



PROTOCOLO PARA LA EJECUCIÓN DE EVALUACION DE LA GESTION INTERNA REMOTA



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Determinar mediante un proceso independiente documentado y controlado, la ejecución de las evaluaciones internas remotas (evaluación a distancia), de acuerdo con el Programa de Evaluación de la Gestión Interna.
Alcance:	Este protocolo solo aplica para el desarrollo de las evaluaciones remotas (evaluaciones de primera parte) de la Universidad Nacional de Colombia, en los Sistemas de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
Justificación (Opcional):	En virtud de la Resolución 844 del 26 de mayo de 2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que la modifiquen o complementen, el presente protocolo se elabora teniendo como precedentes las restricciones impuestas a la movilidad, el contacto físico y demás medidas con ocasión de la pandemia por el COVID-19, pero su uso puede hacerse extensivo a otras situaciones de emergencia o eventos de interrupción, ya sea un incidente o desastre que impida continuar el desarrollo normal de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o la prestación de los servicios de la Universidad Nacional de Colombia, para la realización de la evaluación remota.
Definiciones:	<p>Se tendrán en cuenta todas las definiciones del Procedimiento de Evaluación de la Gestión Interna U.PR.SIGA.004, a las que adicionalmente se consideran:</p> <p>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA: Evaluación que se realiza en nombre de la Universidad para la revisión del Sistema de Gestión y la auto declaración del grado de conformidad con los requisitos. (U.PR.SIGA.004 Procedimiento de Evaluación de la Gestión Interna)</p> <p>EVALUACIÓN REMOTA: La facilitación de la evaluación de un organismo de la conformidad desde un lugar que no sea físicamente presente. <i>(Traducción de la IAF informative document. Principles on remote Assessment IAF. ID 12:2015)</i></p> <p>SITIO VIRTUAL: Un entorno en línea que permite a personas de diferentes ubicaciones físicas ejecutar procesos. <i>(Traducción de la IAF informative document. Principles on remote Assessment IAF. ID 12:2015)</i></p> <p>PARTE INTERESADA: Persona y organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. <i>(NTC-ISO 9000:2015.</i></p>



	<p><i>Definición de parte interesada).</i></p>
<p>Documentos de Referencia (Opcional):</p>	<p>Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna-UPR.SIGA.004. Se toma como referente todo lo allí establecido para la ejecución de la evaluación.</p> <p>GTC –ISO 19011, establece que se debe contemplar la disponibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones para apoyar las actividades de evaluación, en particular en uso de método a distancia, y se describe en el anexo A16, sobre las actividades y ubicaciones virtuales.</p> <p>Respecto de la evaluación a los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (OHS), ha dispuesto el IAF que “el control de proceso y control de riesgo OHS sí pueden ser auditados utilizando técnicas de evaluación remota hasta que termine la emergencia del COVID-19. Emitido por IAF FAQ TF el 1 de abril de 2020.” (Fuente: Preguntas frecuentes de IAF Brote COVID-19 Traducción al español.</p> <p>Guía para la realización de evaluación remotas frente a los sistemas de gestión G&C SAS 2020.</p>
<p>Condiciones Generales:</p>	<p>El presente protocolo se elabora de manera contingente frente a las restricciones de movilidad y contacto físico impuestas con ocasión de la pandemia de COVID-19, pero su uso puede hacerse extensivo a otras situaciones para la realización de evaluación remotas.</p> <p>Las evidencias de la evaluación serán valoradas de manera objetiva y en línea (online), para evidenciar el grado en que se cumplen los criterios de la evaluación. Se puede recurrir a medios digitales y tecnológicos (nube, correo electrónico, videoconferencia, video llamada, llamada telefónica o la combinación de estos)</p> <p>Las personas que conforman el equipo auditor y el grupo de auditados con responsabilidades relevantes, deben estar disponibles para el desarrollo y apoyo de la evaluación en el tiempo establecido en el programa de evaluación.</p> <p>El equipo auditor podrá solicitar el envío de documentación antes de la evaluación, para que sea revisada.</p> <p>En el caso que sea necesario grabar el proceso de evaluación, el equipo auditor debe solicitar previamente autorización y contar con la aprobación del grupo auditado. Esta información se guardará como soporte de la evaluación.</p> <p>En los casos donde ocurran fallas de conectividad, el equipo auditor tratará de continuar con la evaluación tanto como sea posible. En caso de que los problemas</p>



	persistan y no se pueda dar solución de manera inmediata, las partes determinarán la viabilidad de continuar con la evaluación utilizando otro mecanismo o acordar nuevamente los términos de la evaluación.
--	--

Desarrollo del contenido

Preparación de la evaluación:

Antes de iniciar una evaluación remota, es importante definir:

- a) El Plan de evaluación internas, los registros y documentación predefinidos en el procedimiento de evaluación, que estarán disponible durante la evaluación remota.
- b) El alcance de la evaluación de cada uno de los sistemas de Gestión. (Aprobado en el Programa de evaluación internas para la vigencia)
- c) El Plan de la evaluación aprobado para cada proceso informando objetivo, alcance, criterios a auditar, equipo auditor, entre otros. (Actividad descrita en el *U.PR.SIGA.004 Procedimiento de evaluación*).
- d) El Plan de actividades a realizar antes de la evaluación; comunicación del Programa de evaluación internas aprobado, procesos o áreas a evaluar; selección del equipo de auditor, comunicaciones a los auditores, jefes de los auditores y auditados, hoja de vida actualizada de los auditores que participarán en la evaluación remota. Debe planificarse en el módulo de evaluación (en SoftExpert) con los roles de cada auditor, proceso, requisitos a evaluar. Capacitación a los auditores para el uso adecuado del módulo de evaluación; seguimiento a la ejecución evaluación internas remotas.
- e) Para los registros de las firmas en las actas, se utilizará la firma escaneada o en su defecto la aprobación por parte del auditado desde su correo electrónico institucional y el registro de la información (Plan de evaluación, actas de reuniones de apertura y cierre, firma de informes, entre otros). Se pueden buscar alternativas, como la confirmación de los participantes durante la entrevista por medio de los chats y el envío de mensajes de correo electrónico en los que cada uno de los participantes indique que participó de la actividad.
- f) El plazo para llevar a cabo la evaluación remota será de 4 horas, incluyendo media hora de descanso y 1 hora adicional para la revisión y preparación por parte de los auditores de la reunión de cierre. Se sugiere realizar el informe de la evaluación máximo hasta tres días después, para enviarlo a aprobación al auditado.



- g) La documentación pertinente que sea requerida antes de la evaluación se solicitará formalmente a través del correo institucional del auditor líder y tendrá un plazo de entrega de 3 a 5 días hábiles, para que el auditado tenga tiempo de enviar y así mismo permitir un tiempo adecuado para que el equipo auditor realice la respectiva revisión.
- h) Si un proceso no puede compartir información de forma remota por el carácter confidencial de ésta, se acordará entre las partes una video llamada para tomar la evidencia que no comprometa ningún interés particular.

Para llevar a cabo la evaluación remota el grupo auditado debe coordinar:

- a) El funcionario(s) designado(s) que facilitarán, administrarán y recibirán la evaluación en representación del área o proceso.
- b) Soportes y evidencias mediante la información documentada aplicable, proyectos, informes, etc. que debe estar a la mano o tener acceso a la misma (en un drive o archivo digital). Esta información debe cubrir el período de evaluación definido.
- c) Los documentos del proceso deben estar actualizados en el módulo de documentos en SoftExpert (Acorde al Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos U.PR.11.005.020). Es posible que sea necesario enviar cierta información, como los archivos de informes de proyectos y procesos, al auditor para su revisión antes de la evaluación remota.
- d) Otra evidencia considerada esencial y necesaria.

La planificación de la tecnología necesaria para realizar la evaluación debe incluir:

- a) La plataforma a utilizar por la Universidad es Google Meet para ejecutar las evaluaciones internas; esto será acordado previamente entre el auditor líder y el auditado.
- b) El auditor líder creará los perfiles de acceso a la reunión para las partes interesadas a su vez los auditados darán acceso a los sistemas de información, repositorios de información o bases de datos pertinentes para la realización de la evaluación o en su defecto compartir los archivos que sean requeridos.
- c) Debe realizarse una prueba de compatibilidad de plataforma entre el auditor y el auditado, antes de la evaluación. Llevando a cabo una reunión de prueba utilizando la misma plataforma y medios acordadas para garantizar que la evaluación programada funcione según lo previsto.

Considerar el uso de cámaras web, cámaras externas, etc. cuando sea necesario verificar un área locativa o el desarrollo de alguna labor que debe ser evaluada por el auditor (atestiguamiento), según el alcance definido para la evaluación.



Deben tomarse medidas de seguridad adecuadas, cuando corresponda, para proteger la información confidencial. (Adaptado de IAF ID 12:2015).

- d) El equipo auditor y las partes auditadas deben asegurarse de que se disponen de planes de contingencia frente a posibles riesgos que se materialicen durante la evaluación que impidan su realización (por ejemplo, interrupción de la conexión remota, fallos en la plataforma). Estos planes pueden contemplar el uso de tecnologías alternativas (otras plataformas, comunicación telefónica, envío por mensajería física de algunos documentos o grabaciones mediante videos de algunas actividades o de ciertos detalles que sean requeridos) y considerar la inclusión de tiempo adicional para la evaluación si fuere necesario tras esas contingencias. (Adaptado de GTC ISO19011)
- e) Si la plataforma concertada para realizar las entrevistas remotas tiene alguna restricción de tiempo de duración de las reuniones, debe considerarse esa limitación en la planificación de la evaluación remota.

Realización de la evaluación remota:

Para efectuar la evaluación remota deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Si por cualquier circunstancia, durante la evaluación remota, un tema o asunto no se puede revisar o no se puede hacer una evaluación completa, se debe dejar registro de ello en el informe de la evaluación.
- b) La evaluación debe facilitarse en entornos silenciosos siempre que sea posible para evitar interferencias y ruido de fondo.
- c) La realización de la evaluación debe seguir los planes y procesos de evaluación normales (entrevistas, revisión de información documentada, observación de actividades). Establecidos en el procedimiento de evaluación interna UPR.SIGA.004.
- d) Ambas partes deben hacer su mejor esfuerzo para confirmar lo que se escuchó, declaró y leyó a lo largo de las entrevistas y demás actividades de evaluación.
- e) Todas las entrevistas remotas deben concluir con un resumen, revisión de los eventos, asuntos de interés, aclaración de problemas, no conformidades y expectativas.
- f) Ambas partes deben tomar las medidas apropiadas para salvaguardar la confidencialidad de los datos en cualquier formato. (Adaptado de IAF ID 12:2015).
- g) Durante la realización de las entrevistas los responsables de los temas objeto de evaluación podrán estar acompañados de los funcionarios o integrantes de las áreas, que consideren necesarios y pertinentes para atender la evaluación siempre y cuando quede registrado su acceso. Sin embargo, las respuestas a las preguntas del auditor deberán hacerse de manera ordenada por una sola persona al tiempo, manteniendo los demás entrevistados el micrófono apagado. Si se concertó usar el chat durante la entrevista como medio alternativo o complementario de comunicación, el auditor destinará momentos específicos para



leer el chat y atender las inquietudes expresadas allí. En caso de que los acompañantes designados por el proceso, área o dependencia se encuentren en lugares diferentes al del responsable de atender la evaluación, se debe asegurar las mismas condiciones de conectividad y acceso a la información que se indicaron en el apartado anterior sobre la preparación de la evaluación.

- h) Se deberá informar al auditor si en la entrevista de evaluación se encuentra presente alguna otra persona que no hubiera sido contemplada en la planificación (por ejemplo, observadores, representantes de partes interesadas).
- i) Mientras se mantenga la contingencia del COVID 19 o por otras restricciones de acceso en sitio y en caso de que así se haya concertado como medio para sustituir visitas de campo, podría hacerse uso de cámaras para mostrar al auditor lugares de interés para la verificación de controles operacionales, especialmente en evaluación de sistemas de gestión ambiental o de seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, sitios de separación de residuos sólidos, sitios de almacenamiento de sustancias químicas, insumos y materiales, plantas de producción, talleres de mantenimiento, entre otros. También será posible presentar grabaciones de video recientes como evidencias, siempre y cuando se pueda confirmar la fecha y hora de realización de estas.

Actividades posteriores a la evaluación:

- a) En la reunión de cierre se deben presentar los hallazgos (no conformidades, acciones correctivas, oportunidades de mejora, etc.) redactados por los miembros del equipo de evaluación remota y transmitidos a la dependencia de manera clara y oportuna para su revisión y reconocimiento, antes del cierre de las no conformidades. (Ver U.PR.SIGA.004 Procedimiento evaluación de la gestión interna)
- b) La comunicación entre el equipo auditor y el auditado para el envío de documentos o aclaraciones sobre problemas y la gestión de acciones correctivas deben definirse en la reunión de cierre. Se debe usar el correo electrónico para el reporte de los hallazgos de la evaluación. (Ver U.PR.SIGA.002 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora)
- j) El auditor líder debe confirmar la eliminación de cualquier documento confidencial, imágenes, grabaciones, etc., con posterioridad a la evaluación.
- c) El auditor líder debe subir el informe de la evaluación al módulo de evaluación en SoftExpert inmediatamente sea aprobado por el auditado.
- d) El tratamiento de las no conformidades debe seguir los mismos procesos que se utilizan para las evaluaciones en sitio (presenciales), de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora U.PR.SIGA.002.

Este documento se desarrolló como apoyo a la realización de las evaluaciones remotas para la Universidad Nacional de Colombia, se tomó como base la guía desarrollada por la firma Gestión y Conocimiento S.A.S



Elaboró:	Equipo de trabajo SIGA	Revisó:	Coordinaciones de los Sistemas de Gestión	Aprobó:	Gloria Inés Cardona Giraldo
Cargo:	NA	Cargo:	NA	Cargo:	Coordinación de Calidad SIGA
Fecha:	Octubre 24 de 2023	Fecha:	Noviembre 15 de 2023	Fecha:	Noviembre 22 de 2023