSP sobre las tareas de evaluación adicionales, si son necesarias, para verificar que las no conformidades han sido corregidas.

Una vez comunicado el informe de evaluación, el Cliente tendrá un periodo de 30 días para presentar alegaciones, ya sea sobre las no conformidades detectadas o sobre la clasificación de las mismas, así como sobre cualquier otro aspecto del proceso de evaluación.

El Equipo Auditor evaluará las alegaciones presentadas, considerando su adecuación y relevancia, y las incluirá, si lo considera pertinente en el informe de evaluación. El auditor líder comunicará la evaluación realizada sobre las alegaciones presentadas al cliente.

En caso de detectarse no conformidades en una evaluación de seguimiento, se deberá realizar un Plan de Acciones Correctivas e implementarlo en los tiempos establecidos:

- No conformidades mayores: en un periodo de 15 días.
- No conformidades menores: 3 meses, extensible a 6 meses en caso de que las acciones correctivas necesarias conlleven una gran complejidad (siempre que el auditor líder apruebe la extensión del tiempo).
- Resto de desviaciones: 1 año para su implementación.

El PAC se deberá presentar en un plazo de 60 días y deberá indicar las acciones implementadas o que se van a implementar para resolver las no conformidades detectadas durante la evaluación, así como evidencias de implantación para aquellas desviaciones cuyo plazo de resolución es menor.

Para garantizar la correcta evaluación de estas acciones, se deberá realizar, por parte del PSC el análisis de causa raíz y análisis de extensión de los hallazgos detectados, e incluir dichos análisis al PAC. Así mismo, se deberán incluir evidencias de implantación de las acciones correctivas que aborden las no conformidades junto con el PAC.

El cliente debe conservar registros de todos los informes de auditoría de los que TCAB haga entrega durante, al menos, seis años o hasta que estos queden obsoletos.

## Proceso de certificación

Tras una decisión de certificación positiva, TCAB proporcionará la documentación referida a la certificación, incluido el certificado acreditativo del resultado positivo de la auditoría. TCAB realizará las tareas de vigilancia del certificado emitido de forma semestral.

Las actividades de vigilancia buscarán confirmar la conformidad del servicio evaluado en los contextos del esquema, el uso de la marca de conformidad y la imagen asociada a TCAB, así como cualquier uso de la marca o imagen de la entidad de acreditación de las actividades de TCAB (garantizando que no se hace uso de la misma).

Asimismo, se realizará una auditoría de revisión anualmente para comprobar el cumplimiento satisfactorio de requisitos de la misma forma en que se certificó.

Por último, TCAB mantendrá información sobre los productos certificados que contendrá los siguientes datos:

- Identificación del producto y del cliente.
- Normativa con la cual se ha certificado la conformidad.
- Validez de la certificación.

Cuando TCAB suministra la información a un Esquema ya definido, el directorio del Esquema puede satisfacer este requisito adicionalmente al directorio de TCAB.

En caso contrario se encontrará accesible esta información en un directorio habilitado para ello en la página web de TCAB.

En caso de una decisión de certificación negativa se comunicará al prestador los motivos de dicha decisión, y, en caso de interés por parte del PSC, se podrá iniciar un nuevo proceso de certificación, incluyendo la evaluación completa del servicio. En caso de presentarse esta situación, los procesos previos no influirán en el cálculo de los tiempos necesarios para la evaluación del servicio.

## Confidencialidad

TCAB garantiza la más absoluta confidencialidad de cualquier información relativa a su empresa que se trate con motivo del proceso de auditoría (incluyendo el contenido de la solicitud de oferta y los Informes de Evaluación de la Conformidad).

Solo se compartirá este tipo de información en caso de que el cliente otorgue una autorización expresa a TCAB.

## Más información

Si desea conocer más sobre TCAB o los servicios que ofrece, por favor visite nuestra página web: [www.tcab.eu](http://www.tcab.eu).

## Documentos relacionados

- IT.PC.02-05 Nota informativa II – Suspensión o retirada
- IT.PC.02-06 Nota informativa III – Apelaciones y quejas

## Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	30/04/2018	Primera emisión
2.0	25/06/2019	Clarificación de ciertos conceptos. Armonización con la versión en inglés.
3.0	15/09/2020	Corrección de erratas
4.0	05/04/2021	Eliminación de transferencias Clarificación del proceso y alcance
5.0	15/11/2021	Incorporación de todos los hallazgos al PAC a presentar
6.0	15/12/2022	Corrección de erratas. Incorporación de los plazos del PAC al documento público. Incorporación de la decisión de certificación negativa en el proceso de certificación.
7.0	05/05/2023	Clarificación de plazos de presentación del PAC