1. **Objetivo**

Objective

Establecer lineamientos para el personal que trabaja total o parcialmente en un sitio físico diferente a las oficinas designadas por BIO LATINA, ya sea personal nacional o extranjero. El procedimiento incluye métodos de control de las actividades de certificación, refuerza la sujeción a la jerarquía existente y su interacción, y establece las mejores prácticas en comunicación, ciberseguridad, uso de equipos y bienestar del personal.

Establish guidelines for staff working wholly or partially at a physical site different from the offices designated by BIO LATINA, whether national or foreign staff. The procedure includes methods for controlling certification activities, reinforces adherence to the existing hierarchy and its interaction, and establishes best practices in communication, cybersecurity, equipment use, and employee well-being.

1. **Area de aplicación**

Scope

Este procedimiento rige para las actividades de certificación de BIO LATINA según lo establecido en su esquema de certificación, normas y/o reglamentos. Es aplicable al personal nacional o extranjero, contratado por la oficina central o por las representaciones, que desarrolla sus funciones bajo la modalidad de trabajo in situ, remoto o remoto-híbrido.

This procedure applies to the certification activities of BIO LATINA as established in its certification scheme, standards, and/or regulations. It is applicable to national or foreign staff, contracted by the central office or by the representations, who perform their functions under on-site, remote, or hybrid remote work modalities.

**2.1 Vigencia**

Effective Date

Entra en vigor a partir de su aprobación y revisión periódica según corresponda.

It becomes effective upon approval and is subject to periodic review as needed.

* 1. **Responsabilidades**

Responsabilities

El Gerente General es responsable en primera instancia, seguido del Representante Nacional en su respectivo país. Asimismo, el personal administrativo y técnico contratado por BIO LATINA es responsable de la correcta aplicación de esta política.

The General Manager is primarily responsible, followed by the National Representative in their respective country. Likewise, the administrative and technical personnel hired by BIO LATINA are responsible for the correct application of this policy.

1. **Descripción**

Description

**3.1 Metodología del Trabajo Remoto**

Remote Work Methodology

BIO LATINA ha adoptado el trabajo remoto para facilitar la contratación y retención de personal especializado en los países de Latinoamérica donde tiene operaciones. La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) permite evaluar y monitorear las actividades de certificación, gestionando riesgos asociados a la confidencialidad, seguridad de la información, y protección de datos.

BIO LATINA has adopted remote work to facilitate the hiring and retention of specialized staff in the Latin American countries where it operates. The implementation of information and communication technologies (ICT) enables the evaluation and monitoring of certification activities, managing risks associated with confidentiality, information security, and data protection.

* 1. **Definiciones**

Definitions

Trabajo remoto: Desarrollado por el trabajador en su totalidad desde instalaciones físicas distintas a la oficina central u oficinas de representaciones nacionales.

Remote work: Work performed entirely by the employee from physical locations other than the central office or national representation offices.

Trabajo remoto híbrido: Trabajo realizado parcialmente desde instalaciones físicas distintas a la oficina central u oficinas de representaciones.

Hybrid remote work: Work performed partially from physical locations other than the central office or national representation offices.

Personal nacional: Trabajador contratado en el país donde BIO LATINA tiene operaciones, bajo la coordinación del representante nacional.

National staff: Employee hired in the country where BIO LATINA operates, under the coordination of the national representative.

Personal extranjero: Trabajador contratado por la oficina central, en cualquier país donde BIO LATINA tiene operaciones, en coordinación con la Gerencia General, Gerencia de Certificaciones, y Gerencia de Calidad.

Foreign staff: Employee hired by the central office in any country where BIO LATINA operates, in coordination with the General Management, Certification Management, and Quality Management.

* 1. **Gestión del trabajo remoto e hibrido.**

Management of Remote and Hybrid Work

**3.3.1 ¿Quién puede trabajar a distancia y por cuanto tiempo?**

Who can work remotely and for how long?

BIO LATINA mantiene una estructura organizativa con deberes, responsabilidades y autoridades claramente definidas, favoreciendo el trabajo remoto o híbrido, especialmente entre el personal administrativo involucrado en las actividades de certificación. El trabajo remoto o híbrido puede ser temporalmente suspendido según el desempeño del personal, notificándose con al menos 10 días de anticipación.

BIO LATINA maintains an organizational structure with clearly defined duties, responsibilities, and authorities, favoring remote or hybrid work, especially among administrative staff involved in certification activities. Remote or hybrid work may be temporarily suspended depending on staff performance, with at least 10 days' notice.

**3.3.2 Participación en la Evaluación y Monitoreo del Trabajo**

Participation in Work Evaluation and Monitoring

El cumplimiento de los plazos establecidos para la administración de procesos de certificación es vital. Bajo la modalidad de trabajo remoto, se utilizan plataformas de gestión colaborativa como Monday.com para monitorear la productividad y compartir información en tiempo real. El acceso a la plataforma se otorga mediante usuarios y claves únicas.

Meeting the deadlines established for managing certification processes is vital. Under the remote work modality, collaborative management platforms like Monday.com are used to monitor productivity and share information in real-time. Access to the platform is provided through unique user accounts and passwords.

**3.3.3 Horario de Trabajo**

Work Schedule

BIO LATINA mantiene un horario de trabajo tradicional para asegurar la disponibilidad del personal cuando sea necesario, dada la naturaleza de las actividades y la diversidad de interacciones internacionales. Los horarios específicos se acuerdan según el país, pero se pueden hacer ajustes temporales con acuerdo mutuo.

BIO LATINA maintains a traditional work schedule to ensure staff availability when needed, given the nature of the activities and the diversity of international interactions. Specific schedules are agreed upon based on the country, but temporary adjustments can be made by mutual agreement.

**3.3.4 Comunicación**

Communication

La comunicación debe ser regular, efectiva y personalizada. Se incentiva el uso de mensajería instantánea como WhatsApp, con cifrado de extremo a extremo, y la convocatoria a reuniones breves y puntuales. Las plataformas establecidas para videoconferencias son Zoom y Google Meet.Communication must be regular, effective, and personalized. The use of instant messaging, such as WhatsApp with end-to-end encryption, is encouraged, along with the convening of brief and timely meetings. The established platforms for video conferencing are Zoom and Google Meet.

**3.3.5 Características de las Instalaciones de Trabajo**

Characteristics of Work Facilities

El personal debe mantener un espacio de trabajo seguro, tranquilo y adecuado para la interacción fluida con colegas y clientes. Si hay riesgo para la confidencialidad o seguridad de la información, el personal debe informar al representante o gerente general de inmediato.

Staff must maintain a secure, quiet workspace suitable for smooth interaction with colleagues and clients. If there is a risk to confidentiality or information security, the staff must inform the representative or general manager immediately.

**3.3.6 Características del Equipo de Trabajo**

Characteristics of Work Equipment

El personal será dotado de equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones, incluyendo software y licencias actualizadas. El Departamento de IT es responsable de:

Personnel will be provided with the necessary equipment for the performance of their duties, including software and updated licenses. The IT Department is responsible for:

* Configuración inicial de los equipos, asegurando la instalación de software autorizado y licencias oficiales.
* Establecimiento de medidas de seguridad como el cifrado de disco, instalación de antivirus, y configuración de cortafuegos.
* Gestión de accesos, asegurando que cada empleado utilice credenciales únicas y seguras.
* Monitoreo continuo de amenazas y actualización automática de sistemas con parches de seguridad.
* Initial configuration of equipment, ensuring the installation of authorized software and official licenses.
* Establishing security measures such as disk encryption, antivirus installation, and firewall configuration.
* Access management, ensuring that each employee uses unique and secure credentials.
* Continuous threat monitoring and automatic system updates with security patches.

El personal debe garantizar una conexión a internet estable y segura. Se prohíbe el uso de redes públicas o no seguras para acceder a sistemas de BIO LATINA.

Personnel must ensure a stable and secure internet connection. The use of public or unsecured networks to access BIO LATINA systems is prohibited

**3.3.7 Seguridad Informática**

Information Security

Debe evitarse el trabajo remoto en sitios públicos con conexiones a internet inseguras. Se recomienda enérgicamente acceder solo a sitios web seguros (HTTPS) y utilizar contraseñas robustas. Si se compromete la seguridad del equipo, el personal debe contactar al departamento de IT de inmediato.

Remote work in public places with insecure internet connections should be avoided. It is strongly recommended to access only secure websites (HTTPS) and use strong passwords. If the security of the equipment is compromised, staff must contact the IT department immediately.

**3.3.6 ¿Qué características debe tener el equipo de trabajo?**

What characteristics should the work equipment have?

Se dotará al personal de computadoras portátiles para el desarrollo de sus funciones, proveyendo la instalación y mantenimiento de softwares y sus licencias respectivas, como mínimo:

Personnel will be equipped with laptops for the performance of their duties, providing the installation and maintenance of software and their respective licenses, at a minimum:

* Sistema operativo: Windows 10, Mac OS X.
* Edición de documentos: Microsoft Office suite, word, excel, power-point, outlook.
* Cliente de correo: Outlook, Thunderbird (Mozilla foundation)
* Navegador web: Microsoft Edge, Google chrome, Mozilla Firefox.
* Base de datos: Google drive, manuales.biolatina.com, acceso a la plataforma de almacenamiento de datos en la nube, mediante usuarios y claves únicas.
* Videoconferencia: Zoom
* Antivirus: Windows defender suite.
* Asistencia remota: Teamviewer
* Gestión colaborativa: Monday, miro.
* Operating System: Windows 10, Mac OS X.
* Document Editing: Microsoft Office suite, Word, Excel, PowerPoint, Outlook.
* Email Client: Outlook, Thunderbird (Mozilla foundation)
* Web Browser: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox.
* Database: Google Drive (Business), manuales.biolatina.com, access to the cloud data storage platform, through unique users and passwords.
* Videoconferencing: Zoom
* Antivirus: Windows Defender suite.
* Remote Assistance: Teamviewer
* Collaborative Management: Monday, Miro.

El departamento de IT garantizará la configuración del software instalado en el equipo portátil, para la descarga automatizada de actualizaciones y parches de seguridad.

Personnel will be equipped with laptops for the performance of their duties, providing the installation and maintenance of software and their respective licenses, at a minimum:

El personal debe garantizar una conexión a internet estable [800kbps/1.0 Mbps subida /bajada], cámara y micrófono activo.

Personnel must ensure a stable internet connection [800kbps/1.0 Mbps upload/download], with an active camera and microphone.

**3.3.7 ¿Cómo manejar la seguridad informática?**

How to handle IT security?

Debe limitarse el desarrollo del trabajo remoto en sitios público con conectividad a internet insegura, por ejemplo, cafeterías, coworking, donde no es posible garantizar la confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos.

Remote work in public places with insecure internet connectivity, such as cafes and coworking spaces, where confidentiality, information security, and data protection cannot be guaranteed, should be limited.

Se recomienda enérgicamente el acceso a sitios web de acceso seguro (HTTPS) con conexión a internet cifrada, reconocibles por su simbología de candado junto a la barra de direcciones del navegador.

Accessing secure websites (HTTPS) with encrypted internet connections, recognizable by the padlock symbol next to the browser's address bar, is strongly recommended.

Debe en todo momento garantizarse que existe una clave de acceso a la computadora portátil; debe activarse la función de bloqueo de pantalla cuando se esté lejos del equipo, aun en el mismo hogar.

It must be ensured at all times that there is a password to access the laptop; the screen lock function must be activated when away from the computer, even at home.

Si por una manipulación inadecuada o amenazas externas se comprometiera la seguridad y/o funcionalidad del equipo, el personal debe contactarse con el departamento de IT o en su defecto con el representante nacional a fin de recibir instrucciones concretas para mitigar las amenazas.

If, due to improper handling or external threats, the security and/or functionality of the equipment is compromised, personnel must contact the IT department or, failing that, the national representative to receive specific instructions to mitigate the threats.

**3.3.8 Idioma de Trabajo**

Working Language

Dado que el español es el idioma oficial en el 100% de las locaciones desde donde operamos, todos los empleados deben tener un dominio completo del español para cumplir con las exigencias de comunicación y documentación. Por lo tanto, es esencial que todo el personal sea competente en español para garantizar la coherencia y precisión en todas las actividades de certificación y auditoría, así como en las comunicaciones internas y externas.

**3.3.9 Países de Operación**

Countries of Operation

BIO LATINA opera en los siguientes países de América Latina:

BIO LATINA operates in the following Latin American countries

* Guatemala
* El Salvador
* Honduras
* Nicaragua
* Panamá
* Colombia
* Perú
* Bolivia
* Venezuela

1. **Referencias**

References

* 1. **Documentos externos**

Internal Documents

- International labour organization (ILO)

- ISO/IEC 27001:2013 Information security management.

- ISO/IEC 17065 Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services.

**4.2 Documentos internos**

- GMQ, Manual de calidad

- GMF, Manual de funciones por cargo

- GMP-INT-TICs, Information systems management