



PROTOCOLO PARA LA PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA EVALUACION DE LA GESTION INTERNA INTEGRAL



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Establecer los lineamientos específicos que le permitan al equipo auditor la preparación y ejecución de la evaluación de la gestión interna en la Universidad Nacional de Colombia.
Alcance:	El Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental – SIGA, en todos sus niveles. Este documento no es una referencia para hacer la autoevaluación de la gestión académica, con miras a mejorar la calidad de la educación superior con base en el modelo del Ministerio de Educación.
Justificación (Opcional):	Este protocolo está dirigido al equipo auditores, para dar claridad en las etapas de preparación y ejecución de la evaluación de la gestión interna.
Definiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la evaluación y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de Evaluación. 2. Evaluación combinada: evaluación llevada a cabo conjuntamente por un único evaluado en dos o más sistemas de gestión. 3. Evaluación complementaria: Es aquella que se programa teniendo en consideración la importancia de los procesos, procedimientos, servicios o requisitos y puede ser posterior a las evaluaciones ejecutadas según necesidad detectada para su realización. 4. Evaluación conjunta: Cuando dos o más organizaciones cooperan para evaluar a un único evaluado. 5. Evaluación documental: Evaluación que se realiza previo a la realización de la evaluación <i>in situ</i>, también hace parte de la visita de evaluación en campo, verificando el cumplimiento de requisitos propios del Sistema de Gestión en la documentación objeto de evaluación. <ol style="list-style-type: none"> 6. Auditoría externa: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las evaluaciones de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Por ejemplo, evaluaciones ambientales a los proveedores de restaurantes, cafeterías y fotocopiadoras, entre otros. Las evaluaciones de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001 por ejemplo: ICONTEC, ONAC, IDEAM, entre otros. 7. Evaluación extraordinaria: Es la evaluación que no se encuentra detallada en el programa de evaluación pero que es necesario realizar teniendo en cuenta el



	<p>desempeño del proceso, procedimiento, servicio o requisitos aplicables o necesidades propias del sistema.</p> <ol style="list-style-type: none">8. Evaluación integral: Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de los procesos de la universidad, de la relación con su entorno, así como de sus procesos, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines o el mejor aprovechamiento de sus recursos.9. 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.10. Evaluación de seguimiento: Evaluación posterior para verificar las acciones emprendidas por el evaluado y su eficacia.11. Evaluación remota: La facilitación de la evaluación de un organismo de la conformidad desde un lugar que no sea físicamente presente.12. Auditor líder: Persona que, por su experiencia, y conocimiento coordina una Evaluación, es quién tiene autonomía para preparar la ejecución de la Evaluación, conciliar con los evaluados, actúa en el esclarecimiento de eventuales dudas que surjan durante la ejecución de la Evaluación y en la solución de posibles problemas en la Sede.13. Auditor líder institucional: Persona que por su experiencia y conocimiento coordina la Evaluación del proceso, se comunica con el equipo de auditores del proceso a nivel de sede, lidera las reuniones de apertura y cierre de la evaluación, consolida los resultados de evaluación generados por sedes junto con el equipo de auditores del proceso, define y registra los hallazgos institucionales del proceso en el módulo Workflows de Softexpert para que se generen los planes de mejora, si da a lugar.14. Auditor observador: Persona en formación como auditor que acompaña al equipo auditor para fortalecer su entrenamiento.15. Alcance de la Evaluación: Extensión y límites de una Evaluación. Incluye la definición de los criterios de Evaluación, procesos, sede, facultad, y/o dependencias a evaluar, así como el tiempo definido para la realización de las evaluaciones.16. Aplicativo SoftExpert: Software tipo web que permite la operación en línea del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativa y Ambiental – SIGA de la Universidad Nacional de Colombia.17. Coordinador de Evaluación de la Gestión Interna: Persona responsable en Nivel Nacional y Sedes de la gestión del programa de Evaluación, quien coordina las actividades de la evaluación y de los equipos auditores; es responsable de consolidar los resultados y controlar los registros.18. Comisión Técnica de Evaluación: Grupo de personas encargadas de solucionar los desacuerdos que se puedan llegar a presentar entre auditores y evaluados.19. Competencia: Capacidad para aplicar conocimiento y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos. Capacidad que debe ser evidenciable.
--	---



	<p>20. Conclusiones de la Evaluación: Resultado de una Evaluación que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la Evaluación y todos los hallazgos de la misma.</p> <p>21. Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>22. Criterios de Evaluación: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y frente a los cuales se compara la evidencia de Evaluación.</p> <p>23. Equipo auditor: Persona o grupo de personas que llevan a cabo una evaluación. El equipo auditor se conformará de acuerdo con la estructura de la evaluación programada y puede incluir auditores, auditores en formación y/o expertos técnicos si los requiere la evaluación. A un auditor del equipo se le designa como líder del mismo.</p> <p>24. Evidencia de la Evaluación: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de evaluación y que son verificables.</p> <p>25. Experto Técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específica al equipo auditor.</p> <p>26. Fortaleza: Situación en la que se supera el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>27. Habilidad: Implica la aplicación apropiada de comportamiento personal durante el proceso de Evaluación.</p> <p>28. Hallazgos de la Evaluación: Resultados de la evaluación de acuerdo a la evidencia recopilada frente a los criterios de la Evaluación.</p> <p>29. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>30. No conformidad potencial: Hallazgo con tendencia al incumplimiento de un requisito. Cumplimiento parcial de un requisito.</p> <p>31. Oportunidad de mejora: Situación conforme, no riesgosa que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso o de la institución.</p> <p>32. Plan de Evaluación: Descripción de las actividades y de los detalles acordados para llevar a cabo la Evaluación.</p> <p>33. Programa de Evaluación: Conjunto de una o más evaluaciones planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p> <p>34. Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.</p> <p>35. Requisito: Necesidad o expectativa establecida.</p> <p>36. Riesgo: Efecto de la incertidumbre en los objetivos.</p>
<p>Documentos de Referencia (Opcional):</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna-UPR.SIGA.004. Se toma como referente todo lo allí establecido para la ejecución de las evaluaciones. ● 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.



	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, del Departamento Administrativo de la Función Pública. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 19011:2018. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 27001:2013 Tecnología de Información, Técnicas de Seguridad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. ● Norma Técnica Colombiana NTC ISO 30300:2013. Información y documentación. Sistema de Gestión para registros. ● Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, “por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”. ● Decreto 1072 de 2015 del Ministerio del Trabajo. “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, del Ministerio de Trabajo”. ● Ley 1562 de 2012 del Congreso de la República. “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”.
<p>Condiciones Generales:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de Evaluación de la Gestión Interna se realiza bajo los principios de conducta, integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, y enfoque basado en la evidencia. 2. Cada Sistema de Gestión es autónomo en la planificación del programa de evaluación en cumplimiento de los requisitos de la norma de gestión que aplique. La periodicidad de las evaluaciones se registra en los Programas de evaluaciones de cada Sistema de Gestión. De acuerdo a ISO/IEC 17025 Numeral 4.14.1. NOTA 1: Es conveniente que el ciclo de Evaluación sea completado en un año. NOTA 2: Cuando la Evaluación Interna es Integral, la coordinación se hace a través del SIGA para establecer el programa con los Sistemas de Gestión a participar. 3. La Evaluación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo debe ser anual, y planificada con la participación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada Sede. Artículo 2.2.4.6.29 del Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo. 4. La aprobación de los programas de Evaluación de la gestión interna integral es responsabilidad del Comité Nacional de Coordinación de Control Interno.



	<p>En el caso de los laboratorios acreditados lo aprobará el coordinador del mismo.</p> <ol style="list-style-type: none">5. El programa de Evaluación de la gestión interna obedece a unos criterios de priorización definidos por cada Sistema de Gestión y deben ser registrados en el formato U.FT.SIGA.004 Programa de evaluación de la gestión interna, por ejemplo, resultados de evaluaciones internas y externas anteriores (número de no conformidades), criticidad e importancia del proceso, desempeño del proceso, existencia de un producto o proceso nuevo, por solicitud de la Alta Dirección, tipo de proceso, entre otros, y la determinación de las sedes a evaluar.6. En la elaboración del programa de Evaluación de la gestión interna, el cual es realizado por el responsable del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental SIGA a nivel nacional, se deben gestionar los recursos para su implementación en términos de horas de Evaluación y presupuesto asociado.7. En el caso que no se cumpla con lo planeado en el programa de Evaluación de la gestión interna o si algún proceso o elemento no alcanza a ser evaluado o no fue programado, pero debería ser evaluado, quedará en un estado de prioridad para ser evaluado en el siguiente período.8. Las evaluaciones podrán ser realizadas por personal de la Universidad o externo, que cumpla con el perfil y la competencia de los auditores de acuerdo con el Sistema de Gestión y las normas a evaluar.9. Los líderes de los Sistemas de Gestión, el auditor líder institucional y el auditor líder de proceso deben tener formación en auditorías integral.10. El equipo auditor inicialmente designado es susceptible de modificación cuando se presenten dificultades para el desarrollo de la Evaluación, los cambios serán autorizados por el Coordinador de Evaluación, soportando adecuadamente los motivos, esto puede ser por: no existe independencia entre el auditor y el evaluado, conflictos de interés, entre otros.11. Puede haber variación en las fechas programadas en el plan de Evaluación interna, previo acuerdo entre evaluados y auditores, los cambios deben ser notificados al Coordinador de Evaluación.12. En el caso de no estar presente la persona responsable de recibir la Evaluación, esta debe nombrar formalmente un delegado y notificar al auditor líder.13. En la etapa de preparación de las evaluaciones internas, se debe socializar el procedimiento de evaluación de la gestión interna a los auditores y a los evaluados con el fin de garantizar su cumplimiento.14. Los coordinadores de cada sistema de gestión deben fortalecer las competencias y habilidades de los auditores internos.15. El equipo auditor podrá solicitar el envío de documentación antes de la Evaluación, para que sea revisada.
--	--



16. En la revisión de documentación inicial, se verifican los resultados de evaluaciones anteriores y auditorías externas y de entes de control, si aplica, con el fin que los hallazgos identificados previamente por la otra instancia sirvan de apoyo en el proceso de Evaluación.
17. La evaluación de la gestión interna integral, se realizan con el apoyo del aplicativo electrónico existente Softexpert, módulo de evaluación gestión interna. Si se presenta una contingencia debidamente justificada, podrán utilizarse los formatos definidos en este protocolo, una vez se restablezca el aplicativo electrónico existente, los resultados de los informes de Evaluación deben consignarse en el sistema (ver U.PR.SIGA.004 Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna).
18. Los auditores serán los responsables de subir los hallazgos encontrados, en el aplicativo Softexpert, módulo evaluación gestión interna, para lo cual se deberán realizar capacitaciones a los auditores en el registro de la información y en el reporte del informe.
19. Se deben socializar los resultados consolidados de las evaluaciones de la gestión interna a los líderes de proceso en todos los niveles estructurales y coordinaciones de sistemas de gestión, para la definición e implementación de planes institucionales.
20. Si se presentan dificultades en el cierre de las evaluaciones de la gestión Interna por desacuerdos entre las partes, se conformará una comisión técnica de Evaluación en cada Sistema de Gestión, que facilite dicho cierre, analizando lo expresado en los informes, las evidencias y lo indicado por los auditores y evaluados, esta comisión define si se acepta o no el hallazgo evidenciado. Debe quedar registro de la conformación de esta comisión. El plazo para informar las decisiones tomadas es de (10) días hábiles a partir de la entrega del informe. La comisión se conformará de la siguiente manera:
Coordinador de Evaluación de Sede o Nacional según el sistema evaluado
Coordinador de Sede Andina o Sede de Presencia del Sistema de Gestión evaluado, de sede diferente en la cual se presentó el evento que lleva a la conformación de la Comisión.
Auditor Líder de proceso del Sistema de Gestión evaluado (que no haga parte del proceso evaluado) de sede diferente en la cual se presentó el evento que lleva a la conformación de la Comisión.
Nota: Si se llegase a requerir un experto técnico, este participará aportando evidencias objetivas frente al asunto en discusión, pero no tendrá votación dentro del Comité"
21. El responsable de Coordinar a Nivel Nacional el Programa de Evaluación de la Gestión interna, debe realizar seguimiento, revisión y mejora a la implementación del programa de Evaluación, así como la respectiva evaluación del ciclo. El seguimiento a la implementación de las acciones surgidas de los hallazgos de las evaluaciones (planes de mejora) estarán a cargo de las Coordinaciones de cada sistema de Gestión.



	<ol style="list-style-type: none">22. Las coordinaciones de los Sistemas de Gestión que realizan las evaluaciones deben verificar que se realicen los planes de acción derivadas de los hallazgos de las diferentes evaluaciones.23. Si por fuerza mayor, la coordinación del SIGA no puede ejecutar el programa de Evaluación de la Gestión Interna durante un periodo específico, se realizará un ciclo de Autodiagnóstico a todos los procesos, previa aprobación del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno-CNCSCI, y será desarrollado o avalado por personal formado como Auditor Interno; de igual forma, los registros serán conservados en el formato establecido para tal fin.24. El equipo técnico de SIGA en cada sede elaborará un informe general de la Evaluación de la gestión interna realizada, el cual será insumo para el informe de la Revisión por la Dirección y lo entregará a la Coordinación del Sistema Gestión Académica, Administrativa y Ambiental SIGA, con el fin de realizar el informe institucional consolidado de gestión de cada Evaluación.25. Se realizarán evaluaciones de la gestión interna remotas en caso de que se presenten restricciones de movilidad y contacto físico, de acuerdo al U.PC.SIGA.002 Protocolo para la Ejecución de evaluaciones Remotas.
--	---

Desarrollo del contenido

1. MODELO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es el modelo básico de referencia desarrollado por la Universidad Nacional de Colombia para el diagnóstico, aplicación, seguimiento, evaluación y análisis de la transformación necesaria o pertinente en el ámbito de gestión institucional, visualizada desde la identificación de aspectos comunes en materia Académica, Administrativa y Ambiental.



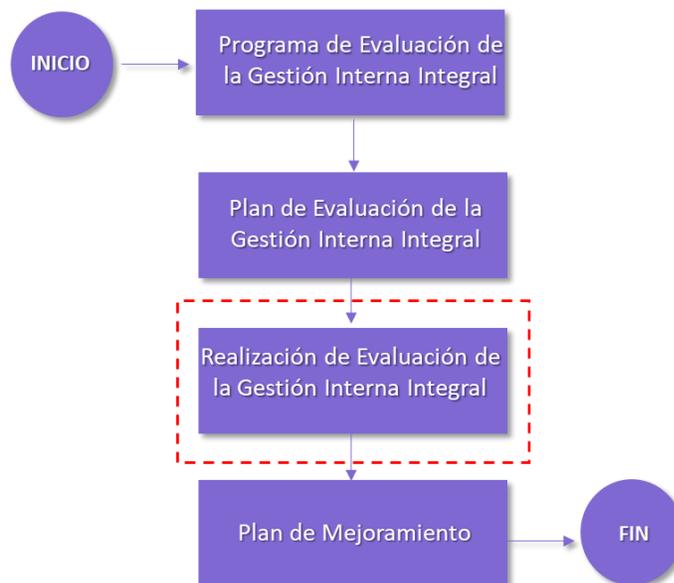
Modelo Sistema Integrado de Gestión



siga sistema Integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

Los modelos de gestión o sistemas que integran el modelo SIGA vigentes, son: el Sistema de Autoevaluación de los programas curriculares de pregrado y posgrado, el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión documental, el Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad del Paciente y la gestión para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración y las demás normas que correspondan a los sistemas que se incluyan en el modelo SIGA.

Dentro de las etapas que conllevan las evaluaciones de la gestión interna en la Universidad Nacional de Colombia, este protocolo está dirigido a los auditores internos para la preparación y ejecución de las evaluaciones:



2. RESPONSABILIDADES EN LAS EVALUACIONES DE LA GESTION INTERNA INTEGRAL

Actividades	Responsable
Programa de Evaluación de la Gestión Interna.	<ul style="list-style-type: none"> ● Lo elabora el Equipo Técnico Nacional SIGA para su posterior presentación al Comité Nacional SIGA. ● Lo aprueba el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno. ● La Vicerrectoría General lo comunica a las Sedes y líderes de proceso a nivel nacional, con copia a las partes interesadas; los vicerrectores y directores de Sede comunican a los líderes de proceso y partes interesadas en cada Sede.
Plan de Evaluación de la Gestión Interna .	<ul style="list-style-type: none"> ● Lo elabora la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión Académico Administrativa y Ambiental SIGA (Fase I) y el Auditor Líder (Fase II) ● Lo aprueba el Evaluado (Fase III).
Realización de Evaluación interna Integral	<ul style="list-style-type: none"> ● Es ejecutada por el Equipo de Auditores Internos seleccionados.
Registro de información y evidencias de Evaluación de la gestión Interna Integral	<ul style="list-style-type: none"> ● Lo realiza el Auditor Líder.
Registro de los hallazgos en el Softexpert	<ul style="list-style-type: none"> ● La realiza el Auditor Líder Institucional.



Actividades	Responsable
Comunicación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ● A cargo del Auditor Líder Institucional.
Plan de Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Lo registra en el módulo de Workflows del Softexpert el Auditor Líder o Auditor Líder Institucional, de acuerdo a cada caso. ● Lo aprueba y ejecuta el Líder del Proceso.
Seguimiento a la Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizado por los líderes del proceso, coordinación de los Sistemas de Gestión en cada sede y coordinación del SIGA.

3. ROLES EN LA EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL

Auditor líder institucional:

- Es el encargado de comunicarse con el equipo de auditores designados del proceso a nivel de sede, de realizar acuerdos para el desarrollo de las evaluaciones de la
-
- gestión interna, consolidar los resultados de las evaluaciones generadas por sede y junto con el equipo de auditores del proceso definir y consolidar los hallazgos conformes y no conformes del proceso a nivel institucional.
- Registrar los hallazgos institucionales del proceso en el módulo de evaluación gestión interna en Softexpert y generar los planes de mejora si da a lugar.

Auditor líder:

- Citar al equipo de auditores para realizar la Planeación de la Evaluación de la Gestión Interna.
- Conseguir la documentación del proceso a evaluar.
- Coordinar la ejecución de la lista de verificación con el equipo auditor.
- Establecer comunicación con el equipo auditor y con el líder de proceso evaluado y resolver cualquier duda.
- Liderar la ejecución de la Evaluación.
- Definir el estado de los hallazgos.
- Organizar los documentos de la Evaluación.
- Orientar al auditor observador.
- Elaborar el informe de la Evaluación en compañía del equipo auditor.
- Socializar el informe de Evaluación al líder del proceso en Sede y al auditor Líder Institucional del proceso.
- Evaluar al auditor observador (Pre Evaluación, Evaluación y pos Evaluación)
- Registrar los hallazgos del proceso en el Nivel correspondiente (NN, Sede, Facultad, Centro, Instituto, Laboratorio), en el módulo evaluación gestión interna en Softexpert y se genera el plan de mejora, si da a lugar.

Auditor Acompañante:

- Apoyar al auditor líder en la planeación de las evaluaciones



- Apoyar en la revisión de los documentos del proceso.
- Apoyar al auditor Líder en el Plan de Evaluación.
- Apoyar al auditor Líder para concertar el levantamiento de los hallazgos.
- Revisar las evidencias que sean necesarias en el transcurso de las evaluaciones.
- Apoyar al auditor líder en la elaboración del informe de Evaluación.

Auditor Observador:

Debe participar en el proceso:

- Será orientado por el auditor Líder y debe acatar estas orientaciones
- Observar y escuchar, no tiene voz

Coordinador de Evaluación:

- Revisar los informes de evaluaciones de la gestión interna en cuanto a la redacción de los hallazgos y del informe antes de ser entregado a los evaluados.
- Realizar el informe del programa de evaluación de la gestión interna de la vigencia.

Experto técnico:

- Evaluar la documentación técnica del proceso, previa a la evaluación “in situ”.
- Realizar la entrevista bajo la supervisión del auditor líder, en la que evalúa los requisitos técnicos.
- Comunicar al auditor líder los comentarios o hallazgos técnicos.
- Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo.

4. PRINCIPIOS DE LA EVALUACIÓN ¹

Relacionados con el auditor	Relacionados con la Evaluación
<p>Integridad: el fundamento de la profesionalidad Los auditores y los individuos que gestionan un programa de Evaluación deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● desempeñar su trabajo éticamente, con honestidad y responsabilidad; ● emprender actividades de Evaluación sólo si son competentes para hacerlo; ● desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuanimes y sin sesgo en todas sus acciones; ● ser sensible a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una Evaluación. 	<p>Confidencialidad: seguridad de la información Los auditores deben proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la Evaluación no debe usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la Evaluación, o de modo que perjudique el interés legítimo del evaluado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.</p> <p>Independencia: la base para la imparcialidad de la Evaluación y la objetividad de las conclusiones de la Evaluación</p>

¹ Norma ISO 19011:2018.



Relacionados con el auditor	Relacionados con la Evaluación
<p>Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud Los hallazgos, conclusiones e informes de la Evaluación deben reflejar con veracidad y exactitud las actividades de Evaluación. Se debe informar de los obstáculos significativos encontrados durante la Evaluación y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el evaluado. La comunicación debe ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.</p> <p>Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al evaluar Los auditores deben proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la Evaluación y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la Evaluación.</p>	<p>Los auditores deben ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deben actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las evaluaciones de la gestión interna, los auditores deben ser independientes de la función que se audita, si es posible. Los auditores deben mantener la objetividad a lo largo del proceso de Evaluación para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la Evaluación estarán basados sólo en la evidencia de la Evaluación.</p> <p>Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la Evaluación fiables y reproducibles en un proceso de Evaluación sistemático La evidencia de la Evaluación debe ser verificable. En general debe basarse en muestras de la información disponible, ya que una Evaluación se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debe aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la Evaluación.</p> <p>Enfoque basado en riesgos: un enfoque de Evaluación que considera los riesgos y las oportunidades. El enfoque basado en riesgos debe influir sustancialmente en la planificación, la realización y la presentación de informes de evaluación a fin de asegurar que las evaluaciones se centren en asuntos que son importantes para el proceso evaluado y para alcanzar los objetivos del programa de evaluación de la gestión interna.</p>



5. PREPARACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA

El equipo auditor después de realizar una completa revisión de la información documentada y antes de la Evaluación, deben tener muy claro los documentos y registros (evidencias) que van a solicitar, planear adecuadamente todas las actividades a desarrollar durante la Evaluación de la gestión interna integral, mantener un enfoque basado en riesgos, y asignar adecuadamente las tareas al equipo auditor.

Tener en cuenta la siguiente información institucional y del proceso:



En los documentos se deben revisar la claridad, confiabilidad, coherencia y actualidad.

El equipo auditor debe preparar la evaluación de acuerdo al Plan de evaluación. Los registros del plan deben ser conservados en el documento U.FT.SIGA.006 Formato Plan de Evaluación de la Gestión Interna. (Ver U.PR.SIGA.004 Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna).

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 evaluado tenga tiempo de enviar y así mismo permitir un tiempo adecuado para que el equipo auditor realice la respectiva revisión.

El auditor líder debe realizar reunión con su equipo de auditores, para asignar responsabilidades, informar y decidir sobre los posibles cambios que se puedan presentar en la preparación de la Evaluación, además de direccionar y orientar al Auditor Observador brindándole acompañamiento y asesoría para que este desarrolle destrezas en su proceso de formación.

En caso de realizarse la evaluación de la gestión interna integral remota, en la planificación necesaria para esta Evaluación, se debe incluir:



- La plataforma a utilizar por la Universidad es Google Meet para ejecutar las evaluaciones internas integrales; esto será acordado previamente entre el auditor líder y el evaluado.
- El auditor líder creará los perfiles de acceso a la reunión para las partes interesadas a su vez los evaluados darán acceso a los sistemas de información, repositorios de información o bases de datos pertinentes para la realización de la Evaluación de la gestión interna integral o en su defecto compartir los archivos que sean requeridos.
- Debe realizarse una prueba de compatibilidad de plataforma entre el auditor y el evaluado, 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 de la gestión interna integral.
- Deben tomarse medidas de seguridad adecuadas, cuando corresponda, para proteger la información confidencial.

En el formato U.FT.SIGA.007 Lista de Verificación para evaluación de la gestión Internas, se prepara la siguiente información:

- Requisito de la Norma
- Pregunta

Técnicas de Indagación

Los auditores deben generar preguntas claras que le permitan direccionar la evaluación, utilizando tipo de preguntas, así:

- Preguntas abiertas: ¿Qué? ¿Dónde?, ¿Quién? ¿Cómo?, ¿Cuándo? Ellas nos brindarán amplia información, con el debido cuidado de no perderse entre tanta información recibida.
- Preguntas cerradas y directas: Induce a Respuestas Sí/No. Tener cuidado de no usarlas en exceso porque brindarán información limitada.
- Preguntas inductivas: Enfocan al evaluado a tratar un tema específico. Pero se debe tener cuidado al formular la pregunta porque podrían orientar a que el evaluado de un tipo de respuesta específica, ejemplo: ¿Este registro de firma se hace para tener seguridad de que ingresó el personal a la planta?

6. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTION INTERNA INTEGRAL

a. Realización de Reunión de Apertura

El propósito de la reunión de apertura es:

- Confirmar el acuerdo de todos los participantes (por ejemplo, evaluado, equipo auditor) sobre el plan de Evaluación de la gestión interna integral.



- Presentar al equipo auditor y sus funciones.
- Asegurarse de que se pueden realizar todas las actividades de la Evaluación de la gestión interna integral planificadas.

Debe celebrarse la reunión de apertura con aquellos responsables de las funciones o de los procesos que se van a evaluar. Durante la reunión, debe proporcionarse la oportunidad de realizar preguntas.

La reunión de apertura debe ser formal y se debe mantener registro de los asistentes.

El auditor líder institucional debe presidir la reunión.

Según proceda, se debe considerar la presentación de:

- Otros participantes, incluyendo los observadores y los guías, intérpretes, y una descripción general de sus funciones.
- Los métodos de Evaluación para gestionar riesgos que puedan resultar de la presencia de los miembros del equipo auditor.

Según proceda, se debe considerar la confirmación de:

- Los objetivos, alcance y criterios de la Evaluación.
- El plan de Evaluación y otras disposiciones pertinentes con el evaluado, como la fecha y hora de la reunión de cierre, y cualquier cambio necesario.
- Los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el evaluado.
- El idioma que se va a utilizar durante la Evaluación.
- Que durante la Evaluación se mantiene informado al evaluado del progreso de esta.
- La disponibilidad de los recursos e instalaciones que necesita el equipo auditor.
- Los temas relacionados con la confidencialidad y la seguridad de la información.
- Los acuerdos pertinentes para el equipo auditor relativos al acceso, elementos de protección y de seguridad, y otras disposiciones.
- Identificar aquellas condiciones de riesgo que puedan tener impacto en el equipo auditor.

Según proceda, se debe considerar la presentación de la información sobre los siguientes elementos:

- El método de presentación de la información sobre hallazgos de la Evaluación incluyendo los criterios para la categorización.
- Las condiciones bajo las cuales la Evaluación puede darse por terminada.
- Cómo tratar los posibles hallazgos durante la Evaluación.
- Cualquier sistema de retroalimentación del evaluado sobre los hallazgos o conclusiones de la Evaluación, incluyendo las quejas o apelaciones.

b. Revisión de la Documentación

La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos.

En la revisión de la documentación durante la Evaluación interna integral, el auditor determina la conformidad del sistema con los criterios de Evaluación en base a la documentación que revisó con anterioridad. Y en la Evaluación



verifica que todo el contenido del documento esté completo y conforme con otras fuentes como normas y reglamentos, que los documentos sean coherentes consigo mismo y con documentos relacionados y que el contenido esté actualizado.

c. Comunicación en la Evaluación de la Gestión Interna Integral

La comunicación es muy importante, ya que debe existir un lenguaje claro y adecuado que permita llegar a acuerdos formales entre las partes interesadas.

Si en la verificación de las evidencias se determina un riesgo importante, este se debe comunicar al equipo auditor.

Lo más importante no es lo que se pregunta, si no lo que entiende el evaluado.

d. Recopilación y Verificación de la Información

Para la recopilación y verificación de la información y las evidencias se realiza a través de:

Entrevistas: Se debe escuchar y generar preguntas:

- Preparadas (listas de verificación)
- Improvisadas
- De remate (muéstreme cómo, dónde, qué hace, cuándo)

Las entrevistas son medios importantes para recolectar información y deben ser llevadas a cabo en una forma acorde a la situación y al entrevistado, puede desarrollarse de forma presencial o remota. El auditor debe considerar lo siguiente:

- Las entrevistas deben ser llevadas a cabo con personas de los niveles y funciones apropiados realizando actividades o tareas dentro del alcance de la Evaluación interna integral.
- Las entrevistas deben ser llevadas a cabo durante horarios de trabajo normales, donde sea práctico, en el lugar de trabajo de la persona que está siendo entrevistada.
- Deben intentar poner a la persona entrevistada de forma cómoda y tranquila antes y durante la entrevista.
- La razón de la entrevista y cualquier toma de notas debe ser explicada.
- Las entrevistas pueden ser iniciadas solicitando que las personas describan su trabajo.
- El tipo de preguntas deben ser cuidadosamente seleccionadas (Ejemplo: abiertas, cerradas, preguntas inductivas, indagación apreciativa).
- Toma de conciencia de la limitada comunicación en el desarrollo de las evaluaciones virtuales; se debe prestar mayor atención en el tipo de pregunta usada para encontrar la evidencia objetiva.
- Los resultados de la entrevista deben ser resumidos y revisados con la persona entrevistada.
- Se debe agradecer a las personas entrevistadas por su participación y cooperación.

Revisión documental:

- Revisar que los pasos establecidos en la documentación se lleven a cabo.
- Revisar documentos y evidencias en proceso y terminados, así como el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.



Observación:

- Actividad y condiciones frente a los procedimientos e instrucciones.
- Condiciones de orden y limpieza, seguridad, orden en los procesos que se están ejecutando en ese momento.

BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Antes de iniciar la entrevista informar que se van a tomar notas.
- ✓ Procurar que la entrevista se realice en el lugar de trabajo del auditado.
- ✓ Escuchar atentamente y dar señales de los que se está haciendo: "voy a revisar el documento", "estoy anotando lo que me está diciendo", entre otros.
- ✓ Hacer una pregunta a la vez.
- ✓ Hacer preguntas abiertas.
- ✓ Obtener las respuestas de las personas entrevistadas, no de otra.
- ✓ No hacer preguntas tendenciosas tales como: "verdad que..."
- ✓ Asegurarse que el auditado entiende la pregunta.
- ✓ Confirmar los puntos clave: "me está diciendo que...", "esto quiere decir que..."
- ✓ Anotar indicaciones que sugieran posibles No Conformidades, aunque no esté en la lista de verificación.
- ✓ Administrar el tiempo de la auditoría.
- ✓ De lo que ve y escucha, tomar notas breves y concisas.
- ✓ Permanecer neutral, no desaprobe, critique o interrumpa.
- ✓ Informar al auditado sobre hallazgos de no conformidad detectados, evitando hacer comentarios sobre la clasificación de los incumplimiento.

MALAS PRÁCTICAS

- ✓ Llegar tarde a la evaluación
- ✓ No tener control del tiempo asignado.
- ✓ No realizar preparación previa a la evaluación.
- ✓ Mencionar los nombres de las personas en la redacción de los hallazgos.
- ✓ Hacer conclusiones sobre capacidad, competencia y desempeño del personal.
- ✓ Culpar a alguien o alguna área o proceso con la información recolectada.

e. Generación de Hallazgos

Los hallazgos de las evaluaciones pueden indicar conformidad o no conformidad frente a los criterios de la norma, por lo tanto, se debe verificar o evaluar las evidencias frente a los criterios para determinar los hallazgos.

Se debe tener registros de las evidencias verificadas, estos serán los soportes para definir la conformidad o no conformidad del requisito y deben ser documentadas en el aplicativo electrónico existente Softexpert.



Tipos de Hallazgos:

Fortalezas: Son las buenas prácticas que los procesos muestran junto con la evidencia que los apoya, como también el cumplimiento de los criterios de la evaluación.

Oportunidad de mejora: Actividades que se presentan entre una situación real y una situación deseada con bajo desempeño que pueden afectar un proceso, producto, servicio o recurso.

No conformidad potencial: Hallazgo con tendencia al incumplimiento de un requisito. Cumplimiento parcial de un requisito.

No conformidad: Son el incumplimiento de un requisito legal, institucional o de los criterios establecidos.

(Ver U.PR.SIGA.004 Procedimiento Evaluación de la Gestión Interna - U.PR.SIGA.002 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora).

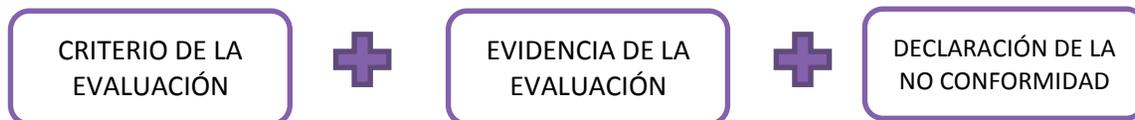
Inicialmente se revisan los aspectos que generaron la causa raíz del hallazgo y posteriormente se verifican las evidencias con el evaluado para determinar la exactitud y aclararle al evaluado para que comprenda el porqué de la No Conformidad.



Redacción de Hallazgos:

“Dependiendo de lo acordado con el cliente de la Evaluación, el auditor puede considerar:

- a) Hallazgos separados para cada criterio; o
- b) Un único hallazgo, combinando las referencias a los múltiples criterios.” (Fuente: GTC ISO 19011:2018)



Para la redacción adecuada de hallazgos de la evaluación debe ser clara, concisa, completa, coherente y se utilizan los siguientes elementos estructurales:

1. Descripción o referencia al proceso, área, actividad o tarea donde se realizó la evaluación.
2. Descripción de la evidencia encontrada durante la evaluación.
3. Descripción del criterio (organizacional u operacional) de evaluación establecido por la organización.
4. Direccionamiento al requisito de norma que cumple o incumple.
5. Justificación del requisito de la norma.

Adicionalmente se puede reforzar y generar más valor con:

- Direccionamiento a requisitos legales.
- Direccionamiento a hallazgos de otra evaluación (repetición de la falla).

Ejemplos:

CRITERIO	EVIDENCIA	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
<p>Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. La organización debe evaluar y analizar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. ISO 9001:2015.</p>	<p>Al solicitar la medición y análisis de los indicadores de gestión del proceso <u>Gestión de Interacción Social</u> del primer semestre de 2020, acorde a la <u>hoja de vida del indicador “Proyectos Ejecutados Semestralmente”</u>, se evidencia que el proceso <u>no ha recopilado la información para el análisis del indicador.</u></p>	<p>Al solicitar la medición y análisis de los indicadores de gestión del proceso <u>Gestión de Interacción Social</u> del primer semestre de 2020, acorde a la <u>hoja de vida del indicador “Proyectos Ejecutados Semestralmente”</u>, se evidencia que el proceso <u>no ha recopilado la información para el análisis del indicador, incumpliendo el Numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</u></p>

Descripción o referencia al proceso. Descripción de la evidencia. Descripción del criterio (organizacional u operacional). Requisito incumplido. Justificación del requisito de la norma.



CRITERIO	EVIDENCIA	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
<p>ISO 9001:2015 8.4.1 Generalidades Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente / ISO 14001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional / DECRETO 1072 DE 2015 Artículo 2.2.4.6.27 Adquisiciones</p> <p>El artículo 9 de la Ley 55 de 1993 (Seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo), establece que es obligación de los proveedores suministrar las hojas de datos de seguridad.</p>	<p>Al revisar en el proceso de Gestión de Recursos Materiales, la información de las compras de los reactivos para los laboratorios (Órdenes 38-20 y 79-20), se encontró que en lo que va corrido del 2020, el proveedor “Químicos”, no ha suministrado las hojas de datos de seguridad de las sustancias adquiridas.</p>	<p>Al revisar en el proceso de Gestión de Recursos Materiales, la información de las compras de los reactivos (Órdenes 38-20 y 79-20), se encontró que en lo que va corrido del 2020, el proveedor “Químicos”, no ha suministrado las hojas de datos de seguridad de las sustancias adquiridas, incumpliendo las normas ISO 9001:2015 8.4.1 Generalidades Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente, ISO 14001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional y DECRETO 1072 DE 2015 Artículo 2.2.4.6.27 Adquisiciones</p>

Descripción o referencia al proceso. Descripción de la evidencia. Descripción del criterio (organizacional u operacional). Requisito incumplido. Justificación del requisito de la norma.

La cantidad de hallazgos no determina que tan buenos o malos somos como auditores, por lo que debemos enfocarnos en generar hallazgos que le permitan a la Universidad identificar mejoras en sus sistemas de gestión

f. Preparación de Conclusiones de la Evaluación de la Gestión Interna Integral

Es el equivalente a los resultados de la Evaluación de la Gestión interna integral, con estos se concluye, a juicio del auditor, el grado de cumplimiento de los requisitos y todos los hallazgos de la Evaluación, a partir de las evidencias objetivas verificadas en el desarrollo de la Evaluación.

El equipo auditor se reúne para realizar la consolidación de los resultados. Esta reunión debe ser guiada por el Auditor Líder Institucional quien debe determinar la redacción de las Fortalezas, Oportunidades de Mejora, Conformidades, No Conformidades Potenciales y No Conformidades identificadas. En esta reunión del equipo auditor se comentan los hallazgos y evidencias encontrados a lo largo de la Evaluación de la Gestión Interna integral, de forma que permite conocer la opinión de todos los auditores sobre el estado del proceso. Las conclusiones que se extraen de esta reunión formarán parte del contenido del informe de Evaluación de la gestión interna integral.

g. Realización de Reunión de Cierre



La finalidad de la reunión de cierre es presentar las conclusiones de la Evaluación interna integral sobre la base de los hallazgos de la Evaluación, de forma que permita una clara comprensión por parte del evaluado de los resultados de la Evaluación.

Una vez redactados todos los hallazgos de la Evaluación y aclarados otros puntos que se consideran adecuados para incluir en el informe de evaluación de la gestión interna integral, se puede realizar la reunión de cierre.

A la reunión de cierre deben asistir, además del equipo auditor, los responsables de las funciones y del proceso evaluado.

El responsable de la exposición de los resultados en esta reunión de cierre es el auditor líder institucional, con la colaboración de cada uno de los auditores según las evidencias halladas.

Lo importante en esta reunión de cierre es que queden claro cuáles han sido los hallazgos detectados durante la Evaluación de la gestión interna integral (Fortalezas, oportunidades de mejora, no conformidades potenciales y no conformidades).

7. PREPARACIÓN DEL INFORME

El informe de Evaluación de la gestión interna integral es el registro oficial de una Evaluación.

Los hallazgos que se consignen en el informe de la Evaluación deben ser precisos y claros.

El informe de Evaluación de la gestión interna integral es insumo para el Informe de la Revisión por la Dirección y es objeto de revisión por personas o entes que no participaron del proceso de Evaluación (auditores internos, organismo de certificación).

Por lo anterior, es importante que toda la información esté detallada. En el informe se debe registrar toda la información necesaria acerca de Fortalezas, Oportunidades de Mejora, No Conformidades Potenciales y No Conformidades y justificar por qué el proceso cumple con requisitos evaluados. El informe de Evaluación de la gestión interna integral es la evidencia completa registrada de todos los aspectos de la Evaluación. En muchos sentidos, una Evaluación sin un buen informe no es realmente una Evaluación.

Los elementos que debe incluir un informe de Evaluación de la gestión interna integral son:

- Objetivo de la Evaluación. Si se trata de una Evaluación periódica o una Evaluación de seguimiento de acciones correctivas.
- Alcance de la Evaluación.
- Fechas y lugares de la Evaluación. Es importante poder demostrar el marco temporal en el que se realizan las evaluaciones.
- Criterios de la Evaluación. ¿Qué procesos se han evaluado y siguiendo qué estándar?
- Resultados de la Evaluación. ¿Cuáles son los resultados de las evidencias que se encontraron?
- Conclusiones de la Evaluación. ¿Cuál es el resumen de los resultados de la Evaluación? ¿Cuál es la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?



El informe de Evaluación interna integral no debe incluir nada que sea sorpresa para los evaluados que lo lean. Si alguna información no fue presentada en la reunión de cierre, no debe aparecer en el informe de Evaluación interna integral.

El informe debe estar redactado de forma que sea fácil de comprender, ayudar a que la información de la evaluación sirva para mejorar el proceso y a los Sistema de Gestión.

Realizados los ajustes requeridos al informe, el Auditor Líder realizará el registro del informe de la evaluación de la gestión interna integral en el módulo de evaluación gestión interna del Aplicativo electrónico existente Softexpert, para su respectiva aprobación por parte del evaluado.

El tiempo de elaboración y aprobación, no podrá exceder diez (10 días) hábiles después de la reunión de cierre.

Si el informe genera diferencias por parte del evaluado, se concilia en la entrega del informe, se procede a corregir si es pertinente y se edita el documento para su aprobación (máximo tres (3) días). Si no es posible conciliar se pasa la situación ante la Comisión Técnica de Evaluación.

8. REGISTROS DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTION INTERNA INTEGRAL

- U.FT.SIGA.004 Programa de evaluación de la gestión Interna
- U.FT.SIGA.005 Selección de Auditores
- U.FT.SIGA.006 Plan de evaluación de la gestión Interna
- U.FT.SIGA.007 Formato lista de verificación para la evaluación de la gestión interna
- U.FT.SIGA.008 Formato Informe de evaluación de la gestión Interna
- U.FT.SIGA.009 Formato evaluación del desempeño del auditor
- U.FT.SIGA.010 Formato evaluación del desempeño del auditor observador
- U.FT.SIGA.011 Formato consolidado evaluación de auditores
- U.FT.SIGA.013 Formato acta de reunión de apertura y Cierre de evaluación de la gestión Interna
Acta, Oficio o comunicados
Reporte del Softexpert del Informe de la Evaluación
Informe consolidado de evaluación de la gestión Interna

9. REGISTRO DE WORKFLOWS

Para implementar las acciones necesarias, el auditor líder o el auditor líder institucional, debe realizar el registro de los hallazgos en el módulo de Workflow planes de mejora del Softexpert.

En el momento en el que se produzca un hallazgo no conforme o una oportunidad de mejora, los líderes de los procesos o de los sistemas de gestión, deben tomar decisiones para controlarlas y corregirlas y hacer frente a las consecuencias que se puedan mejorar. Así mismo, evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder por otra parte.



Elaboró:	Equipo Calidad Sede Palmira	Revisó:	Coordinación SIGA y Coordinaciones de Calidad de las Sedes Bogotá, Medellín y Manizales	Aprobó:	Equipo Técnico SIGA Nacional
Cargo:	N/A	Cargo:	N/A	Cargo:	N/A
Fecha:	Septiembre 2023	Fecha:	Septiembre 2023	Fecha:	Octubre 2023