

## COMUNICACIÓN INTERNA

Para : María Mercedes Jaramillo Garcés  
Gerente General

De : Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina de Control Interno.

Asunto: Informe Integral Segundo Ciclo de Auditorías de Calidad

### INTRODUCCIÓN.

La Norma ISO 9000:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario) define las Auditorías Internas de Calidad como “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría”, con el objetivo de evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones. En general, los objetivos que se buscan al implementar una Auditoría interna de Calidad son:

- Velar por el cumplimiento de los requisitos que contempla la norma ISO 9001:2015.
- Evaluar la idoneidad o la no conformidad del sistema de gestión de calidad implantado en una organización acorde a los requisitos establecidos.
- Determinación de la eficacia que presenta el sistema de gestión de calidad vigente para la consecución de los objetivos establecidos previamente.
- Detectar oportunidades de mejora en el sistema de gestión adoptado.
- Mantener un registro y documentación que recoja las valoraciones y evidencias evaluadas durante todo el proceso auditor.

### 2. SEGUNDO CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2020, la Oficina de Control Interno implementó el Segundo Ciclo de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- El segundo ciclo de Auditorías Internas de Calidad se efectuó para complementar el diagnóstico sobre el tema de calidad en la empresa dado como resultado del primer ciclo.
- Las auditorías se realizaron a los catorce procesos restantes en las fechas y horas descritas en el plan de trabajo del Segundo Ciclo de Auditorías Internas 2020, así:

### PROCESOS ESTRATÉGICOS



- ❖ Direccionamiento Estratégico

#### **PROCESOS MISIONALES**

- ❖ Formulación de Instrumentos
- ❖ Evaluación Financiera de Proyectos
- ❖ Gestión Predial y Social
- ❖ Ejecución de Proyectos
- ❖ Comercialización

#### **PROCESOS DE APOYO**

- ❖ Gestión Jurídica y Contractual
- ❖ Gestión Financiera
- ❖ Gestión de Talento Humano
- ❖ Gestión Ambiental
- ❖ Gestión Documental
- ❖ Gestión de TIC
- ❖ Atención al Ciudadano

#### **PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

- ❖ Evaluación y Seguimiento

**Nota:** Los procesos Gestión de Grupos de Interés, Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos y Gestión de Servicios Logísticos no serán objeto del presente ciclo de auditorías internas de calidad, ya que los mismos fueron auditados durante el primer ciclo realizado en el mes de febrero de 2020

- Se tuvo en cuenta a los auditores internos capacitados, con el fin de que adquieran experiencia en el proceso de auditorías.
- Las auditorías fueron atendidas por los Líderes de proceso y/o por sus Líderes Operativos y grupos de trabajo.

#### **2.1 Objetivo General**

- Evaluar la idoneidad y conformidad de los procesos a auditar, acorde a los objetivos y requisitos establecidos para el mismo.

#### **2.2 Objetivos Específicos.**

- Verificar que se están cumpliendo los estándares de calidad, prevención de riesgos y mejora continua de los procesos a auditar.
- Obtener información acerca de cómo se están ejecutando los procesos con el propósito de detectar oportunidades de mejora.
- Constatar que la Empresa y sus procesos siguen los requisitos de las normas que le aplican.
- Ayudar a ofrecer a nuestros clientes internos y externos una imagen de calidad y de corporación exitosa.

## 2.3 Metodología.

Para la ejecución de la auditoría se utilizaron las siguientes técnicas, métodos y procedimientos de auditoría:

### 2.3.1 Técnicas de auditoría:

- Estudio de los documentos del proceso a auditar, como: caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos.
- Análisis y estudio de los documentos que permiten evaluar el desempeño de los procesos a auditar, como: indicadores de gestión, mapas de riesgos, planes de mejoramiento, etc.
- Inspección física y magnética de los soportes documentales de los procesos a auditar, y de ser necesario, visitas de campo.
- Rastreo por muestreo sobre el universo de auditoría a partir de técnicas estadísticas establecidas.
- Investigación a través entrevistas con los Equipos de Trabajo de los procesos a auditar, para recopilación y análisis de información.
- Observación para la verificación de la manera como se ejecutan las operaciones asociadas a los procesos a auditar.

### 2.3.2 Método de auditoría:

El desarrollo de la auditoría se ejecutará bajo esquema PHVA de acuerdo con lo siguiente:

- Fase 1. Planeación de la auditoría: Involucra la preparación del plan específico de auditoría, listas de chequeo e instrumentos para el trabajo de auditoría, solicitud de información previa o inicial, realización de la reunión de instalación de auditoría, entre otros.
- Fase 2. Ejecución de la auditoría: En esta fase se adelantan las actividades planteadas en el plan específico de auditoría, dentro de las cuales se encuentran: presentación general del proyecto, solicitud de información complementaria, revisión y consulta documental remota e in situ, pruebas de software o sistemas de información existente, aplicación de entrevistas, recopilación y verificación de información.
- Fase 3. Balance de auditoría y preparación del informe preliminar: Fase en la cual se consolidan todos los resultados de auditoría a fin de realizar un análisis y reconocimiento de los resultados para la preparación del informe preliminar. Involucra la estructuración y generación de hallazgos de auditoría, conclusiones y recomendaciones, entre otros aspectos. Dentro de esta fase se facilita al auditado el derecho a la contradicción, réplica y objeciones soportadas en evidencias, datos y hechos a partir de la entrega del informe preliminar. Las objeciones son analizadas por el equipo auditor con participación de la jefatura de la Oficina de Control Interno y, luego de ello, se emite el informe definitivo de auditoría interna para que la Gerencia del proyecto auditado dé el debido tratamiento de los resultados de auditoría a través de la preparación del plan de mejoramiento correspondiente.
- Fase 4.1. Cierre de auditoría: Compone la socialización integral de los métodos, técnicas y resultados de la auditoría a todos los involucrados y las orientaciones para su tratamiento.
- Fase 4.2. Preparación, distribución y publicación del informe de auditoría: En esta última etapa se prepara el informe final de auditoría, documentando las objeciones y la manera como fueron resueltas y se procede a su notificación y publicación en el sitio web de la Empresa.

### 2.3.3 Documentos Objeto de Auditoría.

Este ejercicio de auditoría considerará los documentos de los procesos auditados, publicados en la Erunet, link <http://10.115.245.74/mipg> y relacionados en el Listado Maestro de Documentos de la Empresa.

#### Documentos Generales:

- Estándar NTC ISO 9001:2015.
- Estándar NTC ISO 14001:2015.
- Estándar NTC ISO 27000:2018.
- Estándar NTC ISO 31000:2018.
- Manual Operativo MIPG.

### 2.3.4 Criterios de Auditoría.

Dentro de la auditoría se consideraron como criterios los siguientes aspectos: Requisitos Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: Documentos internos de los procesos a auditar. (caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos), Requisitos de Ley, Requisitos para los productos y servicios, Requisitos del Cliente, Políticas, Indicadores, Mapas de Riesgos, Planes de Mejoramiento, Controles, Ciclo PHVA, Manual Operativo MIPG - Sistema de Gestión articulado con MECI.

### 2.3.5 Equipos Auditores.

- **Direccionamiento Estratégico**  
Auditor Líder: Auditor OCI - Edgar Efrén Mogollón Montañez  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad – Rufina García Páez  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – José Ramón Santis Jiménez
- **Formulación de Instrumentos**  
Auditor Líder: Auditor OCI – Omar Urrea Romero  
Auditor Acompañante: Auditor OCI - José Ramón Santis Jiménez  
Observador: OCI – Marcos Andrés Rodríguez Naizaque – SPAP Osiris Viña M.
- **Evaluación Financiera de Proyectos**  
Auditor Líder: Auditor OCI- José Edwin Lozano Gómez  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – Lily Johanna Moreno González  
Observador: OCI – Flora Isabel Ramírez González -SPAP – Esperanza Peña
- **Gestión Predial y Social**  
Auditor Líder: Auditor OCI - José Ramón Santis Jiménez  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad – Yuliana Paola Segura Páez  
Observador: OCI - Marcos Andrés Rodríguez Naizaque – SPAP Maribel C. González
- **Ejecución de Proyectos**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad – Luis Alberto Rojas Torres  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – Edgar Efrén Mogollón Montañez  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad – Mauricio Hernán Echeverry P.

- **Comercialización**  
Auditor Líder: Auditor OCI – Miguel Ángel Pardo Mateus  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad – Rufina García Páez  
Observador: Auditor Interno de Calidad – Irene Duarte M. – SPAP – Osiris Viña M.
- **Gestión Jurídica y Contractual**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad – Mauricio Liévano  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – José Ramón Santis Jiménez  
Observador: OCI – Marcos Andrés Rodríguez Naizaque – SPAP -Esperanza Peña
- **Gestión Financiera**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad – Luis Alberto Rojas Torres  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – Edgar Efrén Mogollón Montañez  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – José Ramón Santis Jiménez
- **Gestión de Talento Humano**  
Auditor Líder: Auditor OCI – Lily Johanna Moreno González  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad – Rufina García Páez  
Observador: OCI – Flora Isabel Ramírez González
- **Gestión Ambiental**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad – Paola Tatiana Sandoval  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad - Mauricio Hernán Echeverry P.  
Auditor Acompañante: Auditor OCI – José Ramón Santis Jiménez
- **Gestión Documental**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad No - Yuliana Paola Segura Páez  
Auditor Acompañante: Auditor OCI - Miguel Ángel Pardo Mateus  
Observador: OCI – Flora Isabel Ramírez González – SPAP - Maribel C. González
- **Gestión de TIC**  
Auditor Líder: Auditor OCI – Ernesto Quintana Pinilla  
Auditor Acompañante: Auditor OCI - José Ramón Santis Jiménez  
Observador: OCI – Flora Isabel Ramírez González
- **Atención al Ciudadano**  
Auditor Líder: Auditor OCI - Lily Johanna Moreno González  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad - Mauricio Hernán Echeverry P.  
Auditor Acompañante: Auditor OCI - José Edwin Lozano Gómez
- **Evaluación y Seguimiento**  
Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad - Mauricio Liévano  
Auditor Acompañante: Auditor Interno de Calidad - Yuliana Paola Segura Páez  
Observador: Auditor Interno de Calidad – Irene Duarte Méndez

**Nota:**

- Apoyo transversal a los grupos de auditores: Auditores OCI - José Ramón Santis Jiménez y Edgar Efrén Mogollón Montañez igualmente apoyo transversal dado por el técnico de la OCI Marcos Rodríguez.

### 2.3.6. Recursos para el trabajo de auditoría

- HUMANOS: Equipo auditor.
- TECNOLÓGICOS: Equipos de Cómputo de los Grupos Auditores, VPN para Teletrabajo, Aplicación Google Meet.
- DOCUMENTALES: Erunet SIG, Carpetas Físicas en Archivo.
- RECURSOS FÍSICOS: Mobiliario de la Oficina de Control Interno, Salas de Juntas.

### 2.3.7 Condiciones de auditoría.

- En el caso que el líder del proceso no pueda atender la auditoría, la misma puede ser atendida por su líder operativo y/o el grupo de trabajo del proceso.
- El proceso debe tener la disponibilidad de información sobre su operatividad, para poder evidenciar ante el equipo auditor su adecuada implementación.
- La entrega de la información que no se pueda evidenciar durante la reunión virtual de la auditoría, contará con un plazo de 1 día hábil para ser remitida al auditor líder, vía correo electrónico, para su verificación.
- Los canales de comunicación podrán ser: reuniones virtuales, correos electrónicos oficiales, o llamadas telefónicas; y los responsables de los mismos serán el auditor líder y el líder del proceso o su designado para la atención de la auditoría.

### 2.4 Alcance del Segundo Ciclo de Auditorías Internas de Calidad.

Constatar que se están cumpliendo los criterios de la auditoría en los procesos auditados a la fecha de ejecución de las auditorías, iniciando con la programación de la auditoría hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades ejecutadas por el auditor interno para cada proceso a auditar.

### 2.5 Cronograma de Auditoría.

La ejecución del presente trabajo de auditoría se realizará siguiendo las siguientes etapas:

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA		
Nº	Actividad	Fecha
1	Planeación del Ciclo de Auditoría	07/09/2020 al 30/09/2020
2	Conformación de los Grupos de Auditores (Incluye invitación a los auditores internos de calidad a participar en el ciclo de auditoría)	07/10/2020 al 20/10/2020
3	Reunión OCI - Grupos Auditores	26/10/2020 al 27/10/2020
4	Alistamiento de la Auditoría por parte de los Grupos Auditores	28/10/2020 al 04/11/2020
5	Notificación de la auditoría a los procesos – Indicando las horas de duración de las auditorías, informado de que se trata de una Auditoría Interna de calidad – características y que puede ser atendida por el Líder del proceso o por su Equipo de Trabajo.	23/10/2020
6	Reuniones Virtuales de Apertura por tipo de proceso – Agrupadas por Líderes de Proceso.	05/11/2020 al 06/11/2020

7	<i>Ejecución de las auditorías – Reuniones Virtuales</i>	<i>09/11/2020 al 20/11/2020</i>
8	<i>Reuniones Virtuales de Cierre – Agrupadas por Líderes de Proceso.</i>	<i>01/12/2020 al 02/12/2020</i>
9	<i>Entrega de Informes Finales de las auditorías</i>	<i>18/12/2020</i>
10	<i>Evaluación de los Grupos Auditores</i>	<i>22/12/2020</i>

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

#### 3.1 Aspectos Generales.

Las auditorías se ejecutaron bajo los parámetros establecidos en el plan de auditoría, donde en la reunión de apertura el Auditor Líder, expuso el programa de auditoría, presentó al equipo auditor, además de determinar criterios de auditoría y el alcance de la misma.

#### 3.2 Situaciones Generales del Segundo Ciclo de Auditorías Internas de Calidad – Hallazgos.

##### Fortalezas:

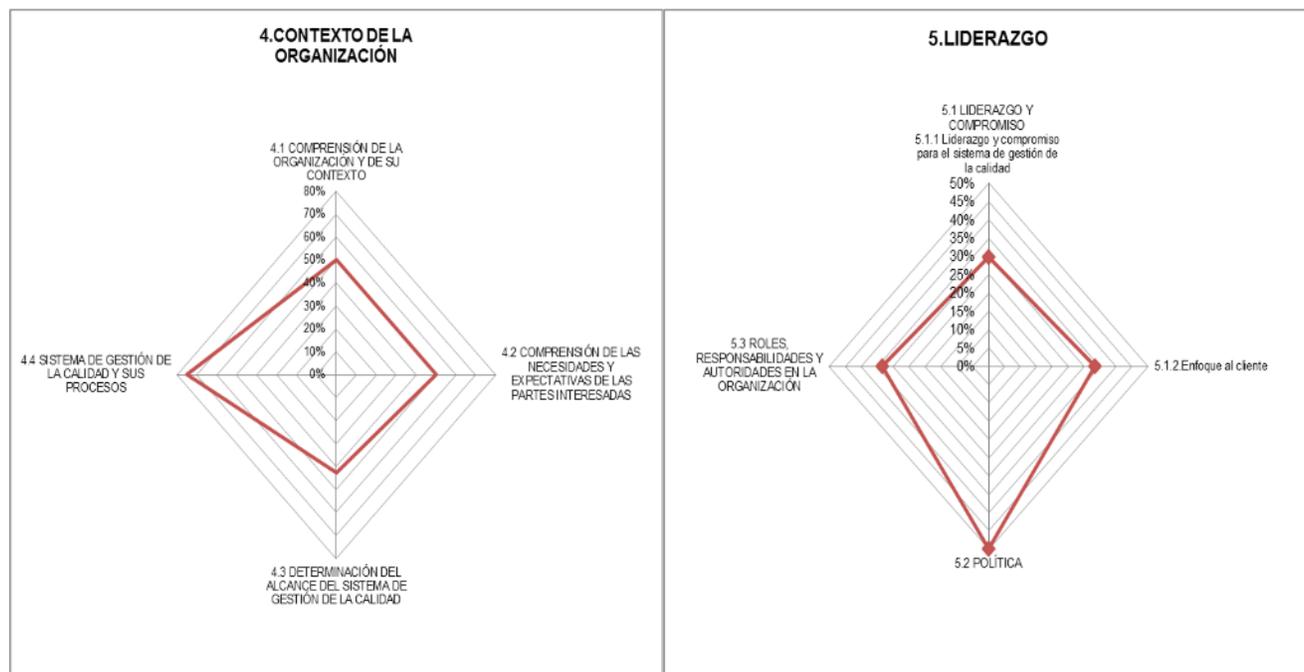
- Experticia por parte de los grupos de trabajo de los procesos en la implementación de las actividades descritas en las guías y procedimientos establecidos para los mismos.
- Se resalta el conocimiento normativo y legal que le aplica a los procesos, por parte de los Líderes Operativos y de sus grupos de trabajo.
- En el Proceso de Direccionamiento Estratégico, Se resalta la implementación de la Metodología General Ajustada – MGA, como una herramienta informática integral para la [gestión de proyectos](#) que se aplica en todas las [etapas de un proyecto](#); es decir, planeación, seguimiento y evaluación a la ejecución física, presupuestal, financiera y de resultados y tiene como objeto proveer un sistema de información ágil y eficiente en el procesos de identificación, preparación, evaluación y programación de los proyectos de inversión.
- El Proceso de Formulación de Instrumentos, cuenta con una Matriz de Seguimiento en Excel donde se registra el detalle del seguimiento de cada uno de los proyectos que hacen parte de los cinco ámbitos territoriales establecidos para los mismos.
- Se resalta la organización documental y aplicación de la misma en el quehacer del Proceso de Gestión Predial y Social, específicamente en lo relacionado con la Gestión Social en Territorio.
- En el Proceso de Gestión Jurídica y Contractual, se resalta la utilización de la Plataforma SECOP, en la cual la Empresa documenta todo el proceso de contratación, esta herramienta permite cumplir con las obligaciones de publicar los diferentes actos administrativos y el expediente de los procesos contractuales, además permite a la ciudadanía, a la propia ERU y a los interesados en conocer los procesos de contratación y sus proponentes, de igual forma esta herramienta cuenta con un seguimiento en tiempos y fechas límites para cumplimiento.
- El Proceso de Gestión Documental cuenta con una infraestructura adecuada para el resguardo de la información documental física.
- En el Proceso Gestión de TIC, se resalta el soporte operativo que el proceso ha brindado a la Empresa en temas de teletrabajo durante la emergencia sanitaria, mediante la implementación de la VPN ligada al directorio activo como mecanismo de autorización de ingreso y mitigación de riesgos de acceso.
- En el Proceso de Evaluación y Seguimiento, se tienen claro las responsabilidades de cada una de las personas que integra el proceso, la delegación de funciones está claramente establecida.

*En general, Se resalta la disposición y compromiso de los procesos para aportar y contribuir al cumplimiento de la meta de “Obtener la certificación bajo la norma de calidad ISO 9001:2015”, lo cual compone un ambiente*

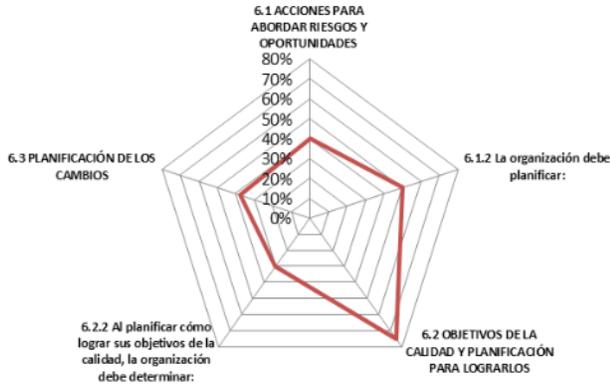
propicio para conseguir ese propósito y el compromiso de los participantes en la Auditoria con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo la disposición de su agenda para atender la auditoria como un asunto prioritario para fortalecer la mejora continua del proceso y la satisfacción del usuario y demás partes interesadas.

**Oportunidades De Mejora – Análisis de Brechas**

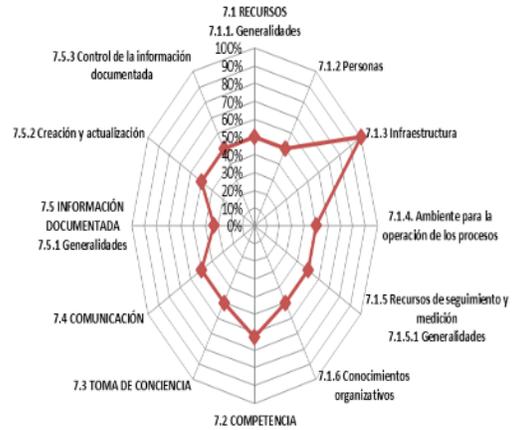
La implementación del Segundo Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, permitió identificar las siguientes brechas entre el Sistema de Gestión de Calidad - SGC actual y los requisitos de la norma 9001:2015:



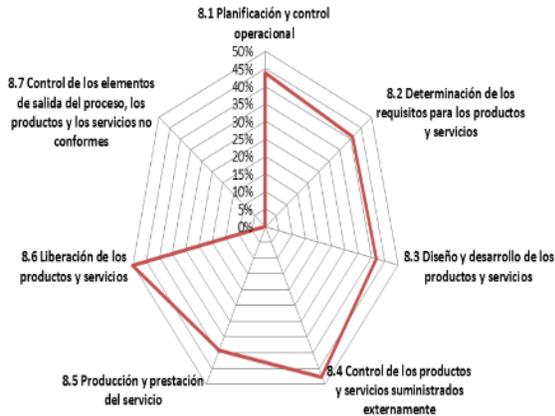
### 6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



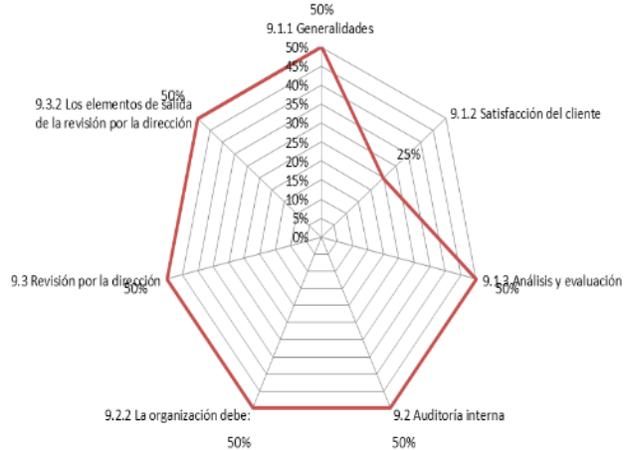
### 7. SOPORTE

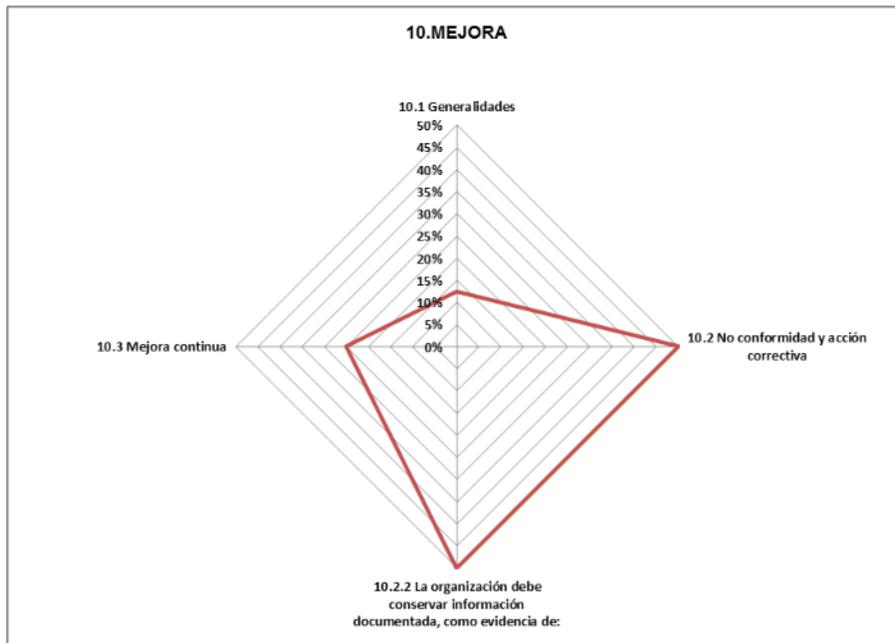


### 8. OPERACIÓN



### 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO





Por lo anterior, en general, se determinaron las siguientes oportunidades de mejora:

Tipo	CRITERIOS EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 4.1 Contexto de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar un plan de implantación que involucre la estructura documental requerida por todos los procesos y, en general, todos los aspectos necesarios para lograr un proceso de implementación exitoso.</li> <li>Profundizar en el análisis del contexto de operación del proceso desde el factor interno, externo, del proceso y de los activos de información, incluyendo las oportunidades.</li> <li>Incorporar en la operación institucional todos los modelos de gestión para asegurar su funcionamiento integrado que logre contribuir al logro de los propósitos institucionales.</li> <li>Conformar un equipo de trabajo para operativizar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se sugiere preparar, capacitar y entrenar con suficiencia a los enlaces SIG y asegurar la participación activa de todos los líderes de proceso.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la documentación de la información sobre las partes interesadas.</li> <li>Mejorar la determinación de las necesidades, expectativas y requisitos más relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad</li> <li>Documentar en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el alcance y exclusiones de requisitos no aplicables a las actividades, productos y servicios.</li> <li>Se debe considerar que la única opción de identificar requisitos no aplicables corresponde al capítulo.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 4.4 Sistema de Gestión de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la determinación de las interdependencias del proceso y documentar los posibles efectos de las modificaciones sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>

	Calidad y sus Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la caracterización de los procesos para documentar integralmente las entradas, actividades y productos. Es imperativo determinar los requisitos establecidos por la Empresa, los propios del producto y/o servicio y los de los clientes, usuarios o partes interesadas y documentarlos para su seguimiento y evaluación.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 5.1 Liderazgo y Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y documentar los clientes directos e indirectos, usuarios o partes interesadas que reciben los bienes y servicios de la Empresa.</li> <li>Diagnosticar y documentar las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, usuarios o partes interesadas de la Empresa</li> <li>Socializar las necesidades y expectativas de los clientes, usuarios o partes interesadas en todos los niveles de la Empresa.</li> <li>Realizar mediciones y seguimiento al nivel de satisfacción de los clientes, usuarios o partes interesadas y aprovisionar acciones adecuadas para mejorar el desempeño en este aspecto.</li> <li>Continuar con la socialización de la misión, la visión, la estrategia, las políticas, objetivos y procesos en todos los niveles de la Empresa.</li> <li>Monitorear y evaluar la aprehensión de los principios y valores y crear modelos éticos para orientar el comportamiento en todos los niveles de la Empresa.</li> <li>Disponer de los mecanismos, recursos y estrategias para asegurar la rendición de cuentas en todos los niveles de la Empresa.</li> <li>Rediseñar un sistema de reconocimiento adecuado que contemple la evaluación de los logros de los colaboradores a nivel individual y colectivo en incorporarlo dentro del de Inventivos de la Empresa.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 5.2 Política	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la actual política del Sistema Integrado de Gestión para determinar los cambios requeridos y proceder con su difusión e implementación en todos los niveles de la Empresa.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar los actos administrativos de delegación de autoridad y responsabilidad emitidos por la Empresa y revisar la pertinencia de derogarlos o modificarlos para incluir los asuntos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad,</li> </ul>
<b>Tipo</b>	<b>CRITERIOS EVALUADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO</b>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revalorar los riesgos e identificar las oportunidades asociadas con los procesos y establecer las acciones para su abordaje, de conformidad con la Política de Administración de Riesgos vigente.</li> <li>Actualizar los mapas de riesgo de todos los procesos incluyendo acciones preventivas y de contingencia como respuesta a la posible materialización.</li> <li>Adelantar las acciones que permitan la identificación de riesgos de soborno y fraude para incorporar los en los mapas de riesgo institucionales.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar los actuales objetivos del Sistema Integrado de Gestión para verificar los cambios requeridos y proceder con su rediseño para ajustarlos a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, junto con las estrategias y planes de acción para su logro. Estos aspectos pueden ser integrados en la estrategia y plan de acción institucional.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 6.3 Planificación de los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y establecer la metodología para organizar la gestión de los cambios para asegurar la no interrupción de las operaciones de la Empresa.</li> <li>Determinar el impacto potencial sobre la gestión de establecer los planes de acción para mitigar los efectos indeseados.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 7.1 Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar periódicamente la adecuación de la infraestructura y el ambiente de trabajo de todos los procesos para lograr los objetivos y propósitos establecidos.</li> <li>Revisar y redefinir los planes de mantenimiento correctivo, defectivo y preventivo para infraestructura, equipos y vehículos de la Empresa.</li> <li>Verificar el estado de los equipos de medición y monitoreo, mantener las hojas de vida y asegurar su calibración y/o verificación.</li> </ul>

OP	ISO 9001:2015 Capítulo 7.2 Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las necesidades de formación y competencia de todos los colaboradores e incluir las temáticas en el Plan Institucional de Capacitación de la Empresa para su ejecución.</li> <li>Preparar y ejecutar un programa de concienciación sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ajo concepto del estándar NTC ISO 9001:2015</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 7.3 Toma de Conciencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener mecanismos de comunicación permanente con los colaboradores y partes interesadas de la Empresa para procurar la comprensión de la importancia de las contribuciones individuales en el sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Realizar las evaluaciones de las condiciones físicas en las cuales opera la Empresa y aprovisionar las mejoras y adecuaciones necesarias para mejorar la productividad y el bienestar de los colaboradores de la Empresa.-</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 7.4 Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener mecanismos de comunicación permanente con los colaboradores y partes interesadas de la Empresa para procurar la comprensión de la importancia de cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Preparar y ejecutar una campaña de socialización a todos los niveles para difundir la meta de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar los niveles de aprendizaje y aprehensión.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 7.5 Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la estructura documental de todos los procesos y asegurar que se encuentre disponible en todos los puntos de uso para orientar la operación y mejorar el desempeño de los procesos.</li> <li>Adelantar la gestión necesaria que permita transitar hacia la adopción de tablas de retención documental digitales con el fin de reducir el uso del papel.</li> <li>Actualizar el inventario de la producción documental de los procesos con el fin de asegurar que la información que producen sea controlada a través de los instrumentos de gestión documental.</li> </ul>
<b>Tipo</b>	<b>CRITERIOS EVALUADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO</b>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.1 Planificación y Control Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un mecanismo documentado que permita el control de los cambios en los productos que genera el proceso como son: Plan de Mercadeo, Estudios de Mercado, Portafolio de Servicios, Inventario de Predios, Avalúos y/o estimaciones financieras, Estrategia de Comercialización y Proyectos comercializados, Reporte de los negocios realizados y Predios administrados.</li> <li>Revisar y actualizar toda la estructura documental del proceso para hacerla pertinente y adecuada a las condiciones de operación actuales incluyendo los atributos de calidad aplicables al proceso y a los productos y servicios.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la identificación de los requisitos de los bienes, servicios o productos adquiridos externamente dentro de los estudios de necesidades y verificar su cumplimiento antes del recibo a satisfacción.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el diseño y desarrollo de los productos y servicios de acuerdo al portafolio que ofrece la Empresa.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar todas las partes interesadas pertinentes y establecer la relación con la Empresa.</li> <li>Establecer acciones colaborativas documentadas con las partes interesadas para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Determinar, documentar e implementar los mecanismos de selección, evaluación y re-evaluación de servicios tercerizados.</li> <li>Asegurar que en los estudios previos para la suscripción de la contratación en cualquier modalidad se determine con claridad los criterios y requisitos de suministro, entrega y aceptación de los entregables contratados y asegurar que se cumplen durante el proceso contractual.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.5 Producción y Provisión del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar expresamente las características de los productos o servicios ofertados, las actividades a ejecutar y los resultados que se pretenden conseguir, con el fin de facilitar la identificación del producto no conforme y su respectivo tratamiento.</li> <li>Documentar dentro de los ejercicios de autoevaluación el análisis de la capacidad del proceso para lograr los resultados planificados para el aprovisionamiento de los productos y servicios e implementar acciones que prevengan las desviaciones.</li> <li>Documentar las actividades que el proceso ejecuta para la liberación y entrega del producto o servicio, haciéndolas extensivas luego de su entrega.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer lineamientos y mecanismos de control documentados que permitan la identificación, verificación, protección y salvaguarda de aquellos asuntos de propiedad de los clientes directos e indirectos, usuarios o partes interesadas de la Empresa.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.6 Liberación de los Productos y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar las actividades que el proceso ejecuta para la liberación y entrega del producto o servicio, haciéndolas extensivas luego de su entrega.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 8.7 Control de las Salidas No Conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar, probar, aplicar y evaluar mecanismos documentados que permitan identificar las salidas, productos o servicios no conformes con los requisitos antes, durante y posterior a la liberación o entrega y darles el tratamiento correspondiente.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Institucionalizar un mecanismo de autoevaluación del desempeño frente a los objetivos establecidos para la Empresa y para el proceso.</li> <li>Mantener la medición y seguimiento de los indicadores para demostrar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.</li> <li>Revisar y complementar la batería de indicadores de gestión para contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y medición del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad en cada proceso.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 9.2 Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar dentro del Plan Anual de Auditoría los seguimientos, revisiones y evaluación independiente sobre la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.</li> <li>Consolidar el ranking de auditores de la Oficina de Control Interno.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 9.3 Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar y hacer seguimiento a las decisiones que se deriven del desarrollo de la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el desempeño.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 10.1 Mejora. Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar, implementar y documentar un proyecto de mejora que contemple las opciones para incrementar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad que contemple todos los procesos y realizar el seguimiento correspondiente.</li> </ul>
<b>Tipo</b>	<b>CRITERIOS EVALUADO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO</b>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar acciones correctivas que el proceso determine como resultado de los ejercicios de autoevaluación y autocontrol que se ejecuten.</li> </ul>
OP	ISO 9001:2015 Capítulo 10.3 Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer y documentar acciones de mejora del proceso dentro del plan de mejoramiento como resultado de los mecanismos de autoevaluación, autocontrol, seguimiento y evaluación independiente.</li> </ul>

#### 4. CONCLUSIONES GENERALES.

El Segundo Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, permitió evaluar objetivamente la medida en que se están cumpliendo los criterios de la mismas. Igualmente, proporcionó información que permitió identificar oportunidades de mejora para los procesos auditados con el fin de cumplir los requisitos establecidos y aumentar la satisfacción de sus clientes. Lo anterior de conformidad con el enfoque dado al Segundo Ciclo de Auditorías Internas de Calidad como prueba piloto para el diagnóstico sobre el tema de calidad en la Empresa.

**NOTA:** Los informes Finales de cada auditoría, fueron remitidos a su Líder Operativo, vía correo electrónico, donde las Oportunidades de Mejora planteadas, van orientadas a la mejora continua del proceso, al cumplimiento de requisitos del mismo y a la satisfacción de sus clientes. Por lo anterior, se recomendó incorporarlas en el Plan de Mejoramiento del mismo. Igualmente, se remitió el formato FT-116 Evaluación Desempeño Auditor (link: <https://forms.gle/N7eL53qSSHif8DP7> y magnético) con el fin de que el proceso evaluara de manera conjunta al grupo auditor que implementó la auditoría.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
 Jefe Oficina de Control Interno

C.C. María Constanza Eraso Concha – Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	José Ramón Santis Jiménez	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	N/A			
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				