



COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH
Anexos: 0

Para : - Juan Guillermo Jiménez Gómez - Gerente General.
- María Constanza Erazo Concha Líder del Proceso Direccionamiento Estratégico.
- Germán Andrés Salgado Castillo – Líder del Proceso Evaluación Financiera de Proyectos.
- Adriana del Pilar Collazos Sáenz – Líder del Proceso Gestión Predial y Social.
- Martha Consuelo Andrade Muñoz - Líder del Proceso de Gestión Contractual.
- María Cecilia Gaitán Roza – Líder de los Procesos Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Ambiental, Gestión de Servicios Logísticos, Gestión Documental, y Gestión de TIC.
- Osiris Viñas Manrique – Gerente Proyecto.

De : Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno.

Asunto: Informe Integral Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022.

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.

CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2022.

Documento:
162541

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Este documento está firmado digitalmente, por
JANETH VILLALBA MAHECHA en 2022-06-06 07:38:11
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
<https://gestiondocumental.urb.net.co/financiamiento/ControlInterno/Descarga>



Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2022, la Oficina de Control Interno implementó el Ciclo de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- El ciclo de Auditorías Internas de Calidad se efectuó para apoyar y complementar el proceso emprendido por la Empresa de certificar su Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.
- Las auditorías se realizaron a doce procesos en las fechas y horas descritas en el plan de trabajo del Ciclo de Auditorías Internas 2021, así:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Estratégico

PROCESOS MISIONALES

Evaluación Financiera de Proyectos

Gestión Predial y Social

Ejecución de Proyectos

PROCESOS DE APOYO

Gestión Contractual

Gestión de Servicios Logísticos

Gestión Financiera

Gestión de Talento Humano

Gestión Ambiental

Gestión Documental

Gestión de TIC

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Evaluación y Seguimiento

- El ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022, se ejecutó con los procesos mencionados, con el fin de abarcar los procesos que no fueron objeto de dichas auditorías durante la vigencia 2021, y de esta manera cumplir con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 y con los resultados de la pre auditoría de calidad realizada por ICONTEC en la vigencia 2021, de abarcar todos los procesos identificados en la Empresa en la implementación de las auditorías Internas de Calidad.
- El ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022, se convirtió en un ejercicio que permitió a los Auditores Internos de Calidad, adquirir experiencia en el proceso de auditorías y de conocer más al detalle la gestión por procesos de la Empresa.
- Las auditorías fueron atendidas por los Líderes de proceso y/o por sus Líderes Operativos y grupos de trabajo, denotando que su preparación es insumo para la Auditoría de Certificación del SGC próxima a realizarse.

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. 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 5. 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.

Proceso:	• Direccionamiento Estratégico
Auditor Líder:	Javier Suarez Pedraza
Auditor Acompañante:	Diana del Pilar Romero
Observador:	Jennifer Lorena Ochoa

Proceso:	• Evaluación Financiera de Proyectos
Auditor Líder:	Javier Suarez Pedraza

Auditor Acompañante:	Diana del Pilar Romero
Observador:	Jennifer Lorena Ochoa

Proceso:	• Gestión Predial y Social
Auditor Líder:	Luis Alberto Rojas Torres
Auditor Acompañante:	Mauricio Liévano
Observador:	Rufina García

Proceso:	• Ejecución de Proyectos
Auditor Líder:	Lily Johanna Moreno González
Auditor Acompañante:	Rufina García
Observador:	Mauricio Liévano

Proceso:	• Gestión Contractual
Auditor Líder:	Edgar Efrén Mogollón Montañez
Auditor Acompañante:	Irene Duarte
Observador:	Flora Isabel Ramírez González

Proceso:	• Gestión de Servicios Logísticos
Auditor Líder:	Ernesto Quintana Pinilla
Auditor Acompañante:	José Ramón Santis Jiménez
Observador:	Edgar Efrén Mogollón Montañez

Proceso:	• Gestión Financiera
Auditor Líder:	Maribel Carolina González
Auditor Acompañante:	Lily Johanna Moreno González
Observador:	Flora Isabel Ramírez González

Proceso:	• Gestión de Talento Humano
Auditor Líder:	Lady Vanesa López
Auditor Acompañante:	Ernesto Quintana Pinilla
Observador:	Jennifer Lorena Ochoa

Proceso:	• Gestión Ambiental
Auditor Líder:	José Ramón Santis Jiménez
Auditor Acompañante:	Mauricio Echeverry
Observador:	Marcos Andrés Rodríguez Naizaque

XProceso:	• Gestión Documental
Auditor Líder:	Mauricio Liévano
Auditor Acompañante:	Betty Pérez
Observador:	José Ramón Santis Jiménez

Proceso:	• Gestión de TIC
Auditor Líder:	Ernesto Quintana Pinilla
Auditor Acompañante:	Lady Vanesa López
Observador:	Marcos Andrés Rodríguez Naizaque

Proceso:	• Evaluación y Seguimiento
Auditor Líder:	Yuliana Paola Segura
Auditor Acompañante:	Maribel Carolina González
Observador:	Irene Duarte

Nota: Apoyo transversal a los grupos de auditores: Auditores OCI - José Ramón Santis Jiménez, Edgar Efrén Mogollón Montañez y Marcos Andrés Rodríguez Naizaque.

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 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 Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022, se realizó siguiendo las siguientes etapas:

CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2022

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA		
No	Actividad	Fecha
1	Planeación del Ciclo de Auditoría	15/03/2022 al 31/03/2022
2	Conformación de los Grupos de Auditores (Incluye invitación a los auditores internos de calidad a participar en el ciclo de auditoría)	01/04/2022 al 08/04/2022

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA		
No	Actividad	fecha
3	Reunión OCI - Grupos Auditores	21/04/2022
4	Alistamiento de la Auditoría por parte de los Grupos Auditores	21/04/2022 al 25/04/2022

No	Actividad	fecha																										
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.	08/04/2022																										
6	Reuniones Virtuales de Apertura – Agrupadas por Líderes de Proceso.	26/04/2022																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dependencia Líder</th> <th>Proceso</th> <th>Hora</th> <th>Día</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos</td> <td>Direccionamiento Estratégico</td> <td rowspan="6">8:00 am – 9:00 am</td> <td rowspan="6">26/04/2022 2</td> </tr> <tr> <td>Subgerencia de Gestión Inmobiliaria</td> <td>Evaluación Financiera de Proyectos</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Predios</td> <td>Gestión Predial y Social</td> </tr> <tr> <td>Subgerencia de Desarrollo de Proyectos</td> <td>Ejecución de Proyectos</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Gestión Contractual</td> <td>Gestión Contractual</td> </tr> <tr> <td>Oficina de Control Interno</td> <td>Evaluación y Seguimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Subgerencia de Gestión Corporativa</td> <td>Gestión de Servicios Logísticos</td> <td rowspan="5">10:00 am – 11:00 am</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Gestión Financiera</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Talento Humano</td> </tr> <tr> <td>Gestión Ambiental</td> </tr> <tr> <td>Gestión Documental</td> </tr> </tbody> </table>	Dependencia Líder	Proceso	Hora	Día	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Direccionamiento Estratégico	8:00 am – 9:00 am	26/04/2022 2	Subgerencia de Gestión Inmobiliaria	Evaluación Financiera de Proyectos	Dirección de Predios	Gestión Predial y Social	Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Ejecución de Proyectos	Dirección de Gestión Contractual	Gestión Contractual	Oficina de Control Interno	Evaluación y Seguimiento	Subgerencia de Gestión Corporativa	Gestión de Servicios Logísticos	10:00 am – 11:00 am		Gestión Financiera	Gestión de Talento Humano	Gestión Ambiental	Gestión Documental	
Dependencia Líder	Proceso	Hora	Día																									
Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Direccionamiento Estratégico	8:00 am – 9:00 am	26/04/2022 2																									
Subgerencia de Gestión Inmobiliaria	Evaluación Financiera de Proyectos																											
Dirección de Predios	Gestión Predial y Social																											
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Ejecución de Proyectos																											
Dirección de Gestión Contractual	Gestión Contractual																											
Oficina de Control Interno	Evaluación y Seguimiento																											
Subgerencia de Gestión Corporativa	Gestión de Servicios Logísticos	10:00 am – 11:00 am																										
	Gestión Financiera																											
	Gestión de Talento Humano																											
	Gestión Ambiental																											
	Gestión Documental																											

		Gestión de TIC		
7	Ejecución de las auditorías – Reuniones Virtuales		27/04/2022 al 05/05/2022	
	Procesos	Hora	Día	
	Gestión Predial y Social	8:00 am – 10:00 am	28/04/2022	
	Gestión Contractual	8:00 am – 10:00 am	29/04/2022	
	Evaluación y Seguimiento	2:30 pm – 4:30 pm		
	Gestión de Servicios Logísticos	8:00 am – 10:00 am	02/05/2022	
	Gestión Financiera	2:30 pm – 4:30 pm		
	Gestión de Talento Humano	8:00 am – 10:00 am	03/05/2022	
	Evaluación Financiera de Proyectos	2:30 pm – 4:30 pm		
	Gestión Ambiental	2:30 pm – 4:30 pm		
	Gestión Documental	8:00 am – 10:00 am	04/05/2022	
	Gestión de TIC	2:30 pm – 4:30 pm		
	Ejecución de Proyectos	2:30 pm – 4:30 pm	05/05/2022	
	Direccionamiento Estratégico	8:00 am – 10:00 am	06/05/2022	

8	Reuniones Virtuales de Cierre – Agrupadas por Líderes de Proceso – Lectura de Fortalezas y Hallazgos.		12/05/2022	
	Dependencia Líder	Proceso	Hora	Día
	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Direccionamiento Estratégico	8:00 am – 8:30 am	12/05/2022 2
	Subgerencia de Gestión Inmobiliaria	Evaluación Financiera de Proyectos	8:30 am – 9:00 am	
	Dirección de Predios	Gestión Predial y Social	9:00 am – 9:30 am	
	Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Ejecución de Proyectos	9:30 am – 10:00 am	
	Dirección de Gestión Contractual	Gestión Contractual	10:00 am – 10:30 am	
	Oficina de Control Interno	Evaluación y Seguimiento	10:30 am – 11:00 am	
	Subgerencia de Gestión Corporativa	Gestión de Servicios Logísticos	11:00 am – 11:30 am	12/05/2022 2
		Gestión Financiera	11:30 am – 12:00 m	
		Gestión de Talento Humano	2:00 pm – 2:30 pm	
		Gestión Ambiental	2:30 am – 3:00 pm	

		Gestión Documental	3:00 pm – 3:30 pm	
		Gestión de TIC	3:30 pm – 4:00 pm	
9	Entrega de Informes Preliminares a los Procesos Auditado			16/05/2022
9.1	Entrega de Observaciones por parte de los Procesos Auditados			18/05/2022
10	Entrega de Informes Finales de las auditoría			20/05/2022
11	Evaluación de los Grupos Auditores			20/05/2022
12	Incorporación de Hallazgos al Plan de Mejoramiento por Procesos			27/05/2022
13	Elaboración de Informes Integrales del ciclo de AIC y de Evaluación de desempeño de los AIC			31/05/2022

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.

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 Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022.

FORTALEZAS TRANSVERSALES.

- Preparación de las auditorías por parte de los procesos auditados.
- Herramientas e instrumentos de control de los procesos.
- Implementación operativa de los procesos.
- Conocimiento general de la Plataforma estratégica de la Empresa.
- Navegación en la ERUnet.

Fortalezas específicas de los procesos.

Direccionamiento Estratégico.

- Las personas del equipo de trabajo del proceso de Direccionamiento Estratégico demostraron conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, del funcionamiento y conocimiento técnico requerido para formar parte del proceso objeto de evaluación. Lo señalado se pudo evidenciar en la entrevista de aplicación de Lista de Verificación, en la cual los auditados respondieron con propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido en tiempo real.
- El proceso de Direccionamiento Estratégico tiene documentados Políticas, procedimientos, guías y manuales. Durante la entrevista de verificación se pudo observar que todos los

documentos y reportes que se solicitaron fueron ubicados rápida y fácilmente en el mencionado repositorio.

- El proceso ha generado herramientas e instrumentos de control, para facilitar el seguimiento al cumplimiento de sus actividades.

Evaluación Financiera de Proyectos.

- Las personas del equipo de trabajo del proceso de Evaluación Financiera de Proyectos demostraron conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, y del funcionamiento y conocimiento técnico requerido para formar parte del proceso objeto de evaluación. Lo señalado se pudo evidenciar en la entrevista de aplicación de Lista de Verificación, en la cual los auditados respondieron con propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido en tiempo real.
- El proceso de Evaluación Financiera de Proyectos conserva actualizado un repositorio compartido con toda la información de planeación y ejecución del proceso y procedimientos asociados en un Drive institucional. El repositorio está conformado por carpetas compartidas. Durante la entrevista de verificación se pudo observar que todos los documentos y reportes que se solicitaron fueron ubicados rápida y fácilmente en el mencionado repositorio.
- El proceso ha generado herramientas e instrumentos de control, para facilitar el seguimiento al cumplimiento de sus actividades.

Gestión Predial y Social.

- Se resalta la implementación operativa del proceso, indicadores de proceso, mapa de riesgos y el conocimiento normativo y legal que le aplica para la gestión predial y social, por parte de los Líderes de proceso y Líderes Operativos con sus Grupos de trabajo (Dirección de Predios y Oficina de Gestión Social ERU).

Ejecución de Proyectos.

- El Subgerente responsable del proceso mostro liderazgo y compromiso frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mediante su participación activa dentro de la auditoria y el acompañamiento al personal asistente del proceso.
- El líder operativo del Proceso, demostró la preparación hacia el trabajo de auditoría y su conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, de su planeación estratégica y del funcionamiento del proceso objeto de evaluación. Lo señalado se pudo evidenciar en la reunión de implementación y aplicación de Lista de Verificación, donde la auditada respondió con seguridad y propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido.

Gestión Contractual.

- Se pudo evidenciar la preparación por parte del Grupo de Trabajo del trabajo de auditoria y el conocimiento de las características, y funcionamiento del su proceso. Igualmente, se pudo evidenciar el manejo de herramientas y aplicativos con los cuales operativizan el proceso.

Gestión de Servicios Logísticos.

- El Grupo de Trabajo del Proceso Gestión de Servicios Logísticos, demostró la preparación hacia el trabajo de auditoría y su conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, de su planeación estratégica y del funcionamiento del proceso objeto de evaluación. Igualmente, denotó el manejo adecuado de la ERUnet, para la consulta de documentos de su proceso y en general del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

Gestión Financiera.

- Los líderes operativos del proceso y en general el equipo que participó en la auditoría, demostraron la preparación hacia el trabajo de auditoría y el conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, la planeación estratégica y del funcionamiento del proceso objeto de evaluación. Lo anterior se evidenció en la reunión de implementación y aplicación de Lista de Verificación, donde los auditados respondieron con seguridad y propiedad, sobre el desempeño del proceso.
- En línea con lo anterior, el equipo de trabajo evidenció el manejo adecuado de la Erunet como instrumento para la consulta de los elementos del SIG, accediendo de manera correcta a documentos tales como la política integral de gestión y los reportes de indicadores, riesgos y oportunidades.
- El proceso de gestión financiera dispone de un repositorio compartido con toda la información de la operación del proceso; el repositorio está conformado por carpetas compartidas distribuidas por las líneas de trabajo internas. Durante la entrevista de verificación, se pudo observar que todos los documentos y reportes que se solicitaron fueron ubicados de manera fácil y rápida.
- Se resalta la comprensión y entendimiento de las acciones en materia de Transparencia y Rendición de Cuentas que realiza el proceso de gestión financiera y que aportan al mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Empresa.

Gestión Ambiental.

- El líder operativo del Proceso de Gestión Ambiental, demostró la preparación hacia el trabajo de auditoría y su conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, de su planeación estratégica y del funcionamiento del proceso objeto de evaluación. Lo señalado se pudo evidenciar en la reunión de implementación y en la aplicación de Lista de Verificación, donde la auditada respondió con seguridad y propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido como fue la Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales.
- El Proceso de Gestión Ambiental participa activamente en la construcción e implementación de la Plataforma Estratégica de La Empresa, en cuento a sus objetivos estratégicos y la Política Integral de Gestión, denotando su compromiso hacia el Sistema de Gestión de la calidad.
-

Gestión Documental.

- Los líderes del proceso ubicaron e interpretaron el contexto organizacional, en temas como la visión, misión, objetivos estratégicos, mapa de procesos, también se pudo evidenciar que conocían y explicaban la política de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad, todas las preguntas realizadas sobre este tema fueron ubicadas correctamente dentro de la ERUNET.
- Se pudo evidenciar la correcta utilización de los formularios relacionados dentro de los procedimientos, se revisaron varios formatos y se pudo verificar que contaba con todos sus campos llenos y con las firmas correspondientes.
- El grupo de trabajo demostró gran conocimiento relacionado a los procedimientos, explicaron claramente y al detalle los procedimientos relacionados a este proceso, de igual forma interpretaron la guía que está relacionada a uno de los procedimientos.
- Teniendo en cuenta que el proceso auditado tiene actividades que se puede verificar visualmente, se pudo evidenciar el cumplimiento de lo estipulado dentro del procedimiento, la auditora Betty Pérez realizó una inspección minuciosa a los lugares que se estipulaban como parte de la intervención del proceso.
- Mediante correos electrónicos se pudo comprobar el seguimiento que hace el proceso de Gestión Documental a actividades correspondientes a otros procesos que quedaron pendientes, esto demuestra compromiso y responsabilidad frente a las actividades relacionadas en el procedimiento y que se tienen que cumplir.
- Los líderes del proceso siempre estuvieron acompañando al personal auditado, esto demuestra liderazgo y compromiso frente al proceso, es de anotar que el desarrollo de la auditoría se tomó un poco más de tiempo al programado, los auditados siempre estuvieron en buena disposición.

Gestión de TIC.

- El Grupo de Trabajo del Proceso Gestión de TIC, demostró la preparación hacia el trabajo de auditoría y su conocimiento de las características y componentes generales del Sistema de Gestión de la Empresa, de su planeación estratégica y del funcionamiento del proceso objeto de evaluación. Igualmente, denotó el manejo adecuado de la ERUNET, para la consulta de documentos de su proceso y en general del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

Evaluación y Seguimiento

- Se destaca la apropiación del equipo de trabajo del proceso de Evaluación y Seguimiento, respecto a los elementos del Sistema Integrado de Gestión, en tanto que, en la entrevista, se evidenció el conocimiento frente a la consulta y aplicación de la política integrada de gestión, el marco estratégico de la Empresa y las herramientas de medición y desempeño del proceso.
- El equipo de trabajo conoce la ruta de acceso al proceso y a todos sus tipos documentales en la ErUNET donde reposan todos los formatos y registros del Sistema Integrado de Gestión. Informe de Auditoría Integral FT-115-V7 Página 7 de 12.

- Las reuniones del proceso para hacer seguimiento a las actividades y tareas asignadas a la Oficina de Control Interno.
- Se resalta el conocimiento de las acciones en materia de Transparencia que realiza el proceso de evaluación y seguimiento y que aportan al mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Empresa.

EVALUACIÓN DE LA EVIDENCIA / HALLAZGOS

Consolidado de la Evaluación de la Evidencia / Hallazgos

TIPO	CANTIDAD
CONFORMIDADES	6
NO CONFORMIDADES	8
OBSERVACIONES	18
OPORTUNIDADES DE MEJORA	30

No Conformidades Identificadas

Ejecución de Proyectos

NC	ISO 9001:2015 Numeral 4.4.1. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	<p>En la caracterización en “verificar” actividad clave “Elaborar informe final de supervisión y proyección de Acta de liquidación del contrato de estudios y diseños, construcción e interventoría.” Que tiene como una de sus salidas el formato de “Evaluación de proveedores” se evidencio que este se diligencia por parte del proceso, pero no usa como insumo de selección en futuras contrataciones de la empresa.</p> <p>En los formatos suministrados se evidencio que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los formatos de Evaluación a proveedores de los contratos 044 y 048 de 2020 elaborados 6 de mayo de 2022 no cuentan con las firmas de reviso y aprobó 2. Los formatos de Evaluación a proveedores de los contratos PAD-BCD-01-2020 y PAD-BCD-02-2020, quien revisa y aprueba la misma persona
----	---	---

Gestión Financiera

NC	7.5.2 Creación y actualización (Norma ISO 9001:2015) PD-05 Control de Documentos	<p>Se evidencia que los procedimientos y otros tipos documentales del proceso se encuentran desactualizados, encontrando en el momento de auditoría, información documentada cuya última actualización, en su mayoría corresponde a 2018 y 2019.</p> <p>Tal como se evidenció con el uso del formato FT-84 Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP V5, incluido en el procedimiento PD-46 Administración Presupuestal V3, que no corresponde a la operación actual del proceso.</p>
----	---	--

Gestión de Talento Humano

NC	GI-36 Programa de desvinculación asistida	No se evidenciaron los registros de la implementación del GI-36 Programa de desvinculación asistida de acuerdo con los lineamientos definidos por el proceso en la documentación del programa.
----	---	--

		<p>Evidencia</p> <p>Se realizó la solicitud de los registros de la ejecución de las fases del programa de desvinculación asistida para los siguientes colaboradores, William Bedoya Jiménez, Yenni Carrillo Pacheco, Carlos Arturo Pérez Díaz, Irene Duarte Méndez y Dalía Rocio Arbeláez Giraldo; por parte del proceso no se aportaron los registros de ejecución.</p>
--	--	--

Gestión Ambiental

NC	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal c.	<p><u>NO CONFORMIDAD – INFORMACIÓN DOCUMENTADA.</u></p> <p>Revisados los documentos del proceso: GI-14 Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos V1 del 02/09/2019, PD-31 Identificación de requisitos legales ambientales y otros requisitos V2 del 02/09/2019, GI-15 Plan de Contingencia Ambiental V1 del 02/09/2019 y PD-30 Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales V2 del 02/09/2019, se pudo evidenciar que los mismos se encuentran aprobados y con actividades a cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, dependencia que ya no tiene a cargo la gestión Ambiental de la Empresa. Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.2. Literal c, de la norma ISO 9001:2015, que establece que, <i>“al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación”</i>.</p>
----	--	---

Gestión Documental

NC	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.4 Literal C. Recursos – Ambiente para la operación de los procesos – Físicos.	<p>Se evidenció que el programa de desratización que se debe de hacer cada seis meses, no se realizó en marzo del 2021, se pudo evidenciar correo (22/02/2021) dirigido a Subgerencia de Gestión Corporativa, solicitando la desratización, la Subgerencia de Gestión Corporativa, responde a este correo indicando que por el momento no hay contrato para el desarrollo de esta actividad. Lo anterior, incumpliendo lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, Numeral 7.1.4 Literal C. Recursos – Ambiente para la operación de los procesos – Físicos, donde la organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios, incluyendo el ambiente físico de higiene.</p>
----	---	--

Gestión de TIC

NC	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación GI-41 Guía para la identificación y seguimiento de Oportunidades	<p><u>NO CONFORMIDAD - MAPA DE OPORTUNIDADES.</u></p> <p>El proceso no documenta las oportunidades identificadas, de acuerdo con los requisitos establecidos interna y externamente para la Gestión y potencialización de oportunidades que contribuyan al logro de sus objetivos.</p>
----	--	---

Evaluación y Seguimiento

<p>NC 01</p>	<p>7.5.2 Creación y actualización (Norma ISO 9001:2015)</p> <p>PD-05 Control de Documentos</p> <p>PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros</p>	<p>Se evidenció que no se están realizando las actividades de responsabilidad del proceso de evaluación y seguimiento según los lineamientos dados en el procedimiento PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros V3 y en el Nomograma institucional FT-58 Nomograma V3.</p> <p>Tal como se evidenció en las actividades de este procedimiento:</p> <p><u>Lineamiento 3:</u> "La Oficina de Control Interno debe realizar la revisión al Nomograma para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y/o normativos y verificar la eficiencia, eficacia y efectividad del cumplimiento de la normatividad aplicable a cada proceso en el marco de las auditorías"</p> <p><u>5.1 Actualización del Nomograma:</u> "Enviar el Nomograma a la Oficina de Control Interno para que sea tenido en cuenta en el desarrollo del Plan Anual de Auditorías".</p> <p><u>5.2 Seguimiento del Nomograma:</u> "Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y/o normativos y verificar la eficiencia, eficacia y efectividad del cumplimiento de la normatividad aplicable a cada proceso en el marco de las auditorías"</p> <p>Así mismo, no se evidenciaron registros en el Plan Anual de Auditorías, ni en los informes de auditorías al Sistema Integrado de Gestión asociados a la evaluación del Nomograma Institucional FT-58 Nomograma V3.</p>
<p>NC 02</p>	<p>PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros</p>	<p>Se evidenció en el momento de auditoría que el nomograma del proceso de Evaluación y Seguimiento se encuentra desactualizado, dado que se relacionan documentos obsoletos tales como PD-ES-ACM-06 Arqueo Caja Menor., PD-ES-AI SIG-02 Auditorías Internas del SIG., PD-ES-AEI-01 Auditoría de Evaluación Independiente.</p>

Evaluación específica de la evidencia / Hallazgos

Direccionamiento Estratégico

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
OBS	Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos (Numeral 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015)	<p>En cuanto a la caracterización del proceso, se sugiere revisar el ciclo PHVA que lo compone desde las entradas, salidas, y actividades, puesto que, si no se realiza una explicación detallada de esta caracterización, los elementos inmersos no son identificables fácilmente. Adicionalmente, no se encuentran reflejadas las entradas o insumos que se utilizan para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Se recomiendan realizar una definición más detallada de las actividades definidas en la etapa de planeación, por cuanto las que se encuentran actualmente no son lo suficientemente descriptivas para las etapas siguientes.</p>

OBS	Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos (Numeral 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015)	En la fase de verificación de la caracterización del proceso, no se evidencia seguimiento claro que realice el proceso para la implementación de los elementos que contempla el modelo de gestión, se recomienda realizar el respectivo seguimiento en su rol de segunda línea de defensa.
OP	Evaluación del Desempeño (Numeral 9.1 de la Norma ISO 9001:2015)	<p>En la ejecución de la auditoria se evidencia una formulación inadecuada del indicador: "evaluar la oportunidad en la generación de informes y alertas sobre el cumplimiento de las metas definidas en el plan de acción institucional", teniendo en cuenta que, de acuerdo con las variables que tiene el mismo, su resultado será invariable cada vez que sea medido empleando variables de eficacia. Adicionalmente, en palabras de los auditados, este se definió como un indicador de efectividad puesto que el impacto está asociado implícitamente a las metas de los proyectos, las cuales no hacen parte de las variables de indicador. Lo cual no evidencia ser un indicador claro, medible y cuantificable.</p> <p>Se sugiere revisar la estructura de indicadores de gestión establecida actualmente en el proceso para garantizar que las mediciones se orienten a la gestión del proceso y sea cuantitativo.</p> <p>Se recomienda identificar indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia o efectividad de las actividades que realiza el proceso, según corresponda, y que permitan la toma de decisiones en pro de la mejora continua del proceso y del sistema de gestión de la Empresa.</p>

Evaluación Financiera de Proyectos

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
OP	Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos (Numeral 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015)	En la fase de Planear de la Caracterización del proceso, se recomiendan incluir y describir actividades claves que realiza el proceso, durante el ejercicio de la planeación de sus actividades, como ejemplo la definición de los planes de acción que se realiza el mes de enero de cada vigencia.
OP	Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos (Numeral 4.4.2 de la Norma ISO 9001:2015)	Durante la entrevista de auditoría se evidenció que el proceso tiene documentos, actividades definidas, identificación de proveedores, clientes, entradas y salidas para consolidar y administrar la información geográfica de los predios de la Empresa y generar atributos indicativos, por lo que se recomienda formalizar estas actividades a través de la creación de un procedimiento que forme parte del sistema de gestión de la empresa.
OP	Evaluación del Desempeño (Numeral 9.1 de la Norma ISO 9001:2015)	Se recomienda identificar indicadores que permitan medir la eficiencia y efectividad de las actividades que realiza el proceso, y que permitan la toma de decisiones en pro de la mejora continua del proceso y del sistema de gestión de la empresa.
OP	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Numeral 6.1 de la Norma ISO 9001:2015)	Teniendo en cuenta que el proceso indicó que aproximadamente 10 personas participaron en la identificación de riesgos del proceso, se recomienda incluir en este ejercicio a la totalidad de colaboradores tanto de planta como contratistas, teniendo en cuenta que cada persona en el ejercicio de sus funciones puede identificar riesgos que podrían afectar el desempeño de todo el proceso, del sistema de gestión y/o de la entidad.

OBS	Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos (Numeral 4.4.1 de la Norma ISO 9001:2015)	El procedimiento PD-75- Modelaciones financieras de los proyectos (versión 01), no describe la secuencia e interacción que tiene con otros procesos de la empresa, ni los tiempos esperados o aceptables para que el flujo de información proveniente de otros procesos sea recibida.
OBS	Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Numeral 6.1 de la Norma ISO 9001:2015)	Para el riesgo del proceso identificado con el ID18: Posibilidad de afectación económica y reputacional, por demoras en la ejecución de proyectos de vivienda, suscritos a través de convenio, debido a la debilidad en la identificación de estrategias para la detección y generación de alertas tempranas en el desarrollo de los mismos, se tiene definido el siguiente control: Los supervisores realizan de manera trimestral, los informes de seguimiento de acuerdo con lo establecido en las obligaciones de cada convenio, identificando las posibles alertas que se puedan generar en el adecuado desarrollo de los mismos. Una vez verificados los soportes de la aplicación del control, se evidencia que no se realiza un informe trimestral donde se consolidó lo sucedido durante el trimestre para cada convenio como se está indicando, en algunos casos hay informes bimensuales, y en otro caso informes mensuales.

Gestión Predial y Social

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
OBS	ISO 9001:2015 – Numeral 4.4.1	Si bien en casos puntuales, los Auditados respondieron las preguntas relacionadas con la caracterización del proceso y el contexto de la organización, frente a los aspectos relativos a la planeación del proceso, se evidencio que no se establecen actividades para definir los recursos físicos, financieros y humanos necesarios para la ejecución del proceso de manera adecuada y su articulación con las metas institucionales y los requerimientos de inversión respectivos.
OBS	ISO 9001:2015 - Numeral 4.4.1	Los auditados conocen adecuadamente el procedimiento PD-23 Adquisición de Suelo por Enajenación Voluntaria, Expropiación Administrativa o Judicial, sin embargo, en las actividades 14 y 15 y “Solicitar la expedición del Certificado de Disponibilidad de Fondos para Amparar el Componente Económico” y “Solicitar la expedición del Certificado de Disponibilidad de Fondos para amparar la Oferta de Compra y reportar los valores generados en la herramienta de seguimiento” no se evidencia la conexión al proceso Gestión Financiera y de manera específica con el procedimiento PD-46 Administración Presupuestal cuando la gestión predial o social se realice directamente desde la ERU.

Ejecución de Proyectos

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	Numerales específicos de las Norma ISO 9001:2015 y Manual Operativo MIPG.	Se evidencia que el proceso cuenta con una estructura organizacional conforme al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, cuenta con Indicadores, Riesgos y Planes de Mejoramiento
NC	ISO 9001:2015	En la caracterización en “verificar” actividad clave “Elaborar informe final de supervisión y

	Numeral 4.4.1. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	proyección de Acta de liquidación del contrato de estudios y diseños, construcción e interventoría.” Que tiene como una de sus salidas el formato de “Evaluación de proveedores” se evidencio que este se diligencia por parte del proceso, pero no usa como insumo de selección en futuras contrataciones de la empresa. En los formatos suministrados se evidencio que: 3. Los formatos de Evaluación a proveedores de los contratos 044 y 048 de 2020 elaborados 6 de mayo de 2022 no cuentan con las firmas de reviso y aprobó 4. Los formatos de Evaluación a proveedores de los contratos PAD-BCD-01-2020 y PAD-BCD-02-2020, quien revisa y aprueba la misma persona
OP 01	ISO 9001:2015 Numeral 6.2	Se evidencio que el proceso auditado no ubico con facilidad los objetivos estratégicos de la Empresa en la Erunet o la Pagina Web, ni a cuáles de los objetivos contribuye su proceso.
OP 02	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE RIESGOS.</u> Verificar la pertinencia de la acción de tratamiento del Riesgo 1 denominado “Posibilidad de recibir o solicitar dádivas para estructurar documentos técnicos preliminares orientados a un interés particular. “.
OP 03	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE OPORTUNIDADES.</u> Verificar la pertinencia de identificar nuevas acciones que complementen el mapa de oportunidades del proceso y que permitan apoyar la mejora del proceso para la vigencia 2022, de igual forma el proceso debe revisar las acciones que implementaron a 31 de diciembre de 2021 ya que no evidencio el cierre o seguimiento de los mismos.
OP 04	ISO 9001:2015 Numeral 7. Recursos de Seguimiento y Medición.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – INDICADORES DE GESTION.</u> Verificar los rangos de medición de los indicadores identificados por el proceso ya que la escalas y calificaciones no contemplan los decimales.
OBS 01	ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora.	<u>OBSERVACIÓN – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS.</u> No se evidenciaron acciones de mejora frente a la anterior auditoria de Calidad del proceso, además se informó que no se levantaron acciones de mejora frente a la auditoria de Gestión realizada por la oficina de control Interno entregada en el mes de diciembre de 2021, donde asumieron el riesgo de no implementar acciones.
OBS 02	ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal c.	<u>OBSERVACIÓN – INFORMACIÓN DOCUMENTADA.</u> Revisados los documentos del proceso: Se evidencia que los procedimientos y Formatos se encuentran desactualizados en el momento de la auditoria, el auditado informa que esta actividad hace parte del plan de mejoramiento por procesos de la Empresa y que se están llevando a cabo dichas actualizaciones.

Gestión Contractual

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	Numerales específicos de las	<u>CONFORMIDAD.</u>

	Norma ISO 9001:2015 y Manual Operativo MIPG.	Se verificó la conformidad del proceso en los siguientes criterios evaluados: Caracterización del proceso, organización, Liderazgo - Roles, Responsabilidades y Autoridad, Operación, Evaluación del desempeño, Dimensiones Aplicables de MIPG y presentando oportunidades de mejora en los criterios: Planificación – Riesgos, Recursos de seguimiento y medición, Mejora – Documentación de acciones de mejora. <i>Nota: No se detectó No Conformidad alguna, relacionada con los criterios evaluados.</i>
OP	Norma ISO 9001:2015 Numeral 4 Contexto de la organización	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</u> Profundizar y socializar dentro del Grupo de Trabajo, la Plataforma estratégica de la Empresa, sobre todo lo relacionado con su Plan Estratégico, Objetivos Estratégicos y la Política Integral de Gestión.

Gestión de Servicios Logísticos

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
OP 01	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE OPORTUNIDADES.</u> Verificar la pertinencia de identificar nuevas acciones que complementen el mapa de oportunidades del proceso y que apoyen y generen valor a su mejora.
OP 02	ISO 9001:2015 Numeral 7. Recursos.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – INDICADORES DE GESTIÓN.</u> Verificar la pertinencia de identificar nuevos indicadores de gestión que permitan medir en el proceso su efectividad, teniendo en cuenta el logro de los resultados planeados, con un manejo óptimo de los recursos, y su impacto evaluando la solución a los requerimientos recibidos o la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
OBS 01	ISO 9001:2015 Numeral 9. Evaluación del Desempeño.	<u>OBSERVACIÓN – SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES.</u> Verificar la pertinencia de realizar seguimiento a la satisfacción de sus clientes en cuanto a la totalidad de servicios identificados en el proceso, mediante la aplicación de encuestas o de cualquier otro mecanismo que lo permita. Lo anterior, debido a que solo se identifica seguimiento sobre el servicio de transporte.
OBS 02	ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora.	<u>OBSERVACIÓN – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS.</u> Verificar la pertinencia de documentar en su Plan de Mejoramiento por Procesos, aquellas actividades que viene adelantando el proceso y que denotan la mejora de su operatividad.

Gestión Financiera

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos (Norma ISO 9001:2015)	Se evidencia conformidad en la caracterización del proceso frente a la secuencia de la interacción con otros procesos, las entradas y salidas dando cumplimiento al numeral 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos de la Norma ISO 9001:2015
NC 01	7.5.2 Creación y actualización (Norma ISO 9001:2015) PD-05 Control de Documentos	Se evidencia que los procedimientos y otros tipos documentales del proceso se encuentran desactualizados, encontrando en el momento de auditoría, información documentada cuya última actualización, en su mayoría corresponde a 2018 y 2019. Tal como se evidenció con el uso del formato FT-84 Solicitud Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP V5, incluido en el procedimiento PD-46 Administración Presupuestal V3, que no corresponde a la operación actual del proceso.
OBS 01	6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. (Norma ISO 9001:2015) GI-05 Política de Administración de Riesgos	Se evidenciaron debilidades en la descripción del control para el riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a inoportunidad y/o deficiencia en el reporte de información financiera y tributaria por debilidad en la entrega de la <i>información por parte de los procesos</i> ", incumpliendo parcialmente con los lineamientos de la política de administración de riesgos.
OBS 02	6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades (Norma ISO 9001:2015) 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación GI-05 Política de Administración de Riesgos	Analizar y revisar el indicador "Oportunidad en la entrega de informes del proceso a entidades administrativas de control" debido a que su incumplimiento los dos primeros meses, está ligado con una posible materialización del riesgo "Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a inoportunidad y/o deficiencia en el reporte de información financiera y tributaria por debilidad en la entrega de la información por parte de los procesos", y que a la fecha de la auditoría no fue reportado como -Riesgo materializado-acorde con los lineamientos de la política de administración de riesgos.
OM 01	6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades (Norma ISO 9001:2015)	Documentar, ejecutar según lo planificado y gestionar la publicación de las oportunidades del proceso de gestión financiera para la vigencia 2022.
OM 02	PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros y FT-58 Normograma	Validar las publicaciones de la actualización normativa, solicitada a la Subgerencia Jurídica para garantizar esta gestión, debido a que, en el momento de auditoría, el normograma no correspondió a lo mencionado en la entrevista.
OM 03	6.3 Planificación de cambios (Norma ISO 9001:2015)	Es recomendable documentar, a través de la metodología del Sistema Integrado de Gestión denominada "Planificación de Cambios", las acciones frente a la revisión, actualización y/o simplificación de la documentación del proceso.

Gestión de Talento Humano

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	<p>Numerales específicos de las Normas Técnicas</p>	<p>De un total de trece (13) aspectos evaluados durante la auditoría, se pudo evidenciar que el proceso cumple plenamente con diez (10) de ellos, correspondiente a un 76.92% de los aspectos revisados.</p> <p>Se identificó una (1) No Conformidad o Incumplimiento a los requisitos establecidos internamente.</p> <p>Los aspectos donde se evidencia conformidad son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de la organización de su contexto (plan estratégico Institucional). 2. Comprensión de la política del Sistema Integrado 3. Comprensión de las acciones para abordar riesgos y oportunidades 4. Comprensión del ambiente para la operación de los procesos, competencia y toma de conciencia. 5. Información documentada 6. Determinación de los instrumentos de seguimiento y medición del proceso 7. Documentación y seguimiento de los planes de mejora
OP 1	<p>PD-32 Identificación, evaluación y de seguimiento requisitos legales y otros</p>	<p>Oportunidad de mejora</p> <p>Es necesario generar la actualización del normograma del proceso asegurando la identificación de los documentos internos del proceso para el cumplimiento de la norma, así como los registros (mecanismos de cumplimiento).</p>
OP 2	<p>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>(Numeral 6.1.1 – literal b de la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Oportunidad de mejora</p> <p>Es pertinente generar la revisión del mapa de oportunidades para la vigencia 2022, en donde se realice una revisión del contexto actual del proceso, se valide si las oportunidades identificadas en el 2021 continúan o si es necesario identificar y potencializar nuevas oportunidades, así como el ajuste a las fechas de ejecución de las actividades de potencialización.</p>
OP 3	<p>Toma de conciencia</p> <p>(Numeral 7.3 – literal C de la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Oportunidad de mejora</p> <p>Fortalecer el conocimiento de los colaboradores del proceso en los espacios de socialización interna sobre los elementos del Sistema Integrado de Gestión.</p>
OBS 1	<p>GI-05 Política de Administración de Riesgos</p>	<p>Se sugiere verificar la pertinencia de definir un riesgo asociado al componente de control interno disciplinario de acuerdo con el objetivo definido por el proceso y el alcance de este.</p>
NC 1	<p>GI-36 Programa de desvinculación asistida</p>	<p>No se evidenciaron los registros de la implementación del GI-36 Programa de desvinculación asistida de acuerdo con los lineamientos definidos por el proceso en la documentación del programa.</p> <p>Evidencia</p> <p>Se realizó la solicitud de los registros de la ejecución de las fases del programa de desvinculación asistida para los siguientes colaboradores, William Bedoya Jiménez, Yenni Carrillo Pacheco, Carlos Arturo Pérez Díaz, Irene Duarte Méndez y Dalía Rocio Arbeláez Giraldo; por parte del proceso no se aportaron los registros de ejecución.</p>

Gestión Ambiental

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	<p>Numerales específicos de las Norma ISO 9001:2015 y Manual Operativo MIPG.</p>	<p><u>CONFORMIDAD.</u></p> <p>Se verificó la conformidad del proceso en los siguientes criterios evaluados: Caracterización del proceso, Contexto de la organización, Liderazgo - Roles, Responsabilidades y Autoridad, Operación, Evaluación del desempeño, Dimensiones Aplicables de MIPG y presentando oportunidades de mejora en los criterios: Planificación – Riesgos, Recursos de seguimiento y medición, Mejora – Documentación de acciones de mejora.</p> <p><i>Nota: Se detectó una No Conformidad, relacionada la Información Documentada.</i></p>
NC	<p>ISO 9001:2015 Numeral 7.5.2 Literal c.</p>	<p><u>NO CONFORMIDAD – INFORMACIÓN DOCUMENTADA.</u></p> <p>Revisados los documentos del proceso: GI-14 Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos V1 del 02/09/2019, PD-31 Identificación de requisitos legales ambientales y otros requisitos V2 del 02/09/2019, GI-15 Plan de Contingencia Ambiental V1 del 02/09/2019 y PD-30 Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales V2 del 02/09/2019, se pudo evidenciar que los mismos se encuentran aprobados y con actividades a cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, dependencia que ya no tiene a cargo la gestión Ambiental de la Empresa. Lo anterior, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.2. Literal c, de la norma ISO 9001:2015, que establece que, <i>“al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación”</i>.</p>
OP 01	<p>ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.</p>	<p><u>OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE RIESGOS.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de identificar nuevos riesgos que complementen el mapa de riesgos del proceso y que permitan identificar acciones que disminuyan o eliminen la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten la gestión del proceso, como riesgos financieros, operativos y tecnológicos.</p>
OP 02	<p>ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.</p>	<p><u>OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE OPORTUNIDADES.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de identificar nuevas acciones que complementen el mapa de oportunidades del proceso y que permitan apoyen la mejora del proceso.</p>
OP 03	<p>ISO 9001:2015 Numeral 7. Recursos de Seguimiento y Medición.</p>	<p><u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – INDICADORES DE GESTION.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de identificar nuevos indicadores de gestión que permitan medir en el proceso su efectividad, teniendo en cuenta el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos, y su impacto teniendo en cuenta si en realidad se dio solución a los requerimientos recibidos o se logró la satisfacción de las necesidades de sus clientes.</p>
OP 04	<p>ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora.</p>	<p><u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de documentar en su Plan de Mejoramiento por Procesos, aquellas</p>

		actividades que viene adelantando el proceso y que denotan la mejora de la operatividad del proceso, como las que se pueden identificar en las visitas de seguimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente.
--	--	---

Gestión Documental

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	Numerales específicos de las Norma ISO 9001:2015 y Manual Operativo MIPG.	<p>CONFORMIDAD.</p> <p>Se verificó la conformidad del proceso en los siguientes criterios evaluados: Caracterización del proceso, Liderazgo - Roles, Responsabilidades y Autoridad, Operación, Evaluación del desempeño, Dimensiones Aplicables de MIPG.</p> <p>Lo anterior, se evidenció por el conocimiento, entendimiento y ubicación dentro de la ERUNET del objetivo del proceso del proceso, los insumos externos e internos, los productos del proceso, la misión y visión de la Empresa, los riesgos del proceso, las acciones y su tratamiento, al igual que las oportunidades del mismo, demostración del liderazgo y compromiso con el SIG.</p> <p>Igualmente, al revisar el cumplimiento del PINAR (Plan Institucional de Archivos 2021-2025), y del procedimiento "Conservación documental", se verificó su debida implementación.</p> <p>Nota: Se detectó una No Conformidad, relacionada Recursos – Ambiente para la operación de los procesos – Físicos.</p>
NC	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.4 Literal C. Recursos – Ambiente para la operación de los procesos – Físicos.	Se evidencio que el programa de desratización que se debe de hacer cada seis meses, no se realizó en marzo del 2021, se pudo evidenciar correo (22/02/2021) dirigido a Subgerencia de Gestión Corporativa, solicitando la desratización, la Subgerencia de Gestión Corporativa, responde a este correo indicando que por el momento no hay contrato para el desarrollo de esta actividad. Lo anterior, incumpliendo lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, Numeral 7.1.4 Literal C. Recursos – Ambiente para la operación de los procesos – Físicos, donde la organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios, incluyendo el ambiente físico de higiene.
OBS 1	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.4 Recursos – Ambiente para la operación de los procesos.	<p>En la sede del CHSJD, el proceso no cuenta con un ambiente físico adecuado para su operación, ya que se observa que no hay persianas en las ventanas, el personal coloca pliegos de papel, para disminuir el reflejo de la luz solar en los computadores y bajar la temperatura del lugar de trabajo. Se anexa registro fotográfico.</p> <p>Igualmente se evidenció que algunas de las luminarias están fundidas y no se han cambiado, presentando dificultad visual al personal, que la mayoría de las sillas que usa el grupo de trabajo, están en pésimas condiciones (se anexa registro fotográfico). y falta de limpieza en las planotecas.</p>
OBS 2	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7.5.3.	Se observaron dos cajas que contienen planos correspondientes al funcionario Leopoldo Ramírez. El líder informa que el funcionario no ha hecho ninguna gestión al respecto para la incorporación de los planos la archivo, la persona auditada informa que se le han hecho

	Información documentada – Control de la información documentada.	requerimientos verbales.
OBS 3	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.3 Literal C. Recursos – Infraestructura – Equipos, incluyendo Hardware y Software.	El Datalogger (aparato para medir la temperatura y la humedad), no cuenta con pilas necesarias para su lectura en tiempo real. La auditada informa que lectura de los aparatos, se hace por medio de un PC, indica y soporta correo (28/03/2022) dirigido a Subgerencia de Gestión Corporativa, solicitando las 10 baterías 1/2AA 3.6V, la Subgerencia de Gestión Corporativa, da respuesta el (06/05/2022). Sobre el numeral, también se observó una caja con contiene cosedoras en mal estado. Se anexa registro fotográfico. Se observó falta de limpieza en las planotecas.
OBS 4	ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora.	Las recomendaciones realizadas por el Archivo de Bogotá D.C. durante la visita de seguimiento al proceso durante 2021 y 2022, no fueron documentadas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, razón por la cual, en dicho documento no se evidencia la mejora que ha tenido el proceso, en referencia a las actividades planificadas para tratar las recomendaciones del Archivo de Bogotá D.C.
OP 1	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 4 Contexto de la organización	Socializar la Plataforma Estratégica de la Empresa, principalmente el Plan y Objetivos Estratégicos y la ubicación de los mismos en la página web y ERUnet, con el fin de reforzar su conocimiento en todo el grupo de trabajo del proceso.,
OP 2	Norma ISO 9001:2015 – Numeral 7 Recursos	Verificar la pertinencia de contar con Equipos de Cómputo con especificaciones que permitan mejorar la operatividad del proceso, como son cámara de video y micrófono. Lo anterior, debido a que, de 21 equipos de cómputo inspeccionados, solo 4 cuentan con las anteriores especificaciones, que no cubre las necesidades de todo el grupo de trabajo.
OP 3	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	Verificar la pertinencia de identificar nuevas acciones que complementen el mapa de oportunidades del proceso y que permitan apoyen la mejora del proceso.

Gestión de TIC

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
OP 01	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.</u> Verificar la pertinencia del objetivo estratégico GE03 Desarrollar procesos eficientes, identificado en la caracterización del proceso, pues dentro del plan estratégico de la empresa se detallan otros objetivos estratégicos que se encuentran más alineados con el objetivo del proceso.
OP 02	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	<u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.</u> Fortalecer el dominio en el Grupo de Trabajo de los elementos del Sistema Integrado de Gestión como son la Política Integral de Gestión y el Manual del Sistema Integrado de

		Gestión.
OP 03	ISO 9001:2015 Numeral 7. Recursos.	<p><u>OPORTUNIDAD DE MEJORA – INDICADORES DE GESTIÓN.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de identificar nuevos indicadores de gestión que permitan medir en el proceso su efectividad, teniendo en cuenta el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos y, su impacto teniendo en cuenta si da solución a los requerimientos recibidos o se satisfacen las necesidades de sus clientes.</p> <p>Igualmente, para el indicador Disponibilidad de Información Institucional en OwnCloud, verificar la meta esperada y, para los indicadores Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de primer y segundo nivel complementar dentro de sus variables el alcance con el propósito de brindar mayor claridad.</p>
OBS 1	ISO 9001:2015 Numeral 9. Evaluación del Desempeño.	<p><u>OBSERVACIÓN – SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES.</u></p> <p>Verificar la pertinencia de realizar seguimiento a la satisfacción de sus clientes en cuanto a los servicios identificados en el proceso, mediante la aplicación de encuestas u otro mecanismo que permita realizar la evaluación.</p>
NC 01	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación GI-41 Guía para la identificación y seguimiento de Oportunidades	<p><u>NO CONFORMIDAD - MAPA DE OPORTUNIDADES.</u></p> <p>El proceso no documenta las oportunidades identificadas, de acuerdo con los requisitos establecidos interna y externamente para la Gestión y potencialización de oportunidades que contribuyan al logro de sus objetivos.</p>

Evaluación y Seguimiento

Tipo	CRITERIO ESPECÍFICO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
C	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos (Norma ISO 9001:2015)	Se evidencia conformidad en la caracterización del proceso frente a la secuencia de la interacción con otros procesos, sus entradas y salidas.
NC 01	7.5.2 Creación y actualización (Norma ISO 9001:2015) PD-05 Control de Documentos PD-32 Identificación, evaluación y	<p>Se evidenció que no se están realizando las actividades responsabilidad del proceso de evaluación y seguimiento según los lineamientos dados en el procedimiento PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros V3 y en el Nomograma institucional FT-58 Nomograma V3.</p> <p>Tal como se evidenció en las actividades de este procedimiento:</p> <p><u>Lineamiento 3:</u> “La Oficina de Control Interno debe realizar la revisión al Nomograma para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y/o normativos y verificar la eficiencia, eficacia y efectividad del cumplimiento de la normatividad aplicable a cada</p>

	seguimiento de requisitos legales y otros	<p>proceso en el marco de las auditorías”</p> <p><u>5.1 Actualización del Nomograma:</u> “Enviar el Nomograma a la Oficina de Control Interno para que sea tenido en cuenta en el desarrollo del Plan Anual de Auditorías”.</p> <p><u>5.2 Seguimiento del Nomograma:</u> “Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y/o normativos y verificar la eficiencia, eficacia y efectividad del cumplimiento de la normatividad aplicable a cada proceso en el marco de las auditorías”</p> <p>Así mismo, no se evidenciaron registros en el Plan Anual de Auditorías, ni en los informes de auditorías al Sistema Integrado de Gestión asociados a la evaluación del Nomograma Institucional FT-58 Nomograma V3.</p>
NC 02	PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros	Se evidenció en el momento de auditoría que el nomograma del proceso de Evaluación y Seguimiento se encuentra desactualizado, dado que se relacionan documentos obsoletos tales como PD-ES-ACM-06 Arqueo Caja Menor., PD-ES-AI SIG-02 Auditorías Internas del SIG., PD-ES-AEI-01 Auditoría de Evaluación Independiente.
OM 01	<p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. (Norma ISO 9001:2015)</p> <p>GI-05 Política de Administración de Riesgos</p>	Fortalecer los controles para el riesgo “Posibilidad de pérdida de la confidencialidad de la información obtenida para la ejecución de los trabajos de auditoría debido a debilidades en los mecanismos de control para su protección y resguardo”, para incluir elementos sobre protección y conservación de información física de ejercicios de auditoría previa a la pandemia.
OM 02	9.2 Auditoría Interna	Resulta pertinente generar espacios con los equipos auditores para la socialización y apropiación de los instrumentos de auditoría, en particular lo referente a técnicas, documentación y buenas prácticas de auditorías al Sistema Integrado de Gestión, e incluirlos como actividades complementarias del Plan Anual de Auditoría.

5. CONCLUSION GENERAL.

El Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2022, permitió evaluar objetivamente la medida en que se están cumpliendo los criterios de la mismas, con base en una muestra representativa evaluada. 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 Ciclo de Auditorías Internas de Calidad como apoyo y complemento al proceso emprendido por la Empresa de certificar su Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

NOTA: Los informes de cada auditoría, fueron remitidos a su Líder, 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 con el fin de que el proceso evaluara de manera conjunta al grupo auditor que implementó la auditoría.

No obstante, es necesario indicar que el responsable y líder del proceso dispone de autonomía para implementar las Oportunidades de Mejora recomendadas y está bajo su decisión las acciones que en este contexto adopte.

6. RECOMENDACIONES

- Con el fin de mantener las competencias de sus Auditores Internos de Calidad, se recomienda que la Empresa dentro de su Plan Anual de Capacitaciones, incluya cursos, diplomados o cualquier otro tipo de capacitación en los temas de las Normas ISO, pues con ellos, se mantienen actualizados los conocimientos y capacidades de sus Auditores Internos de Calidad para realizar auditorías internas conforme a dichas normas.
- En concordancia con lo anterior, se debe reforzar el tema de identificación y redacción de los hallazgos, debido a que no se presenta uniformidad en la evaluación de la evidencia / hallazgos.
- Por otro lado, se deben considerar estímulos para la participación de los Auditores Internos de Calidad en los Ciclos de Auditorías Internas que se establezcan en la Empresa, ya que se denotó baja participación de los mismos en el presente ciclo de auditorías.
- Adoptar las oportunidades de mejora a fin de agregar valor y optimizar a los procesos de la Empresa.
- Incluir en los contratos de los trabajadores oficiales, el interactuar de manera participativa y activa en la capacitación y en la ejecución de las Auditorías Internas de Calidad.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Auditores Líderes

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	José Ramón Santis Jiménez Marcos Andrés Rodríguez Naizaque Edgar Efrén Mogollón Montañez	Contratista Contratista Contratista	Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno	
Revisó:	José Ramón Santis Jiménez Marcos Andrés Rodríguez Naizaque Edgar Efrén Mogollón Montañez	Contratista Contratista Contratista	Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno	



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Aprobó	N/A			
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				