



COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH
Anexos: 0

- Para :
- Juan Guillermo Jiménez Gómez - Gerente General
 - María Constanza Erazo Concha - Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Líder del Proceso Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos.
 - Diego Fernando Suarez Manzur - Jefe oficina Asesora de Comunicaciones - Líder del Proceso de Gestión de Grupos de Interés.
 - Giovanna Vittoria Spera Velásquez - Subgerente de Gestión Urbana - Líder del proceso de Formulación de Instrumentos.
 - Mauricio Pombo Santos - Director Comercial - Líder del Proceso de Comercialización.
 - María Constanza Erazo Concha - Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Líder del Proceso Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos.
 - David Alejandro Díaz Guerrero - Subgerente Jurídico - Líder del Proceso de Gestión Jurídica.
 - Margarita Isabel Córdoba García - Jefe de la Oficina de Gestión Social - Líder del Proceso de Atención al Ciudadano

De : Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno.

Asunto: **Informe Integral Ciclo de Auditorías de Calidad 2021.**

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. CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2021.

Conforme a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2021, 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 seis procesos en las fechas y horas descritas en el plan de trabajo del Ciclo de Auditorías Internas 2021, así:
 - **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Gestión de Grupos de Interés.
 - **PROCESOS MISIONALES:** Formulación de Instrumentos, Comercialización, y Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos.
 - **PROCESOS DE APOYO:** Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano.

NOTA: En el Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021, no se tuvo en cuenta el proceso de Evaluación y Seguimiento, puesto que al mismo fue objeto del ejercicio de Auditoría Cruzada – frente al cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, por parte de Canal Capital, acorde con un proyecto liderado por la Oficina de Control Interno de la Empresa y cuyos resultados se comunicaron en el Comité Distrital de Auditoría.

- 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 de 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 auditoria 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.

X Proceso Auditado	Gestión de Grupos de Interés	Proceso Auditado	Formulación de Instrumentos
Auditor Líder	Luis Alberto Rojas T	Auditor Líder	Miguel Ángel Pardo Mateus
Auditor Acompañante	José Edwin Lozano Gómez	Auditor Acompañante	Yuliana Paola Segura Páez.
Observador	Betty Pérez Cárdenas.	Observador	Lady Vanesa López T.
Proceso Auditado	Comercialización	Proceso Auditado	Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos
Auditor Líder	Omar Urrea Romero	Auditor Líder	Lily Johanna Moreno González
Auditor Acompañante	Maribel Carolina González M.	Auditor Acompañante	Rufina García Páez.
Observador	Irene Duarte Páez	Observador	Mauricio Hernán Echeverry P
Proceso Auditado	Gestión Jurídica	Proceso Auditado	Atención al Ciudadano
Auditor Líder	José Ramón Santis Jiménez	Auditor Líder	Mauricio Liévano Pino
Auditor Acompañante	Ernesto Quintana Pinilla.	Auditor Acompañante	Edgar Efrén Mogollón M.
Observador	Marcos Andrés Rodríguez N	Observador	Flora Isabel Ramírez G.

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 auditoria

- 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 realizó siguiendo las siguientes etapas:

CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2021

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

No	Actividad	Fecha
1	Planeación del Ciclo de Auditoría	15/08/2021 al 31/08/2021
2	Conformación de los Grupos de Auditores (Incluye invitación a los auditores internos de calidad a participar en el ciclo de auditoría)	01/09/2021 al 08/09/2021

CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA		
No	Actividad	fecha
3	Reunión OCI - Grupos Auditores	14/09/2021
4	Alistamiento de la Auditoría por parte de los Grupos Auditores	14/09/2021 al 17/09/2021
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. <i>Proceso Estratégico: <u>Gestión de Grupos de Interés.</u></i> <i>Procesos Misionales: <u>Formulación de Instrumentos, Comercialización, y Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos.</u></i> <i>Procesos de Apoyo: <u>Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano.</u></i>	14/09/2021
6	Reuniones Virtuales de Apertura por tipo de proceso – Agrupadas por Líderes de Proceso.	20/09/2021
7	Ejecución de las auditorías – Reuniones Virtuales	20/09/2021 al 28/09/2021
8	Elaboración y revisión de Informes preliminares	11/10/2021 al 26/10/2021
9	Reuniones Virtuales de Cierre – Agrupadas por Líderes de Proceso.	29/10/2021
10	Entrega de Informes Finales de las auditorías	03/11/2021
11	Evaluación de los Grupos Auditores	19/11/2021

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 2021.

Fortalezas de los procesos:

Gestión de Grupos de Interés:

- Se resalta el compromiso del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y de los participantes en la Auditoría con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo, la disposición para atender la auditoría como un asunto prioritario para fortalecer la mejora continua del proceso.
- Experticia por parte del grupo de trabajo en la implementación de las actividades propias del proceso.

Formulación de Instrumentos:

- Se resalta la disposición y compromiso del proceso de para atender la entrevista de auditoría.
- El proceso cuenta con una base documental sobre la cual soportar e integrar los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015 para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

Comercialización:

- Las personas del equipo de trabajo de la Dirección Comercial (tanto de planta como contratistas) demostraron 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 entrevista de aplicación de Lista de Verificación, en la cual participó todo el personal del área y ante preguntas aleatorias de los integrantes del equipo de auditoría, los auditados respondieron con propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido en tiempo real.
- La Dirección Comercial conserva actualizado un repositorio compartido con toda la información de planeación y ejecución del proceso y procedimientos asociados. 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.

Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos:

- Se resalta el compromiso de la Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos y de los participantes en la Auditoría con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo la disposición de su agenda para atender la auditoría como un asunto prioritario para fortalecer la mejora continua del proceso y la satisfacción del usuario y demás partes interesadas.
- Experticia por parte del grupo de trabajo del proceso en la implementación de las actividades propias del proceso.
- Repositorio de Información en Sistema Network Attached Storage (NAS), que es un dispositivo de almacenamiento conectado a la red de la empresa, que permite almacenar y recuperar información de los proyectos, teniendo como punto central de control el proceso Dirección, Gestión y Seguimientos a Proyectos, para que los usuarios autorizados, puedan gestionar la información de los proyectos.
- Toda la información del proceso se encuentra almacenada en la VPN de la Entidad.
- Se evidencian conocimientos del equipo auditado en los temas de Normas de Calidad y el Modelo interno de Planeación y Gestión.
- El proceso realizó la actualización del Mapa de Riesgos del proceso fortaleciendo sus controles y actividades.

Gestión Jurídica:

- El líder del proceso, líder operativo y grupo de trabajo de la Subgerencia Jurídica – Proceso de Gestión Jurídica demostraron 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, en la cual participó todo el grupo de trabajo del proceso y ante preguntas aleatorias de los integrantes del equipo de auditoría, los auditados respondieron con seguridad y propiedad, evidenciando los soportes de lo requerido como fueron:
 - Acta No 1 de 2021 -Comité de Autoevaluación y Seguimiento del 26/07/2021.
 - Matriz de Seguimiento Subjurídica 2020.
 - Matriz de seguimiento - Procesos Judiciales y trámites internos a 31/08/2021.
- La Subgerencia Jurídica – Proceso de Gestión Jurídica diligencia y mantiene actualizada una matriz en Excel donde realiza seguimiento periódico a los procesos judiciales de la empresa, clasificados de la siguiente manera:
 - Acción de Nulidad Simple
 - Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho
 - Acción de Reparación Directa
 - Acción Contractual
 - Acción Popular
 - Acción Reivindicatoria
 - Ejecutivo Singular
 - Expropiación Judicial
 - Ordinario laboral – Declarativo

- Ordinario de Mayor Cuantía
- Ordinario Declarativo - Pertenencia
- Penal
- Policivos
- Proceso Verbal Sumario

Atención al Ciudadano:

- Experticia y compromiso por parte del grupo de trabajo en la operatividad del proceso, conocen y ubican el contexto de la organización dentro de la intranet, de igual forma reconoce su participación dentro del contexto estratégico de la Empresa, cada uno de los integrantes del proceso “Atención al Ciudadano” distingue e interpreta el Sistema Integrado de Gestión SIG.
- Cabe resaltar que el Proceso ha recibido felicitaciones por parte del Sistema Distrital de PQRS, “Bogotá te escucha” por su eficiente operatividad en el tratamiento de las solicitudes, calidad y oportunidad en las respuestas.

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 mejorar continua del proceso y la satisfacción del usuario y demás partes interesadas.

Evaluación de la evidencia / Hallazgos

Tipo	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
Gestión de Grupos de Interés		
OP	MIPG	Si bien casos puntuales de auditados respondieron al pie de la letra las preguntas relacionadas, no todos los auditados tienen claro las dimensiones del MIPG en las que participa el proceso de Gestión de Grupos de Interés.
OP	ISO 9001:2015 Numeral 4.1	Si bien casos puntuales de auditados respondieron al pie de la letra las preguntas relacionadas, no todos los auditados tienen claridad sobre la Política Integral de Gestión y su aplicación desde el proceso de Gestión de Grupos de Interés, debido a que es un pilar importante en la gestión de los proyectos de transformación del territorio y ayuda a promover un ambiente de responsabilidad social.
Formulación de Instrumentos		
OP	Requisitos Capítulo 4 Contexto de la Organización	Realizar autoevaluación periódica del estado de la administración del riesgo en todas sus etapas y realizar las actualizaciones ante cambios internos y externos que afecten el desempeño del proceso.
OP	Requisitos Capítulo 5 Liderazgo	Incorporar la totalidad de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la operación del proceso de “Formulación de Instrumentos”.
OP	Requisitos	

	Capítulo 6 Planificación	Asegurar que las acciones establecidas en el mapa de oportunidades del proceso se ejecuten tal como se diseñaron y dentro de los plazos establecidos. Documentar acciones dentro del plan de mejoramiento derivadas de los resultados de los ejercicios de autocontrol y autoevaluación realizados por el proceso.
OP	Requisitos Capítulo 8 Operación	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, productos y servicios. Esclarecer si el proceso realiza diseño y desarrollo, a fin de determinar los requisitos esenciales para los tipos de productos o servicios a diseñar.
OP	Requisitos Capítulo 9 Evaluación del Desempeño	Asegurar que las mediciones del desempeño se realicen en las frecuencias correspondientes establecidas en la ficha técnica, toda vez que el indicador " <i>Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares</i> " <i>solamente refleja resultados para los dos primeros períodos</i> ", según se muestra en la siguiente captura de pantalla tomada de la ERUNET. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Formulación de Instrumentos Planeación Indicadores Formulación de Instrumentos 2021 Ago, 2021 Descargar documento </div> </div>
Comercialización		
C	Numerales específicos de las Normas Técnicas	De un total de diecisiete (17) aspectos evaluados durante la auditoría, se pudo evidenciar que el proceso cumple plenamente con diez (10) de ellos. No se identificaron No Conformidades o Incumplimientos en los restantes, presentan algunas oportunidades de mejorar a considerar mismos. Los aspectos donde se evidencia conformidad tienen que ver son: Caracterización del proceso, Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, Comprensión de la organización y su contexto, Liderazgo y compromiso con el proceso, Conservación de la documentación y transferencia del conocimiento del proceso, Información documentada, Documentación de la mejora del proceso.
OP 01	Planificación de cambios. (Numeral 6.3 de la Norma ISO 9001:2015)	Es recomendable documentar, a través de la metodología del Sistema Integrado de Gestión denominada " <i>Planificación de Cambios</i> ", la iniciativa de la "Sala de Negocios" que se está desarrollando en la Dirección Comercial, en consideración a su importancia para facilitar la divulgación de los proyectos a cargo del área y su impacto en la comercialización.
OP 02	Control de Cambios. (Numeral 7.5.3.2 – literal c de la Norma ISO 9001:2015)	Fortalecer el control de cambios en los instrumentos del proceso para conservar la trazabilidad de los mismos, como es el caso de las distintas versiones de los cronogramas de los proyectos a cargo (caso específico del proyecto La Colmena) De igual manera, es recomendable mejorar los mecanismos de seguimiento internos para lograr evidenciar de manera unificada los avances frente a la gestión del proceso, como es el caso del proyecto "La Colmena" y la suspensión de la actividad del plan de acción denominada "Comercialización de los locales del Proyecto La Colmena" en la vigencia 2020 y su continuación o reactivación en la vigencia 2021. De igual manera, en el caso del cronograma que hace parte del "Plan Individual de Comercialización" es recomendable que aparezca como un componente que hace parte del plan y no como un instrumento independiente.
	Aclaración de	Es pertinente unificar y precisar algunas de las definiciones y nombres de documentos del

OP 03	conceptos y denominaciones de documentos. (Numeral 7.5.2. literal a de la Norma ISO 9001:2015)	proceso, como es el caso del documento denominado “Plan comercial individual”, “Plan de mercadeo”, “Plan de Acción Institucional de Comercialización”, “Plan Individual de Comercialización” que aparecen en las políticas de operación del procedimiento PD-88 “Venta de Inmuebles”, en la actividad 03 del mismo procedimiento y en la caracterización del proceso de Comercialización (Actividades del Verificar) Lo señalado permitirá tener claridad sobre el nombre correcto de estos instrumentos y evitará confusión entre los usuarios de la información que pueden asumir que se trata de una gran cantidad de planes distintos.
OP 04	Recursos de seguimiento y medición del proceso. (Numeral 7.3. de la Norma ISO 9001:2015)	Resulta pertinente continuar con la generación de espacios de socialización y apropiación de los instrumentos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, en particular los referentes a riesgos, indicadores y demás documentos asociados del proceso. Lo señalado, considerando que alguna de las personas entrevistadas en la sesión de aplicación de Lista de Verificación no contestó oportunamente a las preguntas del auditor y también por la alta rotación de personal en la Empresa, lo cual hace necesario mantener las acciones de apropiación del SIG siempre activas. De igual manera, resulta recomendable verificar la posibilidad de incluir nuevos indicadores para el proceso, encaminados a medir la cantidad de recursos económicos que los procesos de comercialización y arriendo de inmuebles le genera a la Empresa.
Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos		
OBS	ISO 9001:2015 Numeral 6	El proceso informo que ha tenido cambios en su operatividad, pero no se evidencia un registro que evidencie los cambios identificados ni las acciones de mejora tomadas
OBS	Numeral 6.1.1. ISO 9001:2015	Es importante que al realizar la actualización de los procedimientos se identifiquen controles tangibles de la ejecución de las actividades, ya que en el PD-68 Etapa Inicio del Proyecto, solo describen actividades generales de verificación.
OBS	ISO 9001:2015 Numeral 8	Se evidencio que la Ficha Técnica de Proyectos dejo de ser utilizada desde el mes de diciembre de 2020, por lo que es importante actualizar la documentación del proceso con nuevos formatos establecidos
NC	ISO 9001:2015 Numeral 4, 7 y 8	Se evidencio que el proceso no está utilizando los siguientes documentos: el procedimiento PD-68 Etapa Inicio del Proyecto, GI-25 Guía Gestión de Proyectos, los formatos, FT-130 Matriz de Riesgos – Proyectos Misionales V1Dic, 2019, FT-170 Acta de Constitución del Proyecto V2Dic, 2019, FT-128 Solicitud de Replanificación V1Dic, 2019, FT-134 Registro Solicitud de Cambios V1Dic, 2019
NC	ISO 9001:2015 Numeral 8	Aunque en la GI- 25 “Guía de Gestión de Proyectos” V1 del 20-12 de 2019 se describe un Comité de Proyectos se informó por parte del proceso que este entro en funcionamiento a partir del mes de agosto de 2021 fecha de aprobación el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
OP	ISO 9001:2015 Numeral 6 y 10	Al realizar la revisión de la Caracterización de Procesos se evidencio en el componente ACTUAR, en la Actividad Clave denominada “Ejecutar y hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y de mejora definidas” cuya salida es un plan de mejoramiento y su cliente interno es el proceso de Evaluación y Seguimiento, el proceso no cuenta con acciones de mejora o correctivas en el Plan de Mejoramiento por procesos. Sin embargo, informo que cuentan con una Bitácora donde se documentan las acciones de mejora que se han realizado por parte del proceso, la cual no hace parte de las salidas de la caracterización ni es remitida al proceso de Evaluación y seguimiento (como describe en la caracterización).
OP	ISO 9001:2015 Numeral 7, 9	Al realizar la revisión del Análisis de los Resultados reportada por parte del proceso para el indicador No 2. Denominado “Oportunidad en la elaboración de informes solicitados por las partes interesadas” la información reportada no es clara ya que menciona: “Durante el trimestre se recibieron 9 solicitudes (3 mensuales) de actualización de instrumentos de seguimiento y se elaboraron 9 reportes de seguimiento ERU correspondientes a los meses de Abril, mayo y junio.”, pero no especifica quien realizo las solicitudes ni que instrumentos de seguimiento se actualizaron impidiendo el entendimiento de la información a terceros.
OP	ISO 9001:2015	Igualmente, establecer métodos de comunicación y seguimiento de la satisfacción de los clientes

	Numerales 8.2.1, 5.1.2. y 9.1.2. ISO 9001:2015.	internos y externos.
OP	ISO 9001:2015 Numerales 8.7	El proceso no ha identificado el producto no conforme producto de sus actividades
Gestión Jurídica		
C	Numerales específicos de las Normas Técnicas	CONFORMIDAD: 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._Nota: No se determinaron NO CONFORMIDADES.
OP 01	ISO 9001:2015 Numeral 6. Planificación.	OPORTUNIDAD DE MEJORA - MAPA DE RIESGOS: 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.
OP 02	ISO 9001:2015 Numeral 7. Recursos de Seguimiento y Medición.	OPORTUNIDAD DE MEJORA – INDICADORES DE GESTION: 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.
OP 03	ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora.	OPORTUNIDAD DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS. 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 la operatividad del proceso, como la inclusión en los documentos del SIG de la Matriz de Seguimiento a Procesos Judiciales y el control de los tiempos estipulados para dar respuesta a lo requerido bien sea por las otras áreas de la empresa o por clientes externos.
Atención al Ciudadano		
OBS	7.1.3. ISO 9001-2015	Es conveniente estar atentos a las posibles fallas operativas que se presentan en el Sistema Distrital PQRS “Bogotá te escucha” ajenas al proceso, y por lo tanto se recomienda subsanarlas de manera oportuna para garantizar que la información y reportes se mantengan sintonizados.
OP	7.5.1. Literal b. ISO-9001-15	Se determina que existe el formato “FT-57 Planilla de Seguimiento a Requerimientos Recibidos V2”, sin embargo, se visualiza que la columna “fecha de vencimiento”, no se utiliza, por lo que es conveniente diligenciar la totalidad de sus partes para el buen uso del documento soporte.
OP	7.1.2 ISO 9001-2015	El sistema PQRS del Distrito Capital “Bogotá te escucha”, opera con la persona encargada de administrar el proceso en la Empresa y su vez cada una de las Áreas tiene un responsable (Enlaces) encargado de diligenciar y contestar los requerimientos de la ciudadanía, sin embargo este último rol cambia debido a las ausencias de estas personas, sin que las Áreas comuniquen la novedad al Administrador del Proceso, haciendo que se generen retrasos o inconvenientes en la prestación del servicio, por lo que se requiere mantener actualizada esta actividad.
OP	7.1.3. ISO 9001-2015	Se evidencia el mal estado del teléfono celular de la persona que recibe las PQRS, sería oportuno reiterar de forma escrita al área responsable, el suministro de elementos necesarios para desarrollar esta importante labor.

NOTA 1: Los procesos Formulación de Instrumentos, Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos,

Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano presentaron objeciones a los informes preliminares de los trabajos de auditoría, las cuales una vez analizadas por los Grupos de Auditores respectivos, no fueron consideradas, debido a que la en su mayoría se realizaron sobre las Oportunidades de Mejora que se determinaron con el fin de que el proceso cuente con actividades recurrentes para mejorar su desempeño, y que su análisis y criterio de su documentación o no, es responsabilidad del proceso. Igualmente, los Grupos de Auditores no consideraron las objeciones a observaciones y no conformidades, debido a que las mismas no fueron sustentadas debidamente.

NOTA 2: Los procesos Gestión de Grupos de Interés y Comercialización aceptaron los informes de auditoría, quedando los mismos en firme. Inclusive el proceso de Comercialización ya documentó las respectivas acciones de mejora dentro de su plan de mejoramiento por procesos.

4. BUENA PRACTICA EN EL CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2021.

Como una acción que puede realizarse para complementar el diagnóstico y el proceso de implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se realizó un ejercicio que se considera factible de ser aplicable para tal fin durante el Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021; es importante citar que este ejercicio tomó como referencia el proceso de “Formulación de Instrumentos”, al ser la actividad de inicio del ciclo de proyectos. Se ratifica que este es un primer ejercicio que se muestra como una guía de la evaluación de la aplicabilidad de los criterios de la norma.

Lo anterior, se realizó dimensionando en dicho proceso el resultado a la aplicación de 132 requisitos distribuidos en los siguientes capítulos que contienen los criterios establecidos en el estándar NTC ISO 9001:2015 y tomando como fuente de análisis toda la estructura documental con la que cuenta la Empresa alojada en la Erunet en el enlace <http://186.154.195.124/mipg-sig/mapa-procesos>: 4.Contexto de la organización, 5. Liderazgo. 6. Planificación, 7. Soporte. 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño, y 10. Mejora.

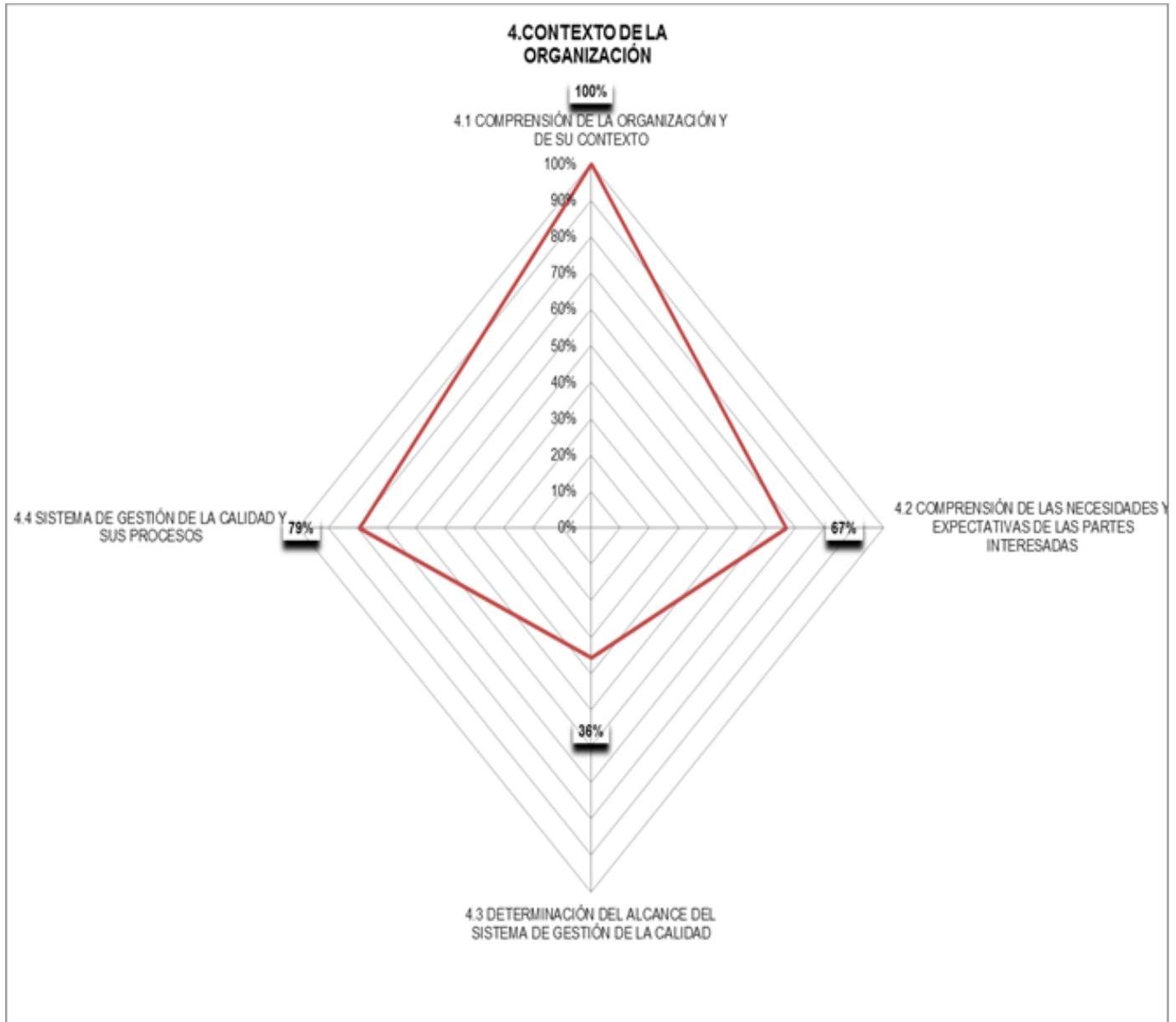
De igual manera, se examinó la estructura documental del proceso de referencia, según la siguiente captura de pantalla:

Proceso	Clasificación del documento	Título	Fecha de Expedición	Documento Adjunto
Formulación de Instrumentos	Otros documentos	Mapa de oportunidades Formulación de Instrumentos	Sep, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Procedimientos	PD-18 Prefactibilidad de Proyectos V3	Sep, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores Formulación de Instrumentos 2021	Ago, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Caracterizaciones	CP-04 Caracterización Formulación de Instrumentos V4	Jun, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Formatos	FT-39 Identificación de áreas de oportunidad V4	Abr, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores Formulación de Instrumentos 2020	Ene, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores Formulación de Instrumentos 2019	Nov, 2019	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Plan de acción Formulación de Proyectos 2018	Ene, 2019	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores Formulación de Proyectos 2018	Ene, 2019	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	HV Indicadores Formulación de Proyectos V1.0	Sep, 2017	Descargar documento

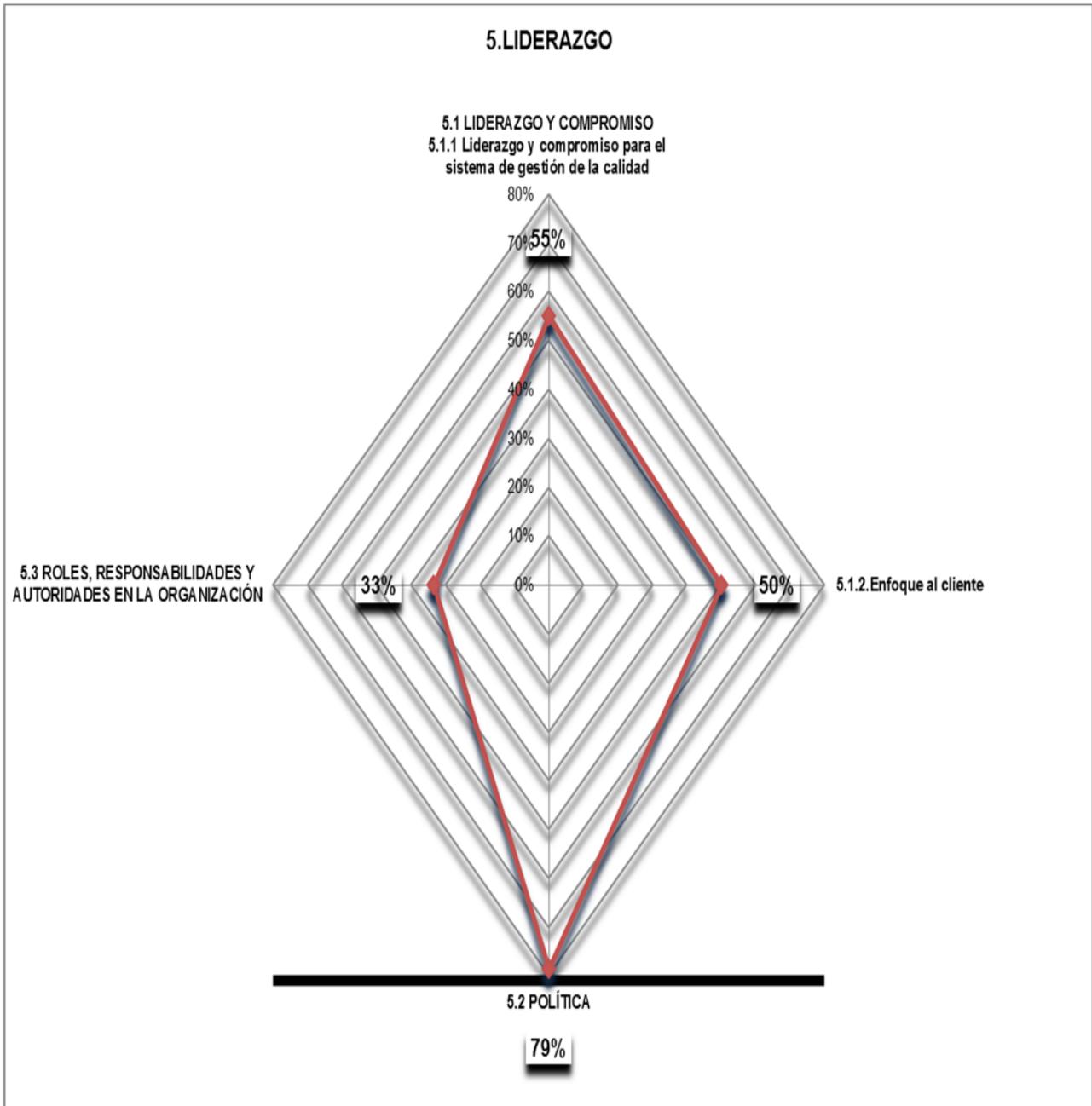
Para tal efecto se utilizó como **instrumento de trabajo** una matriz Excel contentiva del detalle de todos los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015 con los cuales se graficaron los desempeños de cada uno de los capítulos, obteniendo los siguientes resultados:

4. Contexto de la organización

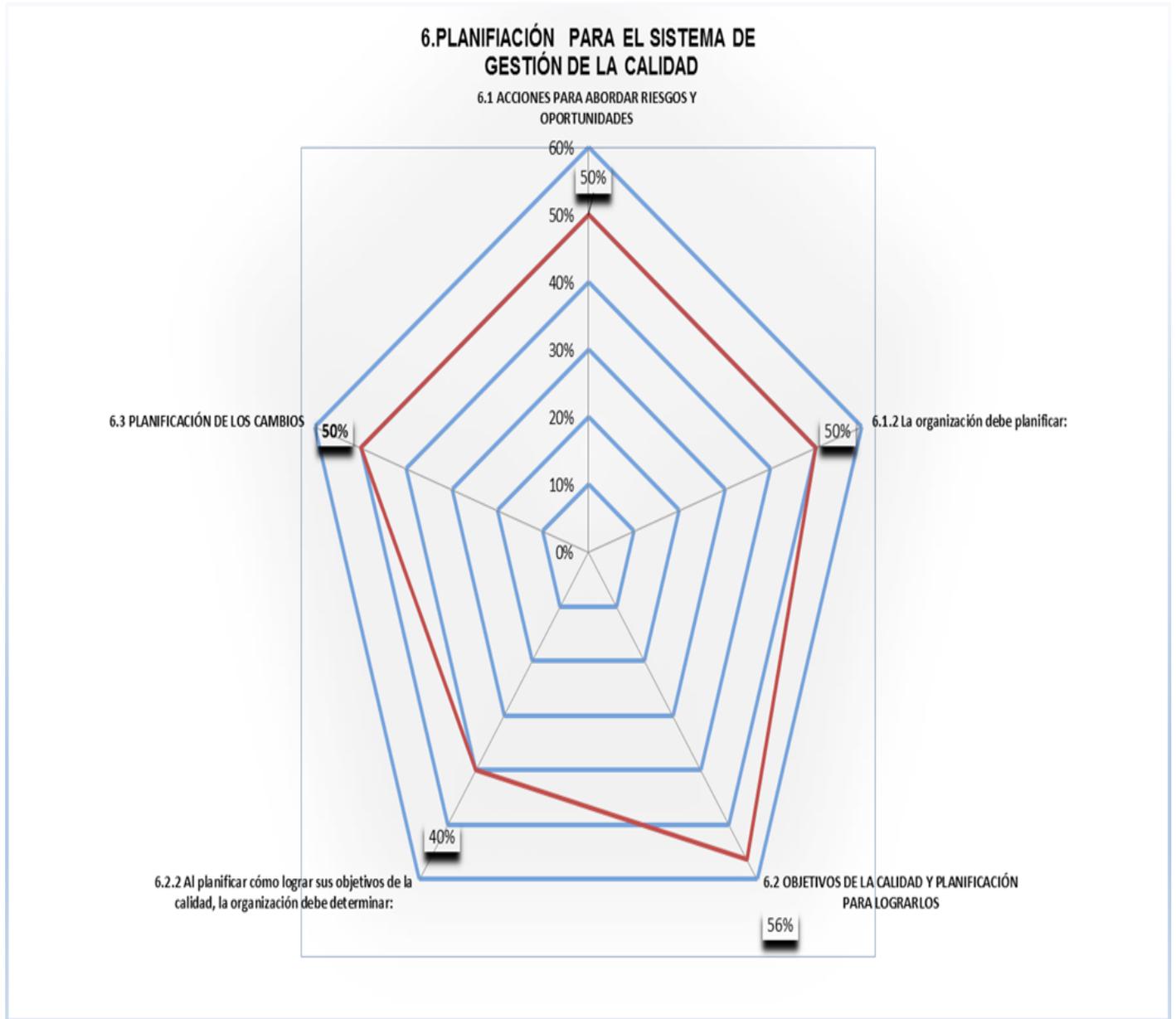
Ejercicio de recomendación de una mejor práctica con base en este análisis, ejercicio que se recomienda extrapolar a todos los procesos en la vigencia 2022.



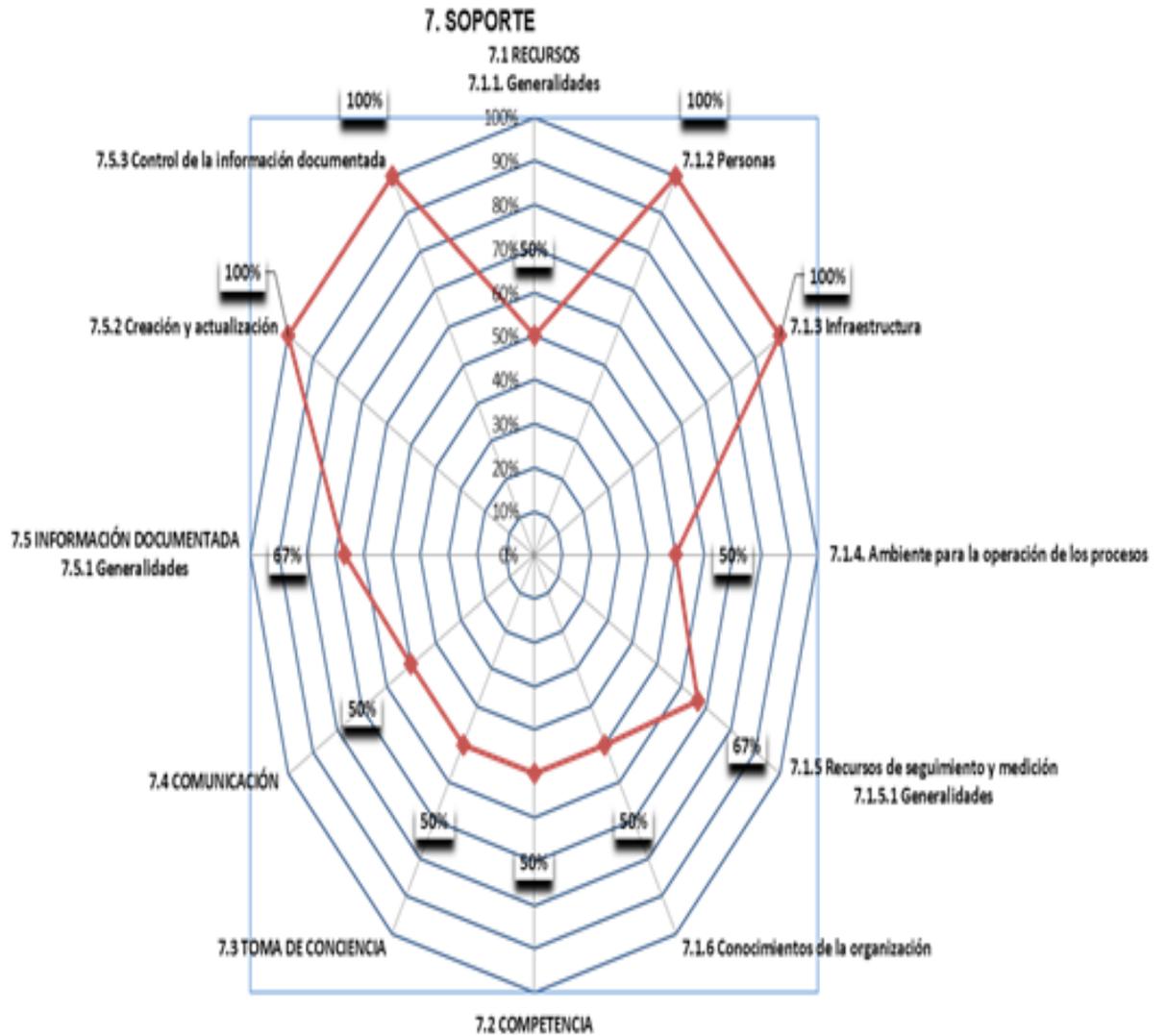
5. Liderazgo.



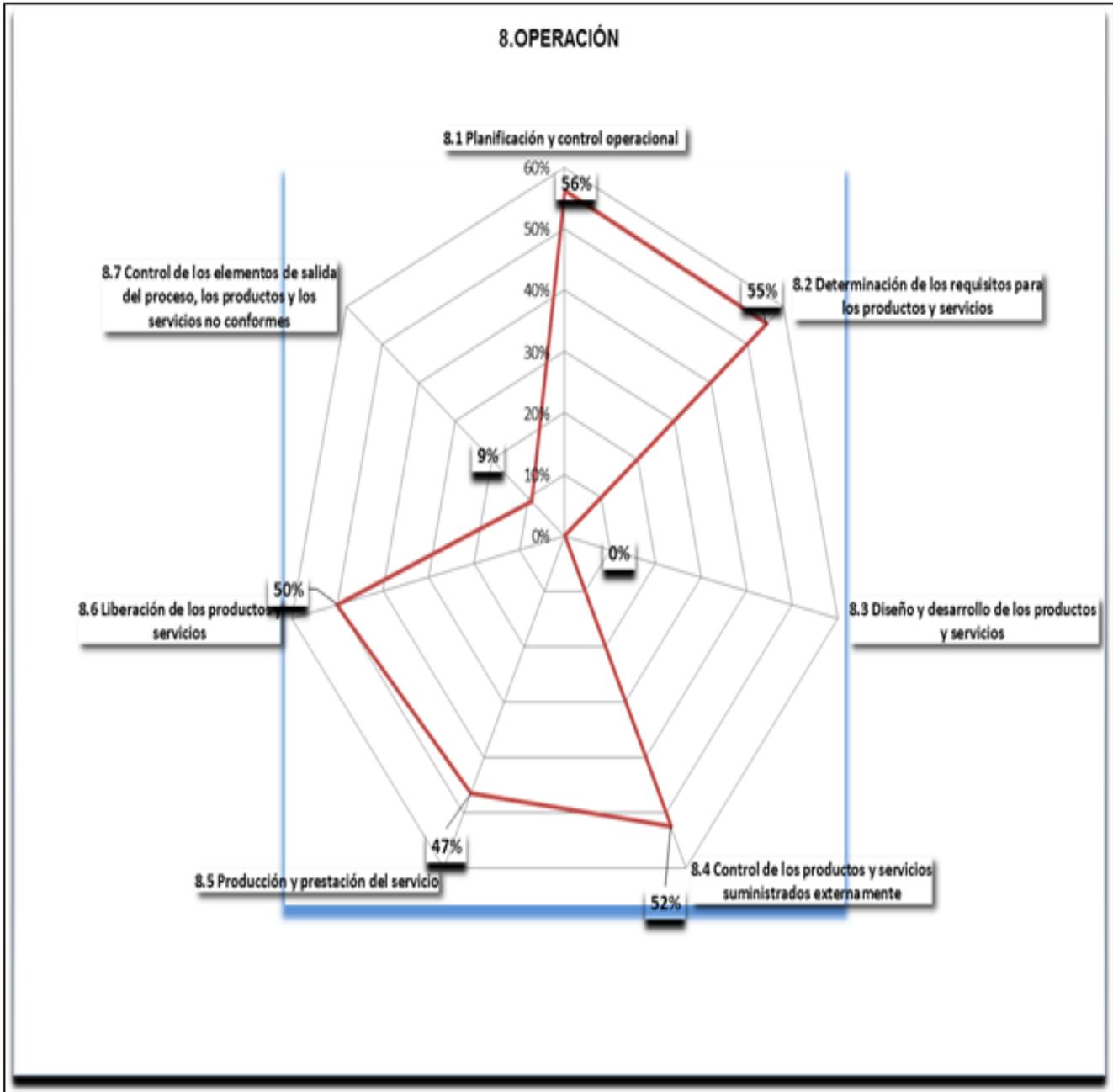
6. Planificación.



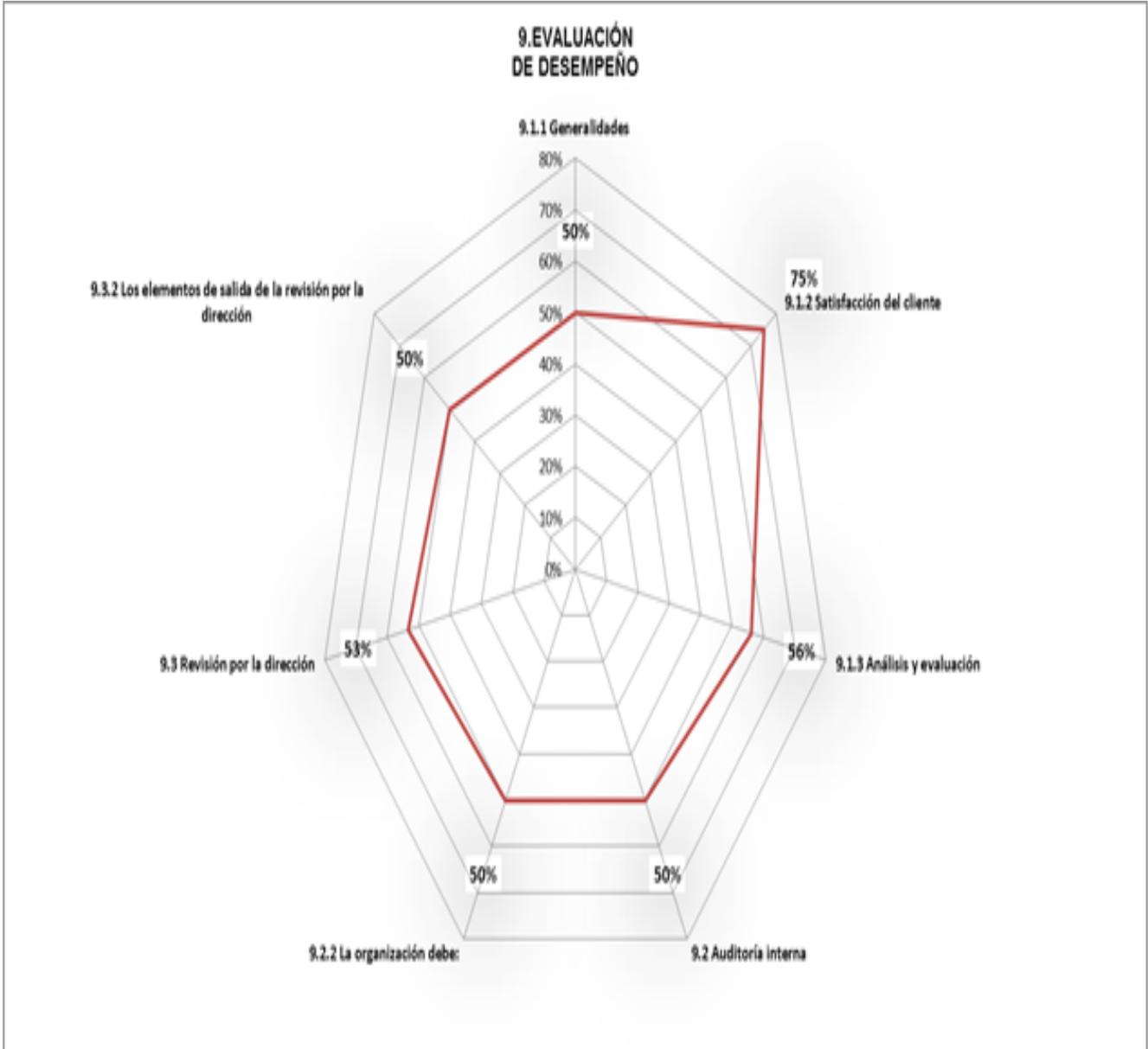
7. Soporte



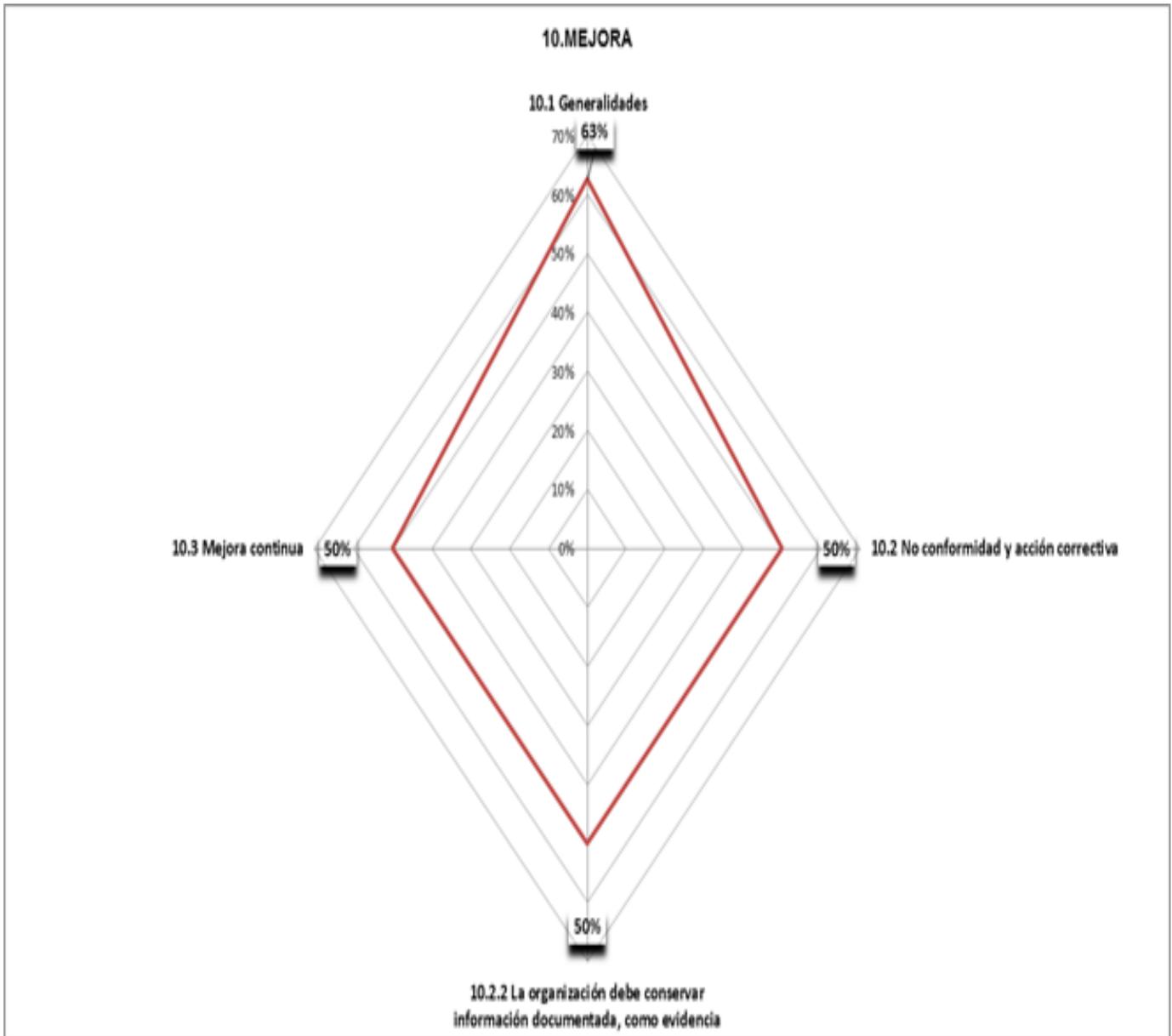
8. Operación.



9. Evaluación del desempeño.



10. Mejora.



Fortalezas.

- Se resalta la disposición y compromiso del proceso base para este primer ejercicio de análisis para atender la entrevista de auditoria.
- Se cuenta con una base documental sobre la cual soportar e integrar los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015 para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- La Empresa ha diseñado dentro de sus actividades la de “Obtener la certificación bajo la

norma de calidad ISO 9001:2015", lo cual compone un ambiente propicio para conseguir ese propósito, toda vez que se cuenta con las apropiaciones presupuestales para su ejecución. Para la vigencia 2021 se tiene planeado la actividad de pre-auditoría en este contexto.

Resultado Detallado de la Evaluación de la Evidencia / Hallazgos

Tipo	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
OP	Requisitos Capítulo 4 Contexto de la Organización	<p>Mantener el seguimiento y análisis para la identificación actualizada de las cuestiones internas y externas que pueden afectar la capacidad para lograr objetivos y resultados del proceso.</p> <p>Mejorar la identificación de la información documentada sobre las partes interesadas.</p> <p>Mejorar la determinación de las necesidades, expectativas y requisitos más relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Documentar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p> <p>Determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar el alcance.</p> <p>Documentar los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Documentar de manera suficiente los requisitos de las partes interesadas pertinentes.</p> <p>Determinar los requisitos no aplicables al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad junto con la respectiva justificación.</p> <p>Documentar acciones dentro del plan de mejoramiento derivadas de los resultados de los ejercicios de autocontrol y autoevaluación y evaluación independiente.</p> <p>Revisar y actualizar el Manual Sistema Integrado de Gestión incorporando los elementos estructurales del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Revisar y actualizar la totalidad de la estructura documental del proceso incluyendo la utilidad y uso de los formatos asociados.</p> <p>Actualizar el Manual del Sistema Integrado de Gestión incorporando los ajustes en el diseño del modelo de operación por procesos y ajustar las interacciones entre los mismos.</p> <p>Socializar y aprehender el esquema de planeación estratégica de la Empresa todos los colaboradores de la dependencia.</p> <p>Asegurar que los tres controles para la gestión de los riesgos se apliquen tal como fueron diseñados.</p> <p>Asegurar que las acciones establecidas en el mapa de oportunidades se ejecuten tal como se diseñaron y dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Realizar autoevaluación periódica del estado de la administración del riesgo en todas sus etapas y realizar las actualizaciones ante cambios internos y externos que afecten el desempeño del proceso.</p> <p>Evaluar si la actual estructura documental del proceso es la necesaria y útil para apoyar la operación del proceso.</p>

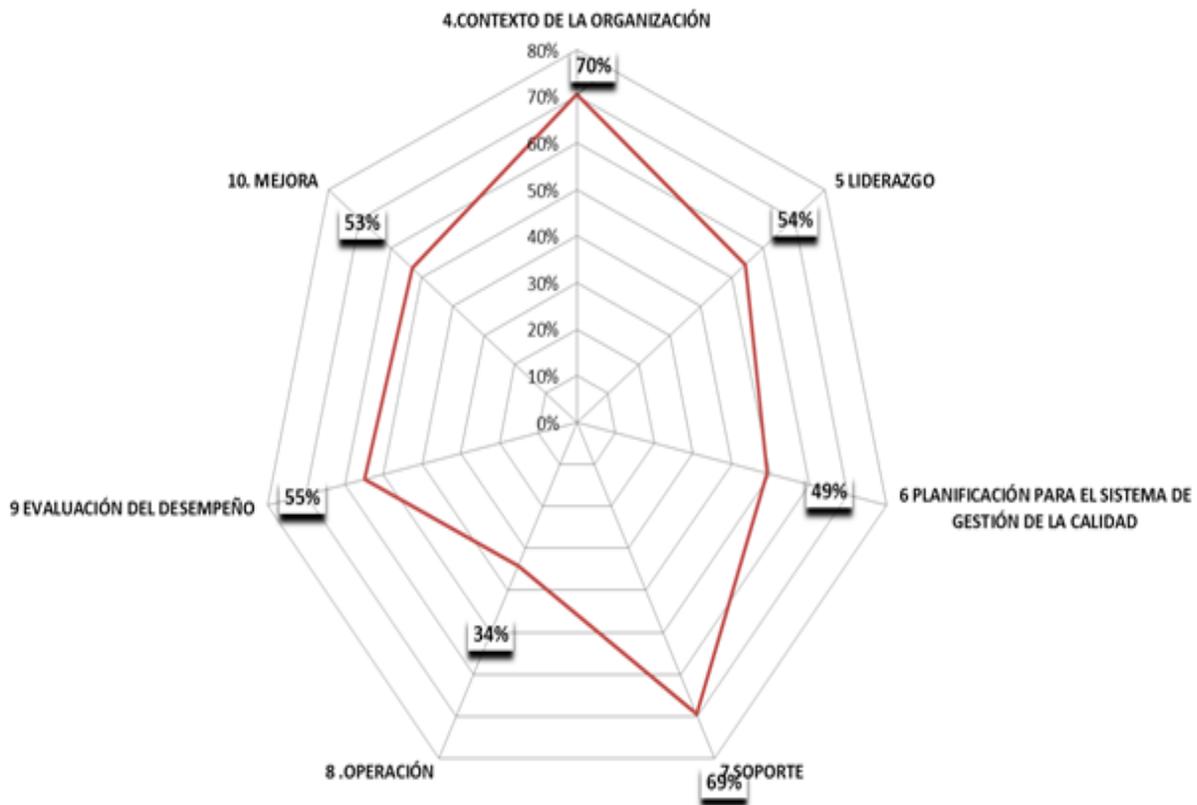
OP	Requisitos Capítulo 5 Liderazgo	<p>Establecer los mecanismos y métodos para analizar la eficacia del estado del Sistema de Gestión de la Calidad y rendir cuentas sobre su desempeño a través de los canales institucionales.</p> <p>Desarrollar e implementar en todos los niveles de la Empresa la Política de Gestión de Calidad y determinar las contribuciones de cada proceso para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Incluir dentro de la agenda de la revisión por la Dirección los informes de análisis respecto de la compatibilidad y adecuación de la política y de los objetivos de la calidad con el contexto y dirección estratégica de la Empresa.</p> <p>Incorporar la totalidad de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la operación del proceso de "Formulación de Instrumentos".</p> <p>Promover el pensamiento basado en riesgos a través de actividades de sensibilización, campañas y acciones de fortalecimiento en todos los niveles de la Empresa.</p> <p>Diagnosticar para cada proceso, el estado de disponibilidad y suficiencia de los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.</p> <p>Incrementar la comunicación interna para socializar el Sistema de Gestión de Calidad en todos los niveles de la Empresa, incorporando la importancia de su eficacia y el cumplimiento.</p> <p>Integrar dentro de los mecanismos de medición, seguimiento y evaluación los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de sus requisitos.</p> <p>Mantener una interacción frecuente y permanente para prestar asesoría y acompañamiento a todos los procesos a fin de asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Realizar análisis y evaluaciones independientes planificadas para identificar brechas y determinar las acciones correspondientes para cerrarlas.</p> <p>Documentar acciones dentro del plan de mejoramiento derivadas de los resultados de los ejercicios de autocontrol y autoevaluación realizados por el proceso.</p> <p>Mantener y asignar a los enlaces respectivos tareas y responsabilidades concretas para apoyar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
OP	Requisitos Capítulo 6 Planificación	<p>Mantener el seguimiento y análisis para la identificación actualizada de las cuestiones internas y externas que pueden afectar la capacidad para lograr objetivos y resultados del proceso.</p> <p>Asegurar que los tres controles para la gestión de los riesgos se apliquen tal como fueron diseñados.</p> <p>Asegurar que las acciones establecidas en el mapa de oportunidades se ejecuten tal como se diseñaron y dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Realizar autoevaluación periódica del estado de la administración del riesgo en todas sus etapas y realizar las actualizaciones ante cambios internos y externos que afecten el desempeño del proceso.</p> <p>Documentar acciones dentro del plan de mejoramiento derivadas de los resultados de los ejercicios de autocontrol y autoevaluación realizados por el proceso.</p> <p>Mantener un seguimiento paulatino de la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad y de su capacidad para cumplir con los requisitos aplicables para determinar las mejoras logradas.</p>
OP	Requisitos Capítulo 7	<p>Evaluar periódicamente la adecuación de la infraestructura y el ambiente de trabajo de todos los procesos para lograr los objetivos y propósitos establecidos.</p>

	Recursos	<p>Revisar y redefinir, en caso de ser necesario, los planes de mantenimiento correctivo, detectivo y preventivo para infraestructura, equipos y vehículos de la Empresa.</p> <p>Verificar el estado de los equipos de medición y monitoreo, mantener las hojas de vida y asegurar su calibración y/o verificación.</p> <p>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.</p> <p>Preparar y ejecutar un programa de concienciación sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo concepto del estándar NTC ISO 9001:2015.</p>
OP	Requisitos Capítulo 8 Operación	<p>Establecer un mecanismo documentado que permita el control de los cambios en los productos que genera el proceso.</p> <p>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, productos y servicios.</p> <p>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.</p> <p>Determinar todas las partes interesadas pertinentes y establecer la relación con la Empresa. Establecer acciones colaborativas documentadas con las partes interesadas para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Determinar, documentar e implementar los mecanismos de selección, evaluación y re-evaluación de servicios tercerizados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Documentar las actividades que el proceso ejecuta para la liberación y entrega del producto o servicio, haciéndolas extensivas luego de su entrega.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Esclarecer si el proceso o la Empresa realizan diseño y desarrollo, a fin de determinar los requisitos esenciales para los tipos de productos o servicios a diseñar.</p>
OP	Requisitos Capítulo 9	<p>Asegurar que las mediciones del desempeño se realicen en las frecuencias correspondientes</p>

	Evaluación del Desempeño	<p>establecidas en la ficha técnica, toda vez que el indicador "<i>Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares</i>" <i>solamente refleja resultados para los dos primeros periodos</i>", según se muestra en la siguiente captura de pantalla tomada de la ERUNET.</p> <hr/> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">Formulación de Instrumentos</td> <td style="width: 20%;">Planeación</td> <td style="width: 20%;">Indicadores 2021</td> <td style="width: 20%;">Formulación de Instrumentos</td> <td style="width: 20%;">Ago, 2021</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">Descargar documento</td> </tr> </table> <hr/> <p>Institucionalizar un mecanismo de autoevaluación del desempeño frente a los objetivos establecidos para la Empresa y para el proceso.</p> <p>Mantener la medición y seguimiento de los indicadores para demostrar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Consolidar el ranking de auditores de la Oficina de Control Interno.</p> <p>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.</p>	Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores 2021	Formulación de Instrumentos	Ago, 2021	Descargar documento
Formulación de Instrumentos	Planeación	Indicadores 2021	Formulación de Instrumentos	Ago, 2021	Descargar documento			
OP	Requisitos Capítulo 10 Mejora	<p>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 y que involucre a todos los procesos y realizar el seguimiento y evaluación correspondiente.</p>						

Conclusiones de la Buena Práctica en el Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021.

De acuerdo con los análisis y el diagnóstico realizado, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, evaluado en el proceso de "Formulación de Instrumentos" presenta el siguiente estado:

RESUMEN ISO 9001:2015

En tal sentido, si bien existe una base para soportar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, bajo los criterios del estándar NTC ISO 9001:2015, el estado actual de acuerdo con los soportes documentales examinados presenta un nivel medio, salvo por los requisitos relacionados con el capítulo 8 “Operación”. En la tabla siguiente se presentan los resultados por cada capítulo:

- 4. Contexto de La Organización: 70%
- 5. Liderazgo: 54%
- 6. Planificación para el Sistema de Gestión de la Calidad: 49%
- 7. Soporte: 69%
- 8. Operación: 34%
- 9. Evaluación del Desempeño: 55%
- 10. Mejora: 53%

Los mejores niveles de desarrollo y aplicación de los criterios de que trata el presente informe se reflejan en el capítulo 4 “Contexto de la Organización” con el 70%, seguido del capítulo 7 “Soporte” con el 69%.

Por su parte, los requisitos relacionados con el capítulo 8 “Operación” son los que menor nivel de desarrollo han logrado con el 34%, y el cual se asocia directamente a la prestación de los productos y servicios que conforman la misión institucional.

Recomendaciones de la Buena Práctica en el Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021.

- Revisar las recomendaciones dadas en el apartado Resultado Detallado de la Evaluación de la Evidencia / Hallazgos.
- Diseñar, implementar y documentar un plan concreto, disciplinado, coherente y sistemático de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa que involucre a todos los procesos y asegurar seguimiento y evaluación independiente correspondiente.

5. CONCLUSION GENERAL.

El Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021, 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 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 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.

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	Contratista Contratista	Oficina de Control Interno 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.				