> INFORME FINAL

	Informe Final		
ID	8	**Tipo de Auditoría**	Auditoría interna SIG
Nombre	Auditoría Interna SIG 2020	**Auditor Líder**	Marcela Salazar Valencia
Acta de Apertura		**Acta de Cierre**	
Procesos	**1-** Gestion Bienes y Servicios (subproceso) **2-** Gestion Documental (subproceso) **3-** Gestion del Talento Humano (subproceso) **4-** Gestión del servicio (subproceso) **5-** Mejora Continua (subproceso) **6-** Comunicación (subproceso) **7-** Gestion de Tecnologia de la Informacion (subproceso) **8-** Planeacion Estratégica (subproceso) **9-** Seguridad y Salud en el Trabajo (subproceso) **10-** Planeacion Comercial y de Mercadeo (subproceso) **11-** Investigación e innovación (subproceso) **12-** Gestion Propuestas y Contratos Administrativos (subproceso) **13-** Gestion de Compras (subproceso) **14-** Supervision (subproceso) **15-** Gestion de Tesoreria (subproceso) **16-** Gestion de Liquidacion Convenios (subproceso) **17-** Gestion Presupuestal (subproceso) **18-** Gestion Contable (subproceso) **19-** Gestion Disciplinaria (subproceso) **20-** Gestion Contractual (subproceso) **21-** Defensa Judicial (subproceso)	**Sedes**	**1-** SEDE PRINCIPAL POBLADO
Fecha de cierre	2020-05-26 09:02:46		

Objetivo	• Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como el grado de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Alcance	Todos los procesos del mapa de procesos de la ESU
Fortalezas	Esta auditoría en particular fue una de las mejores auditorías realizadas en todos los años, por el compromiso tanto de los auditores como los auditados. La redacción de hallazgos mejoró ostensiblemente, lo que permite generar un plan de acción efectivo por parte de los auditados. Aunque la auditoría se realizó de manera virtual no obstaculizó la ejecución de la misma.
Debilidades	
Conclusiones	Los objetivos de la auditoría se cumplieron satisfactoriamente, logrando evidenciar mejoras significativas para cada uno de los procesos. Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión de la ESU cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se evidencia una mejora del mismo año tras año.
Archivo adjunto	

RESUMEN DE HALLAZGOS

Proceso	Conformidad	No Conformidad	Observación
Planeacion Estratégica	13	0	5
Mejora Continua	11	0	2
Comunicación	15	0	2
Planeacion Comercial y de Mercadeo	11	0	9
Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	10	0	3
Gestión del servicio	7	0	5
Gestion de Compras	6	0	7
Supervision	8	0	4
Gestion Presupuestal	3	0	10
Gestion Contable	7	0	4
Gestion de Tesoreria	11	0	3
Gestion de Liquidacion Convenios	7	0	1
Gestion del Talento Humano	8	1	24
Gestion Bienes y Servicios	5	0	2
Gestion de Tecnologia de la Informacion	17	0	4
Gestion Contractual	5	0	3
Defensa Judicial	5	0	1
Gestion Disciplinaria	3	0	1
Gestion Documental	6	0	2
Investigación e innovación	11	1	6
Total	**169**	**2**	**98**

DETALLE DE HALLAZGOS

Mostrar avance

Sedes	Proceso	Requisito	Tipo	Hallazgo	Evidencia fuente	Oportunidad de mejora
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta a la auditada como se determina la efectividad en las comunicaciones, sobre esto nos explica que de acuerdo al contenido y al área que la genera se analiza con el responsable la acogida o la participación de los funcionarios o publico receptor con respecto al contenido compartido, y se identifica si es necesario fortalecer el tema o por el contrario ha tenido acogida por parte de los usuarios de la información	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015 7.4 Comunicación	Conformidad	Se revisa los procedimientos de comunicación interna y externa y se evidencia el cumplimiento del numeral 7.4 Comunicación y se demuestra en la actividades realizadas como se garantiza a) el contenido de la comunicación; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar. En la revisión del procedimiento de comunicación externa se aborda la posibilidad de incluir Control de la matriz de publicación de la pagina web, se explico por parte de la auditada que esta actividad se realiza semestral por parte de la profesional de planeación. También indicó que el contenido y el momento de la comunicación a divulgar por el proceso depende de las áreas responsables de la información y de la alta dirección. Basados en el objetivo general del Plan Institucional de Comunicaciones: %u201CFortalecer la comunicación organizacional a través del desarrollo de habilidades comunicacionales en los contextos de gestión, como herramienta efectiva para el logro de los objetivos organizacionales tanto a nivel	Ver	ND

				interno como externo%u201D y en el propósito de la comunicación interna, como es es la integración entre los empleados y las estrategias de la organización, se recomienda que el proceso enfoque sus acciones al logro del objetivo, explorando estrategias de comunicación relacionadas con atributos de la Empresas que motiven en forma permanente al personal como: i) Reproducción de valores de la Empresa; ii) Misión, Visión; iii) Objetivos que se pretenden; iv) Hechos históricos o relevantes de la empresa; v) Cultura organizacional y, vi) Negocios, entre otros, dejando la divulgación de la información de los diferentes procesos a las áreas competentes. Esto mantiene el personal de colaboradores alineados y comprometidos con los objetivos corporativos.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se aborda todo el contenido documentado en el proceso Caracterización, procedimientos, políticas, riesgos e indicador, utilizando ejemplos del día a día la auditada demuestra el cumplimiento con respecto a lo que hay documentado. De donde se observa el cumplimiento entre lo escrito y lo efectivamente realizado.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se revisan los riesgos identificados en el proceso los cuales son Desinformación de una fuente externa y Uso indebido de la información, se revisa si se han materializado y manifiesta la auditada que no y se explican los controles para evitar la materialización de estos riesgos. En el análisis del numeral 6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades se consulta a la auditada si considera que se deben incluir riesgos que tengan impacto al interior de la entidad, especificando que varias de las salidas del proceso tienen impacto en la organización y pueden afectar	Ver	Ver

				el clima organizacional, por esto el equipo auditor recomienda que desde las instancias correspondientes se definan los medios y mecanismos que garanticen la oportunidad en la divulgación de la información.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se analiza el indicador con la auditada y nos socializa varios de los aspectos mas relevantes arrojados por la encuesta de satisfacción de comunicación que se realiza anualmente. El indicador denota un mejoramiento en la satisfacción de la comunicación con respecto a la encuesta realizada en 2018. La auditada no informa si la encuesta realizada en el 2019, requiere un plan de mejora. Se recomienda elaborar el respectivo plan o acción siempre que se requiera.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	La auditada manifiesta que la fecha no tiene planes de acción abiertos y los derivados de auditorias pasadas están cerrados al 100%, y como mejora se creo un proceso gestión de servicio el cual atenderá el tema de las PQRSDF entre otros.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta a la auditada ¿Cuáles son las entradas y salidas del proceso, tanto en comunicación interna como externa? y nos manifiesta que toman como entrada o base el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Requerimientos de Comunicación y Publicidad de los procesos de la entidad, Manual de Imagen y Estilo Corporativo, Directrices de la Comunicación interna y externa, Plan Estratégico Institucional 2017-2025, Solicitud de requerimientos, Solicitud de relaciones públicas y Solicitud de entrevista, y teniendo en cuentas los insumos anteriores se analizaba la necesidad y las salidas son	Ver	ND

				plan de Medios, espacios y formas de comunicación Institucional, Campañas internas y externas corporativas, archivo de prensa Archivo fotográfico corporativos Presentaciones corporativas Acompañamiento a eventos corporativos, actualización de la pagina Web, Actualización de la pagina Intranet, Publicación en redes sociales, Boletines Institucionales interno y externo, Ecards		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta ¿Cuál es el objeto del Plan de Comunicación Institucional y las acciones de mejora realizadas, a partir de la auditoría del año 2019? La auditada explica el plan de comunicaciones y su objeto sin embargo se precisa que este debe ser actualizado o ajustado con respecto a los lineamientos del plan de gobierno y a los ajustes que se realicen al plan Estratégico Institucional.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Cuando se aborda la caracterización al inicio de la auditoria la auditada nos lee lael objetivo del proceso "Diseñar e implementar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la Entidad, la promoción de la imagen corporativa, la difusión de sus servicios y el permanente contacto con los públicos internos y externos, mediante la utilización de canales efectivos de comunicación" y nos precisa el alcance del mismo de acuerdo a la ultima versión del 19 de diciembre de 2019.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Cuando se abordo el procedimiento de comunicación interna se consultan los canales de comunicación interna, la auditada manifiesta que estos están plasmados en el Plan de Medios, espacios y formas de comunicación y los cuales eran Cartelera interna, correo electrónico, intranet, teléfono, fondo de escritorio, descansa pantallas, chat de correo	Ver	ND

				electrónico y boletín informativo.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Observación	Se consulta ¿Cómo se mide el conocimiento que poseen las personas sobre la Política de Comunicación Corporativa de la empresa? la auditada manifiesta que en la encuesta de comunicaciones que se realiza anualmente se incluyen preguntas para determinar si los funcionarios conocen la politica ademas se informa que esta política se socializa en el proceso de inducción, y se consulta si se considera que es posible que algunos empleados no conozcan la política ya que tienen varios años de vinculación, la auditada explica que el año pasado se socializo la política en reunión de personal, Se recomienda hacer socialización de la ultima versión de la política del 13/04/20	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta ¿A la encuesta de satisfacción se le hace algún plan de acción? La auditada explica que a esta encuesta no se le implemento un plan de acción ya que hay una administración nueva y en este momento se están estructurando el derrotero de esta administración de acuerdo al plan de Gobierno de la Alcaldía, sin embargo informa que los resultados de la encuesta se analizaron con el Gerente y se van a realizar los ajustes al plan institucional de comunicaciones una vez se actualice el Plan Estratégico Institucional 2017-2025 que esta ligado al plan de desarrollo.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se revisan los riesgos identificados en el proceso los cuales son Desinformación de una fuente externa y Uso indebido de la información, se revisa si se han materializado y manifiesta la auditada que no y se explican los controles para evitar la materialización de estos riesgos, y socializa que el seguimiento se hace semestralmente.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	La auditada explica el indicador del proceso	Ver	ND

POBLADO				"Satisfacción general de la comunicación interna" el cual se extrae de la encuesta de satisfacción de comunicaciones que se realiza anualmente, el cual para el 2019 fue respondida por un total de 75 personas de las cuales 12% de las personas consideraron excelente la comunicación de la empresa, Buena el 74,7% y 13,3 % personas la consideraron regular. Ademas explica los aspectos a mejorar que arrojó la encuesta de comunicación son mejorar la comunicación entre subgerencias, entre unidades, y procesos, reuniones entre diferentes áreas, espacios de relacionamiento como grupos primarios .		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta ¿Que autonomía manejan las áreas dueñas de la información con relación a sus propios procesos y que requieren divulgación a través de Comunicaciones? La auditada informa que el tratamiento de la información es conforme a la política de comunicación corporativa y esta es revisada por el profesional de comunicaciones la cual verifica el formato, el publico al que se debe trasmitir y de acuerdo al contenido también sera aprobado por la Gerencia.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se consulta ¿Existe alguna responsabilidad transversal de su proceso respecto a la información de las demás áreas? ¿Qué controles existen para en seguimientos de la publicación de la información? la auditada comparte reunión de personal en la que se socializa la responsabilidad de publicación en la página es netamente responsabilidad de las personas a cargo de la información y debe ser enviada con antelación al profesional de comunicaciones. Adicionalmente nos explica que se hace control con la profesional de planeación cada seis meses.	Ver	ND

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Comunicación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se pregunta ¿Se realiza algún tipo de evaluación y con qué frecuencia a las reuniones de personal? la auditada manifiesta que en la encuesta de comunicaciones que se realiza anual se contemplan algunas preguntas de la reunión de personal, los auditores consultamos si se evalúa el aprendizaje a los contenidos de la reunión de personal posterior a esta, La auditada manifiesta que no. Por lo anterior se recomienda con la alta dirección considerar si se requiere evaluar estos contenidos, ya que la información allí expuesta en su mayoría es informativa. Igualmente se recomienda que al finalizar la reunión de personal se evalúe la efectividad de la misma, ya que la medición anual a un evento que su periodicidad no es frecuente, sus resultados no arrojan un nivel de confianza y margen de precisión objetivo debido a su escasa recordación.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	A través de los soportes enviados se pudo evidenciar el cumplimiento al procedimiento en relación a la reclamación por parte de la señora Luz Dary Sanchez, donde se encuentra la notificación de la demanda, el poder para el abogado, respuesta de la misma, la resolución para el pago, soporte de pago y cuentas de cobro.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	No se han materializado los riesgos del proceso y se evidencia el seguimiento y evaluación semestralmente.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	El proceso cuenta con un indicador llamado Oportunidad de la gestión procesal, el cual siempre dará 100%. Se recomienda tener un indicador que mida la gestión de la defensa judicial y que pueda agregar valor tanto al área como a la empresa. Según informa la auditada se cuenta con una base de datos	Ver	Ver

				con todos los datos que podrían transformarse en un indicador. Por lo anterior se sugiere revisar qué indicador se podría crear de acuerdo con los datos que se cuenta en dicha base de datos, como por ejemplo demandas ganadas, perdidas, cuanto representó para la ESU esas pérdidas, etc.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Los planes de acción de la auditoría anterior se encuentran eficazmente cerrados.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se le realiza el seguimiento a la política en los comités de conciliación, en los cuales se tratan los temas de defensa judicial y demás temas concernientes a la prevención del daño antijurídico.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Defensa Judicial	ISO 9001:2015	Conformidad	Se aportaron las actas 112 y 113 del comité de conciliación donde se presentaron los informes de sentencias judiciales que se pagaron. Adicionalmente se evidenció el informe de gestión semestral del comité de conciliación	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 7.1 Recursos	Conformidad	Se evidencio por parte del auditado el plan Anual de Adquisiciones, Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y la Política para la Asignación de Activos Fijos: En las tres evidencias se puede garantizar el cumplimiento del Numeral 7.1 Recursos de la Norma ISO 9001 versión 2015.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	Basados en la revisión al Plan de Mantenimiento y Política de Asignación de Activos, se evidencia el cumplimiento optimo del numeral 7.1.3 Infraestructura, además de evidenciarse el seguimiento y cumplimiento de dichos planes y políticas.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se revisaron los riesgos del proceso los cuales son: Colapso de la Infraestructura Física, Compras Inadecuadas, Recibir o Solicitar Dádivas o Beneficios con el fin de celebrar un contrato. se reviso el seguimiento de cada uno y	Ver	Ver

				las acciones implementadas para evitar la materialización de estos riesgos. Se recomienda considerar el riesgo de robo o perdida de elementos luego de que se evidenciaran dos casos evidenciados por la auditada los cuales tuvieron su debido proceso, sin embargo se considera importante abordar este riesgo como uno especifico del proceso.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se revisa la caracterización, procedimiento y política, y se solicita evidencias para verificar el cumplimiento acorde a los pasos descritos las actividades de Contratación y Supervisión de contratos solicitando evidencias de la Adquisición de la Nevera y del Contrato de Papelería para el año 2020. Ambos contratos se mostraron acorde a los pasos descritos en el procedimiento y con las evidencias necesarias en cada uno de ellos. Adicionalmente se solicito evidencia para verificar el cumplimiento de la Política de Asignación de Recursos Internos en donde se pidió la evidencia de asignación de celular a un supervisor, asignación de un equipo portátil a un nuevo ingreso y la reasignación de cartera del Jefe de Oficina estratégica. Se presentaron las evidencias solicitados excepto la Cartera del Jefe de Oficina estrategica por lo cual se sugiere digitalizar las evidencias para optimizar la consulta.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se verifican los tres indicadores del proceso que son: Cumplimiento ejecución plan de Adquisiciones, Satisfacción al Cliente Interno y Cumplimiento Ejecución Plan de Mantenimiento, notando una mejoría con respecto a los resultados obtenidos en año 2018 lo cual demuestra la efectividad de las acciones implementadas	Ver	ND

				por parte de la auditada al proceso.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se verificaron las acciones de mejora establecidas en la anterior auditoria, a la fecha todas están cerradas y cumplidas, exceptuando la acción asociada al aplicativo de compras e inventario en el modulo de Safix en donde la auditada nos indica que no se contaba con las horas necesarias para el desarrollo de dicho aplicativo y se requería un presupuesto adicional para este desarrollo, a la fecha se esta adecuando una herramienta que haga las veces de este aplicativo.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Bienes y Servicios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se solicitó evidencias del cumplimiento de la Política para la Administración de Bienes y Servicios y la auditada presenta un control que se lleva en excel y que le permite llevar un control del mismo. Adicionalmente se menciona la implentación del correo de Bienes y Servicios el cual permite canalizar todas las solicitudes de bienes y el reporte de incidentes, permitiendo hacer mas ágil el tiempo de respuesta por parte de los funcionarios encargados del proceso. Con relación a la herramienta que se esta desarrollando se recomienda incluir el seguimiento y control de la vida útil de los activos de la entidad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Algunos de los procedimientos del proceso nombran las unidades administrativas de acuerdo con el organigrama vigente a 2016, igual ocurre con los cargos de los funcionarios responsables Se recomienda actualizar los procedimientos con nombres de las unidades administrativas y cargos de los funcionarios según la reorganización administrativa realizada en 2017.	Ver	Ver
SEDE	Gestion	ISO	Conformidad	La mayoría de los indicadores	Ver	ND

PRINCIPAL POBLADO	Contable	9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		del proceso están orientados a temas estratégicos y direccionales que generan valor agregado para la Empresa, pero, le aportan poco al proceso de mejoramiento del área contable. Se recomienda eliminar incluir indicadores que hagan referencia y den valor agregado al proceso con el fin de identificar oportunidades de mejora.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	En la documentación del proceso se encuentran dos acciones de mejora que están abiertas, una en un nivel alto de ejecución 95% y la otra en un nivel del 80% pero esta se va a cerrar porque no es procedente continuar con ella. La acción que está en el 95% corresponde a la documentación del sistema de costos que actualmente esta en cabeza de la subgerencia administrativa y financiera	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	El documento de apoyo correspondiente a políticas contables, está vacío, no tiene contenido Se hace recomendación para que se publique el documento de políticas contable sde la Empresa actualizado en 2017. Las actividades de la caracterización son muy genéricas. Se recomienda revisar y detallar dicha caracterización.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Conformidad	El procedimiento de pago a contratistas se realiza de acuerdo con el procedimiento especificado en la caracterización del proceso,se evidencia el proceso en los radicados 2019009086 y 2019009139	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Observación	En el conjunto de procedimientos del proceso, se pudo evidenciar que el correspondiente a pago de impuestos se ha venido actualizando paulatinamente debido a la complejidad del mismo y no se encuentra completo en la	Ver	Ver

				documentación del proceso. Se recomendó a la líder del proceso de contabilidad y costos darle prioridad a procedimiento de pago de impuestos por el impacto que puede tener para la Empresa.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que procedimiento se lleva a cabalidad y la documentación complementaria queda incluida en el radicado de cada factura, sin embargo, se hace una tarea que no hace parte del proceso, y es la revisión de expedientes contractuales para constatar que los contratos estén indexados en Mercurio. Se discutió ampliamente el tema con la líder del proceso, llegando a la conclusión de tomar acciones para aligerar al carga de trabajo para la funcionaria que causa las facturas en el software contable	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Conformidad	Durante la auditoría de los procedimientos se evidenció que el procedimiento para pago de obligaciones tributarias está incompleto y en construcción según la profesional líder del proceso, lo más complejo del mismo es el número de contribuciones locales y nacionales don de se realización actividades contratadas por la ESU. Se recomienda darle prioridad a la documentación del procedimiento con el fin de incluir de manera general el número de contribuciones por los que la Empresa debe responder.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Observación	El sistema de costos hasta el año 2019 estuvo a cargo de la Oficina Estratégica, sin embargo por cambio de administración, la persona encargada de la oficina estratégica pasó a la Subgerencia administrativa y financiera. En este sentido se recomienda continuar con toda la documentación del sistema de costos desde la Subgerencia administrativa y financiera o quien el Gerente designe. NOTA: Después de revisado el informe, la auditada no esta	Ver	Ver

				de acuerdo con esta observación, sin embargo se expone que esta no puede ser retirada ya que aunque está en el proceso de Gestión contable, la responsable del plan de acción y su cierre será la Subgerente Administrativa y Financiera		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Conformidad	Los formatos mencionados fueron enviados vía correo electrónico el día de la auditoría.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contable	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia el cumplimiento del proceso en cuanto a la elaboración de comprobantes, aprobaciones necesarias, reembolso de dineros, documentos de entrega de la caja ante ausencia de la titular y aruqueos de la misma.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se verificó a través de las evidencias enviadas, el paso a paso de las revisiones y asesoría realizada para el Convenio Interadministrativo No. 4600085511 de 2020 y el contrato No. 202000055. Para el contrato 4600085511 se evidencian los correos donde se solicitan las revisiones del contrato, acta de inicio y pólizas. Para el contrato No. 202000055 se evidencia adicionalmente la revisión realizada del comité evaluador y los demás soportes que amparan la revisión y asesoría.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció a través de los soportes enviados la participación en dicho comité a través de las citaciones con el orden del día y documentos sugeridos desde este comité para que sean utilizados por la Entidad. Este comité emite sugerencias para el manejo de la prevención del daño antijurídico dentro de las Entidades lo cual aporta a la actualización de nuestra política.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En las revisiones realizadas a la documentación del proceso no se pudo evidenciar actividades relacionadas con la gestión del normograma de la Entidad, siendo este un	Ver	Ver

				instrumento de gran importancia y el cual está en cabeza de la Secretaría General. Con el fin de mitigar el riesgo que exista una desactualización de la normatividad aplicable a la Entidad, se recomienda que se emita una nueva circular, o política o incluir dentro de los procedimientos donde se explique claramente las responsabilidades para la actualización del normograma, una periodicidad de revisión del mismo por parte de la Secretaría General y cómo sería el procedimiento para realizar cualquier actualización. Una vez emitido el documento se debería socializar nuevamente con todo el personal.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Se tiene definido el Indicador "Directrices de prevención del daño antijurídico emitidas". Este indicador mide cuantos conceptos se emitieron en un periodo de tiempo. Sin embargo el equipo auditor recomienda la creación de un nuevo indicador ya que el que se tiene actualmente no mide específicamente la gestión del proceso. Por lo anterior se sugiere crear un indicador de tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que en la ESU existe el documento cadena cliente-proveedor, donde se especifica por cada área, cuanto tiempo debería gastarse en las diferentes etapas del proceso contractual. Esto ayudaría al área para verificar si los tiempos establecidos en dicho documento se pueden cumplir y adicionalmente cómo se encuentra sus tiempos de respuesta ante el cliente interno y también para validar y revisar qué recursos se necesitarían para poder brindar un mejor servicio.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar	Conformidad	Los riesgos identificados no se han materializado y se evidencia el seguimiento y evaluación, la cual se realiza semestralmente.	Ver	ND

		riesgos y oportunidades				
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	El expediente se encuentra creado y se llevan los conceptos al CID para ser alojados allí. Esta acción sirve para la medición del indicador actual.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En la revisión de la política de protección de datos personales se puede evidenciar que fue emitida desde el 14/11/2017 y a la fecha no se le ha realizado ninguna actualización. Según manifestó una de las abogadas, a esta política se le podría agregar un aparte de propiedad intelectual que se encuentra definida en el reglamento de trabajo y en los contratos laborales. Se recomienda realizar una revisión y posterior actualización de dicha política para ser socializada a todo el personal ya que contiene temas importantes como el manejo que la ESU le da a los datos personales de los empleados y para qué.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Contractual	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Para el cumplimiento a los tiempos establecidos en la cadena cliente-proveedor aún no se tiene un dato o un seguimiento en el que se revisen los tiempos que toma la Secretaría General en sus revisiones. Por lo anterior se recomendó el nuevo indicador de tiempos de respuestas.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Observación	La empresa tiene implementado el CMR Soho a través del cual se administran los datos y el seguimiento de los clientes, pero el software es casi de uso exclusivo de la Subgerencia Comercial. Se recomienda al área logística tener un acceso y aprovechamiento integral a la información de las partes interesadas la cual se procesa en el software Soho a través el que se se procesan datos pertinente a los clientes.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Conformidad	La subgerencia tiene dispuestos diferentes medios par el seguimiento y mejoramiento de la	Ver	ND

				satisfacción del cliente dependiendo del tipo de convenio o contrato que esté tratando, periódicamente se realizan encuestas de satisfacción para medir éste factor y todos los convenios generan informes periódicos de seguimiento con relación a la ejecución del mismo, lo cual se pudo evidenciar en la Unidad Estratégica de Servicios de Seguridad convenio 4600085453. Sin embargo las demás sublíneas haen tratamiento individual según el tipo de contrato.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	Conformidad	Según el tipo de contratación se establecen los criterios y requisitos de producto que el proveedor debe garantizar según se pudo evidenciar en los contratos 201900150 Terpel y en el convenio CN.2108-0325 Metro o en se establecen en los pliegos de condiciones de los procesos SPVA 2019-48, SPO 2015-5 y en el acuerdo marco 201800236 Unión Eléctrica.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente	Conformidad	Para atender los requerimientos de los clientes la empresa tiene definidos, percepciones y quejas de los clientes la Subgerencia de servicio tiene mecanismos establecidos como reuniones periódicas el seguimiento de las queja y oportunidades de mejora según se pudo evidenciar en el contrato 201700344 y 201900225 Sertrans convenio Metro.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Observación	Antes de presentar una propuesta a los clientes, se hacen reuniones entre Subgerencia Comercial y Subgerencia de servicios para definir los lineamientos que se va a seguir en la oferta. es a través de los pliegOs. Se recomienda al proceso documentar el procedimiento en el conjunto de documentos del proceso.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.3 Revisión de los requisitos para los	Conformidad	La evidencia del punto 8.2.2 es válida para verificar que hay un mecanismo establecido para revisar los requisitos de los productos y servicios, y que funciona pero está documentado en la	Ver	ND

		productos y servicios		información del proceso.Se recomienda al proceso de compras, documentar el procedimiento en el conjunto de documentos del proceso. la observación se realizó en el punto 8.2.2		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Conformidad	Según el tipo de contrato y la definición de las características de los productos y servicios, se establecen las características e información técnica de los mismos, ésto se pudo evidenciar en los contratos 201900089 y 201900202	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se tienen identificados los riesgos y se realiza seguimiento semestral a los controles.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Durante la revisión del procedimientos de compras se evidenció lo siguiente: 1. Hay referencia a actividades 3. y 3.8 que no tienen relación con el proceso. 2. La evaluación el proceso de selección de proveedores no está clara en cuanto a los responsables de avalar dicha selección. 3. La información contenida en las políticas de gestión comercial contiene datos de 2016 sin embargo, es una versión revisada a 2019. 4. Dentro del procedimiento no se tiene detallado cómo se realiza el referenciamiento de precios. RECOMENDACIONES 1. se recomienda aclarar a que hacen referencia las actividades descritas en el proceso de compras identificadas como 3. y 3.8 2. Se recomienda darle claridad al procedimiento sobre el o los responsables de avala la selección de los proveedores. 3. Actualizar las políticas comerciales con información resultante de las recientes alianzas comerciales. 4. actualizar procedimiento,detallando proceder para el referenciamiento de precios.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Los indicadores están actualizados, sin embargo el indicador de contratación de la linea vigilancia física no se encuentra diligenciado a la fecha de la auditoría interna en Kawak. despues de la auditoria este indicador se fue enviado en un archivo de excel sin embargo se recomienda actualizarlo en Kawak como en las demas lineas.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Observación	En el contrato 20190099 se pudo evidenciar la existencia del proceso seguido cuando ocurren cambios en el objeto inicialmente contratado, sin embargo, en la documentación del proceso no existe una guía mínima acerca de la forma en la que se debe proceder. Se RECOMIENDA documentar una guía mínima que pueda servir de herramienta sobre la forma en la que se debe proceder cuando ocurran cambios en las especificaciones de los productos y servicios inicialmente contratados.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Se identificaron acciones abiertas con fecha limite de ejecución del 31 de mayo de 2020. Se RECOMIENDA un porcentaje de ejecución de las mismas ya que todas están en un 0% y se identificó que ya se había avanzado en los temas. Actualizar ese porcentaje de ejecución o de avance en Kawak.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Durante la revisión de la caracterización del proceso en el punto 1.1 Contrato proveedores se habla sobre un seguimiento de los tiempos de contratación según los contratos interadministrativos gestionados por las diferentes líneas de la empresa, donde se debe generar un informe de seguimiento trimestral el cual no se encontró ninguna evidencia del informe referido como ese y que se haga trimestral. Se RECOMIENDA, revisar la caracterización para que	Ver	Ver

				modifiquen o actualizen como actualmente están realizando este informe las diferentes líneas de la empresa.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se explica adecuadamente la caracterización, demostrando conocimiento del proceso. Se evidencia el informe trimestral y se realizan verificaciones mensuales. Se recomienda continuar con la presentación del estado de liquidaciones ante la nueva administración.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015	Conformidad	Se revisó el proceso de liquidación del contrato No. 4600071973 con Municipio de Medellín - Secretaría Seguridad y Convivencia, encontrándose acorde al paso a paso del procedimiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se encuentran bien definidos los riesgos y a estos se les realiza seguimiento semestral.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se cuenta con el indicador convenios liquidados, el cual se encuentra actualizado y con su respectivo análisis.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Los planes de mejoramiento de la auditoría anterior se encuentran eficazmente cerrados.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia claramente que cuentan con diferentes controles para poder verificar el cumplimiento de la política: informes donde se muestra el detalle de cada módulo, un reporte de cuentas reciprocas trimestralmente y la lista de chequeo la cual debe ser firmada por cada uno de los responsables.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	En el mismo contrato revisado No. 4600071973 con Municipio de Medellín - Secretaría Seguridad y Convivencia, se evidencia dicho formato firmado por cada una de las partes.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Liquidacion Convenios	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En la documentación del proceso se evidencia como responsable en varias actividades, el Jefe de la	Ver	Ver

				Oficina Estratégica, teniendo en cuenta que este cargo en el 2019 tenía esta responsabilidad. Con el cambio de administración el Jefe de la Oficina Estratégica 2019 pasó a la Subgerencia Administrativa y Financiera.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015	Conformidad	El proceso de Gestión de Tecnología de la Información (TI) cuenta con una completa caracterización del proceso, la cual tiene sus entradas e insumos y las salidas o servicios para los usuarios que están dentro de los diferentes productos de la plataforma tecnológica de la Entidad. La misma se encuentra actualizada en Kawak y es conocida en total dominio por lo encargados del proceso, quienes la explicaron en su totalidad con las aclaraciones necesarias para su comprensión, esto es, que su planeación se realiza con base en las guías del Ministerio de Tecnologías para un alcance de aproximadamente cuatro (4) años, y que el riesgo se trasladó contratando las aplicaciones misionales críticas en la nube con proveedores externos. Se explicó que tienen acuerdos de niveles de servicio, planes de acción conforme a las actividades del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), registro de incidentes y peticiones de los usuarios, registro de los eventos y errores para su mitigación y solución parcial que permita el funcionamiento a pesar de dichos errores, supervisión contractual detallada con informes mensuales y control financiero pormenorizado, indicadores de gestión de la plataforma, y evaluación de la matriz de riesgos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) es construido entre otras, con los requerimientos realizados a través de la mesa de ayuda por los subgerentes o jefes. Al respecto se explicó que son	Ver	ND

				las solicitudes de desarrollos o mejoras requeridos por los diferentes usuarios y que posteriormente son aprobados y priorizados por el Subgerente o jefe. Antes de 2018 se tenían aproximadamente 200 requerimientos pendientes, y con el orden y gestión del equipo actual de TI ahora son más o menos 50 que se están ejecutando. Por último que se aclaró que es la Gerencia quien define el rumbo e la Entidad en relación con el PETI conforme a la estrategia de la Entidad.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El procedimiento de Gestión de Infraestructura Tecnológica tiene diferentes activos de información los cuales son administrados de acuerdo a los diferentes protocolos. Se explicó que como están contratados con terceros, se realiza seguimiento mensual de seguridad con el informe entregado por el Data Center y el perimetral, y que dichos informes se ponen como anexo de las facturas para que queden en Mercurio. Además cuentan con un aplicativo de seguimiento interno que incluso genera alertas sobre el correcto funcionamiento de las aplicaciones.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El procedimiento de monitoreo de la plataforma tecnológica cuenta con un cronograma para la revisión de las herramientas de servicios y aplicativos,donde los proveedores mensualmente envían informe detallado sobre su funcionamiento y cumplimiento de acuerdos de servicio, los cuales como se indicó quedan como un anexo de las respectivas facturas, y de forma permanente con el aplicativo interno que utilizan se tiene el seguimiento sobre su funcionamiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El producto final del PETI es la estructuración de actividades de mejoramiento en las diferentes plataformas de TI. Para el año 2019 se tuvieron 6 actividades para el	Ver	ND

				cumplimiento del mismo, por lo que se preguntó por la forma en que se realizan y se cuenta con un cronograma se seguimiento. Particularmente se solicitó evidencia del cumplimiento de la actividad No. 6 que consistía en integrar el sistema entre otros sistemas para ensamblar la información de apoyo. Se explicó y evidenció que se cumplió con las actividades previstas de acuerdo al cronograma establecido para tal efecto y el cumplimiento del PETI para el año 2019 quedó con un cumplimiento del 92%. Mostraron la nueva plataforma que se tiene para los requerimientos y que reemplazará la mesa de ayuda, la cual se llama Centro de Servicios Compartidos. Se aclaró que la actividad No. 6 y que se relaciona con la integración del sistema con otros sistemas, es la puesta en funcionamiento del sistema SIALO para facilitar la función de supervisión contractual, donde lo que correspondía a TI que era la integración de safix y mercurio se ejecutó en su totalidad y el retraso obedece a las dificultades de la Logística y al cambio de responsable de dicha área. Se les preguntó por la encuesta de satisfacción y se explicó que se realizó en agosto de 2019 y el resultado estuvo entre bueno y muy bueno.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	El proceso tiene una política para la seguridad y la privacidad de la información, la cual se creó en agosto de 2019 y cuya socialización se realizó de forma parcial en una reunión general de personal, y que en la inducción que se realiza a los funcionarios y contratistas se ingresan a la Entidad dicha política es explicada en su totalidad. Se recomienda que tal política sea socializada en su totalidad en los grupos primarios que realizan las diferentes unidades y áreas de la Entidad.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Dentro del proceso de infraestructura tecnológica se brinda soporte a los usuarios a través de la mesa de ayuda y los tiempos de respuesta a las mismas por parte de TI se encuentran regulados en los acuerdos de nivel de servicio. Se realizan informes para validar los tiempos de respuesta y la mesa de ayuda notifica al usuario todos los pasos de su trámite desde la radicación de su solicitud hasta su solución.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015	Conformidad	El proceso de Tecnología de la Información a igual que los procesos de comunicaciones y bienes y servicios, evalúa la satisfacción del cliente interno con los servicios prestados, por eso en agosto de 2019 se realizó la encuesta cuyos resultados generales oscilan entre bueno y muy bueno.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció el cumplimiento de la utilización de los formatos del proceso, en especial el formato de acTa de entrega o préstamo de activos de TI. Se mostró el formato diligenciado y firmado que evidencia el préstamo de un equipo a la funcionaria Luz Marina Correa, el cual se encuentra debidamente firmado por ella.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	En el acuerdo de nivel de servicio se tiene establecido el tiempo para la configuración de un funcionario nuevo, esto es, la entrega del computador, la creación del correo, software y demás, y por eso la Unidad de Gestión Humana debe realizar la solicitud con una antelación de cinco (5) días.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Dentro de la política de seguridad y privacidad de la información se tiene un acta donde se especifican los bienes que tenía asignados a la cartera y el estado en que son entregados por un ex funcionario. Se preguntó por el estado de los bienes entregados por la ex funcionaria Wendy Uribe Muñoz, a lo que se explicó que es un formato compartido con la Unidad de bienes y	Ver	ND

				Servicios y que corresponde al acta de entrega, en donde se tiene un componente de TI, el cual es revisado y firmado por ellos en constancia de recibido con las observaciones a que haya lugar. Y en cuanto al backup se aclaró que el mismo es realizado por TI previa información sobre el retiro del funcionario por parte de la Unidad de Gestión Humana, y para la entrega del mismo al ex servidor se requiere autorización por parte del Gerente de acuerdo a las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	En la misma política de seguridad y privacidad de la información, se establece cuáles usuarios pueden tener acceso a USB y en caso de no tenerlo, para que le sea habilitado se requiere de la aprobación del Subgerente o jefe se área, tal y como se evidenció con la solicitud de acceso de la funcionaria Alejandra Muñoz con la aprobación de la Secretaria General del momento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Dentro de la política de seguridad y privacidad de la información antes mencionada, se tienen establecidos los backup de la información que se realizan de los computadores de los funcionarios. Se explicó que se realiza un backup diario, semanal, mensual y anual.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Observación	La Entidad cuenta con un plan de recuperación ante desastres, donde se establecen los procedimientos, actividades, roles y responsabilidades necesarias para responder ante un evento que afecte la continuidad de la prestación de los servicios de TI, esto es, SAFIX, Mercurio, Internet, Correo, Escritorio virtual, Portal de contratación, File server, Herramientas ofimáticas y Telefonía. Dicho plan tiene definidas las responsabilidades antes, durante y después de los eventos; tiene establecidos equipos de recuperación de	Ver	Ver

				servicios, de apoyo logístico, y un comité de recuperación de desastres. Es un plan muy completo y detallado. Se solicitó evidencia del último evento presentado y su recuperación para validar los tiempos allí establecidos. Dentro del plan se puede evidenciar nombres de personas que ya no están en la Entidad o que cambiaron su cargo, se sugiere que actualizar dicho plan para que en los equipos no se designen personas sino cargos, para que sin importar quien sea la persona que ocupa el cargo, asuma dicha responsabilidad.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Observación	El proceso cuenta con un procedimiento de monitoreo para la plataforma tecnológica, que incluye el monitoreo de todas las herramientas que la componen, es decir, las herramientas, los servicios y aplicativos, detallando actividades como el ingreso al data center, impresoras, mercurio, safix, cámaras, servidores, planta telefónica, red wifi, radio enlace, PRTG, página web y portal de contratación, e intranet. En tal procedimiento se indica que los puntos de control son el reporte en mesa de ayuda y un archivo en excel denominado "servicios". Se preguntó cómo funcionan estos puntos de control y cuál es la evidencia, y se explicó que en realidad sólo se utiliza el de la mesa de la ayuda porque el cuadro de excel ya no es utilizado, y además de los informes de los proveedores se tiene un aplicativo para el seguimiento constante realizado por los encargados del proceso. Se sugiere actualizar el procedimiento para eliminar el punto de control que ya no es utilizado.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	Conformidad	El proceso tiene un acuerdo de nivel de servicio ESU (SLA) donde se consagra el servicio de soporte y atención al usuario final, junto con la prioridad y la urgencia de los	Ver	ND

				mismos. Se solicitó evidenciar un caso presentado y su cumplimiento.Se aclaró que no se han presentado eventos en los últimos días pero que las veces que se presentan estos son reportados a los proveedores, quienes están en la obligación de atender el incidente reportado dentro de unos tiempos.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 6.3 Planificación de los cambios	Conformidad	Con la renovación de la plataforma tecnológica que realizó TI se presentaron cambios sustanciales y una evidente mejora en la prestación de los servicios. Tales impactos se ven reflejados en los procedimientos del área.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	El proceso realizó tratamiento a los planes de mejoramiento de la auditoría anterior dentro de los tiempos y en las condiciones allí establecidas.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Los indicadores del proceso se llevan adecuadamente, se analizan sus resultados y se toman acciones ante el incumplimiento de una meta.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	El proceso de TI evidencia el cumplimiento, gestión y seguimiento de los riesgos del proceso. Se cuenta con la matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción, sin embargo a la luz del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el área de TI debe contar con una matriz de riesgos de seguridad y privacidad de la información, la cual a la fecha aún no se ha construído. Se recomienda realizar una matriz de riesgos de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta los riesgos identificados con el ejercicio de ethical hacking realizado por el proveedor.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios. El proceso de TI garantiza la infraestructura	Ver	ND

				para la operación de diferentes procesos de la Entidad. Se demuestra conocimiento y apropiación de la caracterización		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	La auditada explica adecuadamente cada uno de los componentes de la caracterización, demostrando conocimiento del proceso.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia claramente las últimas inversiones realizadas por la ESU en CDTs. Se muestra el acta del comité financiero No. 27 y la No. 25. Se explica claramente el proceso de aprobación de las inversiones según procedimiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se realiza el seguimiento mensual a través del archivo plantilla de inversiones. Actualmente la entidad cuenta con CDTs, fondos de inversión colectiva y acción en EMVARIAS. Se informa los rendimientos en el flujo de caja que se presenta en junta directiva.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se revisó el paso a paso del pago de la factura de sertrans encontrándose acorde al procedimiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia el boletín a Marzo, donde se muestra cómo cerró tesorería en cada una de sus cuentas. Las diferencias se reportan a cada uno de los responsables y se busca en que cuenta presenta diferencias	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	No se evidenciaron informes o soportes de revisión de los permisos aprobados para cada usuario en Safix como se expresa en la Política de seguridad en las operaciones de tesorería en el punto 4 Software financiero. La auditada informa que esta revisión la realiza el área de TI, sin embargo es importante tener la trazabilidad de estas revisiones y solicitarlas desde el proceso de Tesorería ya que es un control para la seguridad de las operaciones. Se recomienda solicitar las revisiones semestralmente al	Ver	Ver

				área de TI y guardar dichos informes o soportes para futuras validaciones.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció legalización de compra de tiquetes de noviembre de 2019 y compra de IP	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se realizan pagos todos los días, lo que va llegando diariamente. Según solicitud expresa de cada subgerente o Gerente	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció la programación de pagos enviada el 29 de abril, donde se muestra qué se pagó y las observaciones que tienen las cuentas o los pagos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Según informa la auditada, el formato FT-M4-GT-1 FORMATO SOLICITUD DE INFORMACIÓN A BANCOS PARA SELECCIÓN DE APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS, no se está utilizando en la actualidad ya que normalmente envían el certificado de la cuenta bancaria y con este es suficiente. Se recomienda dar de baja este formato de la documentación del proceso ya que no se está utilizando.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que las actas (25 y 27) mostradas para el tema de la aprobación de las inversiones se realizaron en un formato viejo el cual no corresponde a la realidad: FO-GDO-02. Todos los formatos que se utilizan en la actualidad empiezan con el código FT. Para el caso en particular el formato de acta es FT-M1-MCO-07. Se recomienda seguir utilizando los formatos vigentes y contribuir con la adherencia de la documentación del sistema.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Los riesgos del proceso son adecuados y no se han materializado.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición,	Conformidad	Los indicadores se miden y se analizan adecuadamente	Ver	ND

		análisis y evaluación				
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tesoreria	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se verifica la acción cerrada eficazmente.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Observación	En referencia a la Encuesta de Satisfacción del Cliente del período 2018 realizada en 2019, se manifiesta por los auditados que no ameritó ninguna Acción de Mejora, y por tanto no se definió ningún plan de mejora al respecto. Al ser materia relevante el conocimiento de las expectativas y necesidades de los clientes y partes interesadas de la empresa, el no formalizar las decisiones producto del análisis de la información podría dar pie a un incumplimiento del numeral 9.1.2 de la Norma ISO 9001: 2015 Satisfacción del Cliente; en especial al deber de realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes y el grado en que se cumplen o satisfacen sus necesidades y expectativas, y se estaría en riesgo de incumplir además con el objetivo definido en la Caracterización al Proceso de Gestión del Servicio.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se evidencia como la empresa viene haciendo el tratamiento debido a las denominadas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones-PQRSF, específicamente en lo que respecta a la recepción de las mismas. Al ser la gestión de las PQRSF un factor de medición identificado para la evaluar el estado de la empresa en referencia a la gestión de una sus partes interesadas denominada ciudadanía en general, es necesario disminuir el riesgo de no obtener respuesta oportuna de las mismas y por ello se deben identificar formas de trabajo que prevengan esa falencia, entre ellas la de asumir como un Indicador del proceso La Oportunidad de Respuesta a las denominadas PQRSF; lo que previene a la empresa de incumplir con los	Ver	Ver

				numerales 6.1 , 9.1.1 literal b. métodos de seguimiento y medición, incluidos en la norma ISO 9001: 2015, y a su vez posibilita lograr el objetivo del Procedimiento PQRSF con código PR-M1-GS-2 que hace parte del Proceso Gestión del Servicio.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	Se aporta evidencia con informe de PQRSF 2019.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades	Conformidad	RECOMENDACIÓN. La gestión de la Empresa Para La Seguridad Urbana-ESU es el resultado de las mediciones que se hacen a sus públicos o partes interesadas, valga decir Clientes, Junta Directiva, Empleados de la ESU, Proveedores, Organismos de Control y Ciudadanía en General. Integrar esas mediciones en un Indicador Global, que pondere un criterio de calificación para cada parte interesada; permite que la empresa identifique, aplique, haga seguimiento, analice y mejore su gestión de forma integral; manteniendo evidencia apropiada de sus resultados y análisis de los mismos, de conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 numeral 9.1.1 literal d. periodicidad del análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se evidencia la socialización de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente a nivel interno con los encargados de cada Línea de Servicio: Logística, Sistemas Integrales de Seguridad-SIS, y Servicios de Seguridad. Al tener la empresa identificadas otras partes interesadas como son: Junta Directiva-Empleados de la ESU-Proveedores-Organismos de Control-y Ciudadanía en General, se requiere hacer devolución y difusión de los resultados de las encuestas de satisfacción a las partes interesadas de la empresa, de modo que se mitigue el riesgo	Ver	Ver

				asociado en cuanto a la falta de objetividad en las respuestas, al poder recibir de cada una de las partes recomendaciones o sugerencias útiles para el mejoramiento de la estructura de los instrumentos de medición aplicados. El obviar la socialización con las partes interesadas podría dar pie a que se incumpla con el numeral 6.1.1 de la norma ISO 9001: 2015, en especial el literal d. de la misma, relacionado con la mejora de los procesos y de la gestión de la empresa en general, y con el numeral 4.2. en lo referido al deber de realizar el seguimiento y revisión de la información sobre sus partes interesadas.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	RECOMENDACIÓN. Se manifiesta por parte de las responsables del Proceso de Gestión del Servicio, la definición de un número base de clientes a encuestar para medir niveles de satisfacción que asciende a cuarenta y cinco (45), y que constituyen el universo poblacional de entidades públicas que fueron clientes de la empresa en el año 2019. Para asegurar un nivel de respuesta acorde con lo normalmente aceptado en técnicas de muestreo, los métodos estadísticos para definición de tamaños muestrales respecto de la población total resultan de ayuda, de modo que se consulte el número adecuado de personas a encuestar y se puedan lograr niveles de respuesta eficientes. Esto permite a la Organización prevenirse de incumplir con el numeral 6.1.1. literal a. acerca de asegurar que se logren los resultados previstos por el sistema de gestión de la calidad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	RECOMENDACIÓN. Revisado el riesgo asociado al Proceso Gestión del Servicio denominado Falta de Objetividad en las respuestas a la encuesta de satisfacción, se identifica como una de las causas de ese riesgo Reducir	Ver	ND

				el temor de los usuarios a responder con objetividad. Entendiendo la connotación subjetiva de la causa descrita, se sugiere realizar una revisión general a la identificación, evaluación, valoración, tratamiento y actualización de los riesgos existentes, de modo que se actúe de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.2 literal b. inciso 2, de la Norma ISO 9001: 2015, referido a que se evalúe la eficacia de las acciones planificadas para abordar los riesgos y oportunidades.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	RECOMENDACIÓN.Revisada la Caracterización del Proceso se observa que éste tiene definido un objetivo, el cual dice a la letra: Identificar y gestionar las necesidades y expectativas de las partes de interesadas de la ESU. La medición en cuanto al logro del objetivo requiere de una redacción precisa del mismo, en cuanto a un Qué-Identificación mediante verbo en infinitivo, un Para Qué-el fin y un Cómo-medio para alcanzarlo. Precisar este objetivo, permitirá darle medios a la empresa para orientar el Proceso de Gestión del Servicio al logro permanente de niveles altos de satisfacción del cliente, al cumplimiento de los objetivos misionales de la ESU, y a asegurar que la ESU dispone de una Información debidamente documentada y actualizada; de conformidad con el numeral 7.5.2 literal c. de la Norma ISO 9001:2015. Creación y actualización de la información.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	La empresa definió en un 90% la Meta a lograr en cuanto a Nivel de Satisfacción del Cliente. Al respecto no se evidencia un soporte documentado acerca del criterio o los criterios que condujeron a fijar la meta en ese valor porcentual. Esto puede impedir que la entidad identifique puntos de mejora en revisiones posteriores, revaluando sus niveles de	Ver	Ver

				logro con base en hechos y datos socializados y acordados formalmente en las instancias pertinentes; previniendo así posibles incumplimientos en cuanto al numeral 9.1.1 literales a. y b, de la Norma ISO 9001: 2015, que indican la necesidad de determinar lo que se debe medir, y el deber de establecer métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación resultados; tendientes a asegurar la mejora permanente en la gestión del proceso y de la empresa.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades	Observación	La empresa definió en un 90% la Meta a lograr en cuanto a Nivel de Satisfacción del Cliente. Al respecto no se evidencia un soporte documentado acerca del criterio o los criterios que condujeron a fijar la meta en ese valor porcentual. Esto puede impedir que la entidad identifique puntos de mejora en revisiones posteriores, revaluando sus niveles de logro con base en hechos y datos socializados y acordados formalmente en las instancias pertinentes; previniendo así posibles incumplimientos en cuanto al numeral 9.1.1 literales a. y b, de la Norma ISO 9001: 2015, que indican la necesidad de determinar lo que se debe medir, y el deber de establecer métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación resultados; tendientes a asegurar la mejora permanente en la gestión del proceso y de la empresa.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades	Conformidad	RECOMENDACIÓN. Se tiene identificado un indicador denominado %u201CReconocimiento como Aliado Estratégico%u201D y se cuenta con la información disponible de la última medición de satisfacción del cliente correspondiente al año 2018, donde se incluyó una pregunta relacionada con el indicador referido. Verificando en el aplicativo o software	Ver	ND

				Kawak para administración y mantenimiento del sistema de gestión de la ESU, no se observan los datos del Indicador de Reconocimiento como Aliado; y por esta razón se recomienda que se haga el ingreso y actualización del citado Indicador en dicho software, de manera que se pueda hacer el seguimiento y análisis respectivo a un indicador que apunta a medir el cumplimiento de la Visión de la compañía. Esto en cumplimiento del numeral 9.1.1 de la Norma ISO 9001:2015 acerca de qué necesita seguimiento y medición.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	El Proceso Gestión del Servicio a través de sus responsables, ha gestionado adecuadamente el cierre de las Acciones previstas como parte del Plan de Mejoramiento 2019 producto de la Auditoría Interna realizada en esa vigencia; lo que evidencia un sentido de compromiso por la mejora oportuna de su proceso.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.2 Personas	Observación	La solicitud de personal en la empresa debe obedecer a una necesidad cuya respuesta (creación de plazas o vinculación de personal) aporte al logro de los objetivos estratégicos y misionales de la organización. En este aspecto se sugiere que desde el rediseño y diligenciamiento del formato establecido -FT-M5-GTH-01- denominado %u201CSolicitud de Personal%u201D, se precise el objetivo específico que se busca con una vinculación en particular; y si se trata de una prestación de servicios se fijen los productos entregables que se derivarán del futuro contrato.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.2 Personas	Observación	a. Se tiene establecido que la entidad de acuerdo con la normatividad y lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP- debe realizar cada dos (2) años estudios de carga laboral, sin embargo se evidenció que para la vigencia 2019 no se realizó el estudio	Ver	Ver

				correspondiente, y se cuenta con trazabilidad de los motivos o justificación para reprogramarlo; por lo anterior se recomienda documentar este tipo de decisiones que son relevantes para la gestión de personal en la empresa, entendiendo de que un estudio de cargas de trabajo se convierte en factor de justificación para el enganche de personal, lo que puede soportar de mejor manera y con base técnica la necesidad de talento humano.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.2 Personas	Conformidad	El ciclo de crecimiento de cada persona (planes de carrera) en la organización se evidencia a través de las opciones que se puedan generar en momentos específicos de vacancia de cargos, evento en el cual se acude a una convocatoria interna de interesados en alguna plaza disponible. Esta circunstancia se destaca como una decisión de interés que le permite al empleado mejorar en su ciclo de permanencia en la empresa; y que debe entenderse como un proceso asociado a la gestión del talento humano visto en un sentido gerencial estratégico, que contribuye a planificar a futuro el desarrollo y crecimiento que puede lograr cada persona en la escala administrativa de la empresa	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.2 Personas	Observación	En el procedimiento de reclutamiento y selección de personal PR-M5-GTH 1-, se hace referencia a una prueba de conocimiento técnico que la fija y aplica cada área responsable del cargo a cubrir (%u201Cel área respectiva suministra el formato de evaluación para cada convocatoria%u201D). Podría explorarse la opción de disponer de un repositorio de evaluaciones de acuerdo con el perfil del cargo, con unas baterías de preguntas que se construyan para cada cargo; el cual sea administrado y aplicado por el proceso de gestión humana.	Ver	Ver
SEDE	Gestion del	ISO	Observación	El reglamento interno de	Ver	Ver

PRINCIPAL POBLADO	Talento Humano	9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos		trabajo de la ESU hace referencia a la modalidad del Teletrabajo, y se evidencia que en el software de gestión kawak se cuenta con formatos relacionados con este tema. Por esta razón, se recomienda que debido a la importancia que ha cobrado esta modalidad para la entidad, se establezca como un procedimiento y se pueda incluir todo lo referente al asunto en el Sistema Integrado de Gestión; consideración que bien pudiera hacerse extensivo al tema del Trabajo en Casa, relevante en esta época de Covid-19.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Observación	Se identificó que para la trazabilidad del teletrabajo se cuenta con variedad de formatos que aportan a su control, sin embargo se evidencia que le hace falta a la entidad un mecanismo eficiente para el control y seguimiento de esta modalidad de trabajo, por tal motivo se recomienda revisar la posibilidad de implementar en la entidad una metodología sistematizada orientada al trabajo por cumplimiento de objetivos, y a su vez la implementación de un software de seguimiento que acompañe dicha metodología.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Conformidad	La empresa a través de este Proceso ha identificado mediante un instrumento de medición el estado de su personal, en cuanto a salud mental por efecto del distanciamiento social en que se encuentra el país; lo que da información relevante a la empresa en cuanto a posibles intervenciones que ayuden a mantener en buen nivel la salud integral de sus empleados y trabajadores.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	No Conformidad	-En materia de medición del Riesgo Sicosocial la Resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo en su artículo 3. refiere la periodicidad de la evaluación, la misma que se debe ajustar al nivel de riesgo de la empresa, pudiendo ésta ser anual o cada dos(2) años.	Ver	Ver

				Para el caso la empresa adolece de una precisión en el procedimiento para hacer estas mediciones (ver PR-M5-GTH-7), en cuanto a las fechas de realización tanto para el aspecto de riesgo sicosocial como para el de clima organizacional. De otro lado, las últimas encuestas realizadas (Riesgo sicosocial en 2018 y Clima Organizacional en 2019), no han sido socializadas con la alta dirección (Comité de Gerencia) tal como lo señala el Procedimiento referido numeral 6.1 actividades 4 y 5., siendo el Comité de Gerencia el responsable de definir las acciones a seguir; luego debe ser estratégico cumplir con las encuestas de riesgo sicosocial y clima organizacional, en procura de actuar con la oportunidad debida frente a estas variables y sus resultados, relevantes para la generación de ambientes adecuados en la gestión de los distintos procesos en la ESU. Lo que contraviene los requisitos establecidos en la norma ISO 9011:2015 numeral 7.1.4. literales a, b que hacen alusión a ambientes tranquilos, libres de conflictos, y a ambientes donde se perciba bajo nivel de estrés y alto cuidado de las emociones.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Observación	La entidad cuenta con un plan de formación el cual se construye anualmente teniendo en cuenta las necesidades de cada área, sin embargo en su construcción no se logra evidenciar diferentes aspectos organizacionales que requieren de formación -las dimensiones estratégicas y operativas de la empresa-. Por lo anterior, se recomienda incluir en dicho plan las líneas estratégicas con las que se relacionan las capacitaciones, incluir los temas que se derivan de las encuestas de riesgo psicosocial, clima organizacional y por supuesto las que se derivan de las evaluaciones de desempeño.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Observación	La entidad cuenta a la fecha con una matriz de pares construida para transferir conocimientos en caso de ausencia temporal, vacaciones, incapacidades, o retiro, sin embargo se evidencia que la transferencia hace alusión a lo relacionado en un acta de entrega; se recomienda documentar las actividades relevantes del proceso lo que facilite asumir claramente las funciones del cargo en cualquiera de los casos, e igualmente propiciar el entrenamiento anual de los pares para ejercer las funciones en el puesto de trabajo, a efecto de tener un conocimiento compartido del quehacer a cargo del par correspondiente, antes de darse la respectiva novedad.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Observación	El proceso cuenta con un formato denominado eficacia de la capacitación, e igualmente en el procedimiento formación y desarrollo se hace alusión en la actividad 7. a que el subgerente debe velar porque el servidor realice la socialización de lo visto en el evento formativo. Se evidenció que se comparten las memorias de los temas, sin embargo se recomienda ir más allá de esta actividad, y realizar una socialización a modo de presentación con lo cual se logre una transferencia clara y oportuna de los conocimientos adquiridos. Y se sugiere en este aspecto de la transferencia de conocimientos y a nivel del procedimiento formación y desarrollo, incluir además la socialización de los conocimientos adquiridos fruto de viajes a ferias o capacitaciones en el exterior.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Conformidad	La organización debe identificar las competencias necesarias para el ejercicio de una labor, precisando los métodos necesarios para suplir una competencia en particular cuando se evidencie su ausencia, efectuando el seguimiento del	Ver	ND

				caso y documentando el logro obtenido.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Observación	La evaluación o seguimiento a los programas de formación debe involucrar un componente cualitativo, no solo cuantitativo, que dé cuenta del logro de los objetivos trazados, y permita valorar el crecimiento en el desempeño de los beneficiados con las formaciones o capacitaciones recibidas.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Observación	a. Se cuenta con la evaluación de desempeño de los funcionarios de la empresa, sin embargo se evidenció al revisar las evaluaciones de Daniel Montaño, Juan David Betancur, Julio Chica, Luisa Mesa, y Luz Marina Correa, que la evaluación se realiza a través del software de gestión kawak, y se usa un formato diferente al indicado en la documentación del proceso (FT-M5-GTH-12), y que además la firma de la evaluación ya no aparece al final del documento. Se recomienda actualizar el formato de ser necesario, y buscar el mecanismo para dejar trazabilidad de que el funcionario la conoció, de ser posible con firma, visto bueno o un espacio para comentarios en señal de aceptación por parte del evaluado. En tal sentido la socialización de los resultados de la evaluación de desempeño debe ser asumida como un factor motivacional orientada hacia la mejora en la labor, y por esa razón se sugiere agregar compromisos retadores para cada período y asumir criterios y asignación de calificaciones que den oportunidad a la mejora continua en el desempeño de las actividades asignadas; informando de manera amplia y suficiente a todos los interesados la existencia de la evaluación de desempeño, y detallando la forma de consultar los resultados.	Ver	Ver
SEDE	Gestion del	ISO	Conformidad	Se resalta el esfuerzo	Ver	ND

PRINCIPAL POBLADO	Talento Humano	9001:2015 7.3 Toma de conciencia		realizado desde el proceso con el fin de mejorar el procedimiento de inducción del personal, esto se evidencia con la unificación de la presentación y el ajuste en los temas a presentar, condensando en un documento base el contenido de este procedimiento, lo que facilita su realización y monitoreo.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Observación	a. Al revisar el procedimiento de inducción, entrenamiento y reinducción, específicamente en el ítem de reinducción se evidenció que no hay una diferenciación clara de dicha actividad, y no es de conocimiento para el personal de la empresa que el proceso de reinducción se realiza en el marco de las reuniones generales de personal. Por lo anterior se recomienda que en materia de reinducción, se considere un espacio separado, estableciendo unos contenidos mínimos y una periodicidad también establecida, de modo que la empresa pueda evidenciar el logro de los resultados previstos con su realización. En especial se debe recoger el concepto que tiene la reinducción, y de la cual habla el procedimiento (numeral 5): reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la entidad, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad frente a la ESU%u201D.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Observación	b. En el procedimiento de inducción, entrenamiento y reinducción del personal (PR-M5-GTH-2), numeral 6.1 actividad 2, se habla de la presentación del equipo de trabajo, y se evidenció que en ocasiones por las múltiples tareas a cargo del personal del área de Gestión Humana esta actividad se delega en un practicante. Se recomienda que a la realización de la presentación o recorrido del recién ingresado, se le dé la relevancia e importancia	Ver	Ver

				debida; y se considere la viabilidad de que dicha actividad se deje en cabeza de uno de los miembros de gestión humana, comunicaciones o de quien será el superior directo de la persona que ingresa a la organización.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Observación	c. Revisado el procedimiento de inducción, entrenamiento y reinducción, puntualmente en lo atinente a Entrenamiento, se evidenció que no se está dando cumplimiento en cuanto al uso del formato definido para este aspecto, y no se está dejando la trazabilidad respectiva de la realización de dicho entrenamiento, quedando la responsabilidad de esta actividad en cabeza del subgerente o líder del programa. Por lo antes expuesto, se recomienda actualizar el procedimiento, definiendo la competencia específica y la responsabilidad puntual para el desarrollo del Entrenamiento que incluya a Gestión Humana como corresponsable de que se efectúe esta tarea, de acuerdo con las funciones del cargo del recién vinculado a la empresa.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Observación	Con el fin de fortalecer el Proceso de Gestión del Talento Humano en su componente de Formación y Desarrollo, y aportar así a la toma de conciencia a partir de la transferencia de conocimientos en la ESU, se recomienda que la entidad desarrolle un programa estilo Formador de formadores, mediante el cual se identifiquen las habilidades del personal a nivel interno y se posibilite el que sean incluidas temáticas en el plan de formación, de modo que le contribuyan a la entidad tanto en conocimientos y saberes compartidos, como en el aprovechamiento y optimización de los recursos de la empresa.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL	Gestion del Talento	ISO 9001:2015 6.1	Conformidad	Se valida el control a los riesgos en materia de	Ver	ND

POBLADO	Humano	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		favorecimiento a servidores en la concesión de auxilios o beneficios. Para el caso se analiza el auxilio educativo otorgado en abril 28 de 2020 a la funcionaria Yenifer Marin, el cual fue concedido atendiendo el procedimiento establecido, y se suscribió el acta de compromiso respectivo por parte de la beneficiada.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	En la validación del riesgo denominado liquidación errónea o inoportuna de la nómina, prestaciones sociales, seguridad social, etc. Se tomaron referencias en el caso de las liquidaciones definitivas de los siguientes funcionarios: Wendy Uribe, Emiro Valdés, Sandra Morales. Revisada la información se encuentra: -Emiro Valdés prestó servicios hasta 31 diciembre 2019, se le pagó su liquidación el 5 febrero 2020. -Wendy Uribe prestó servicios hasta el 15 enero 2020 y se le pagó el 7 febrero 2020. -Sandra Morales prestó servicios hasta 15 enero 2020, se le pagó su liquidación el 6 de febrero 2020.Aunque en la ley (Código Sustantivo del Trabajo) de forma expresa no se haya establecido de forma expresa un plazo específico para el pago de la liquidación al trabajador, no significa que se faculte al empleador para que se tome un tiempo indefinido para cubrir dicha obligación. Se recomienda en este sentido que la empresa asuma y realice este pago el mismo día de la terminación del vínculo laboral, lo que previene a la organización de pagar indemnizaciones de un día de salario por cada día de retraso, conforme lo señala el código sustantivo del trabajo en su artículo 65.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	En referencia a identificación de riesgos y oportunidades, se sugiere hacer revisiones periódicas a la matriz de riesgos del proceso, en su estructura y controles, mediante una tarea que vaya más allá de la preparación o	Ver	ND

				realización de una auditoría. En igual sentido, se recomienda abordar a la par de los riesgos, las oportunidades de mejora que puedan identificarse en el proceso, gestionándolas y documentándolas de forma oportuna. Aquí se destaca como oportunidad de mejora implementada en el Proceso, la unificación de comités atomizados que existían en materia de capacitación, auxilios, y estímulos.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	a. Como aspecto por resaltar se evidencia que desde el Proceso de Gestión del Talento Humano se ha contribuido a la cultura del %u201CCero Papel%u201D, al establecer mejoras en el Proceso que parten del uso de herramientas digitales propias de la entidad que no solo economizan y aportan al medio ambiente, sino que también facilitan los trámites administrativos y hacen eficiente el proceso en términos de tiempos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	a. Revisando el Procedimiento de Situaciones Administrativas (PR-M5-GTH-6) se evidenció que en referencia al responsable de cada actividad se hace alusión al subgerente o gerente o líder de programa. Se recomienda hacer una revisión completa de todos los documentos, de modo que se incluyan como responsables de las actividades además de los citados al Secretario General, al Jefe de Oficina, y al Director de Auditoría Interna; explorando si es del caso y por facilidad una denominación más genérica para el Responsable como por ejemplo Miembros del Comité de Gerencia.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Al revisar el procedimiento de situaciones administrativas se detallan con claridad la gran mayoría de situaciones administrativas que se dan en la empresa, acerca del qué hacer y cómo gestionarlas. Se recomienda revisar y detallar un paso a paso para los casos de Incapacidad que	Ver	Ver

				aunque puede ser calificado como evento fortuito se requiere que el afectado conozca el paso a paso sobre a quién la reporta, a quién se le envía las incapacidades, tiempos, y pagos, relacionados con esta novedad de personal.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	La documentación soporte del Proceso debe ser objeto de actualización. Para el caso se citan las entradas y salidas en la caracterización (plan estratégico y código de ética establecidas como salidas), o denominaciones que ya no aplican caso Directora Administrativa en numeral 6.1. actividades 4,5 Procedimiento PR-M5-GTH-7). En el caso del Código de Ética el auditado manifiesta se trata ya es de un Código de Integridad, lo que también debe verse de forma integral con otros documentos de interés como el Reglamento Interno de Trabajo, homologando denominaciones en cada uno de ellos. Lo anterior previene a la empresa de incumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.2 Creación y actualización de la Información Documentada literal c. que hace referencia a la revisión y aprobación de la documentación, en materia de conveniencia y adecuación.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	a. La Información Documentada facilita la consulta y el conocimiento general y específico de la Organización, en particular para el Proceso de Gestión del Talento Humano se recomienda hacer parte del software de gestión Kawak el plan de bienestar y el plan de capacitación anual, al igual que el Reglamento Interno de Trabajo; como documentos esenciales de soporte al proceso, en consonancia con el numeral 7.5.1. literal b. de la norma ISO 9001:2015 que hace referencia a la información documentada que la empresa determine como necesaria para hacer eficiente su sistema de gestión.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	a. Revisado el Indicador denominado Nivel de Eficacia de la Capacitación, se evidencia que se hace una calificación cuantitativa desde la percepción del superior inmediato una vez recibida la misma. De otra parte en el Procedimiento PR-M5-GTH-3 numeral 6.2. se hace referencia a la medición de la eficacia de la capacitación, y se parte de un concepto de eficacia que es preciso: %u201CCapacidad de alcanzar el efecto que se espera con la realización de una acción o actividad%u201D. Por lo anterior, se recomienda agregar a este Indicador un componente cualitativo que haga referencia al mejoramiento e impacto de lo impartido en la persona, o en el grupo de personas que recibieron la capacitación, desde la perspectiva misma del mejoramiento en el desempeño del funcionario beneficiado con la formación recibida.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	En cuanto al Indicador Evaluación de Desempeño, se sugiere motivar a los encargados de realizar la evaluación al personal de la empresa en cuanto a fijar calificaciones que inviten a la mejora, y a asumir compromisos retadores en procura de que queden espacios para el desarrollo y crecimiento del evaluado en la forma como cumple la tarea, tanto desde las competencias en el %u201Cser%u201D como desde la misma capacidad técnica para desempeñarse en las funciones propias de su cargo.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Revisado el Indicador de Rotación de Personal, se evidencia que se ha fijado una meta del 2%, la cual se sugiere sea sustentada y documentada de forma técnica, mediante un referenciamiento de mercado para entidades del mismo sector, o en datos históricos que posea la empresa.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se identifican una Acción la ID 151, generada en Auditoría Interna 2019, con avance 0% y fecha de cierre 30 de abril 2020. Donde se sugiere identificar más riesgos para el Proceso de Gestión del Talento Humano, ya que solo estaba el de liquidación errónea e inoportuna del personal. Revisando la Caracterización actual ya aparecen tres (3) riesgos. Se evidencia que esta acción bien pudo ser cerrada habida cuenta que ya se tienen dos (2) riesgos identificados adicionales al inicialmente reseñado.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	La acción ID 99 identificada por Control Interno (Planes de Mejoramiento Individual con base en Evaluación de Desempeño). Avance 0%. Cierre para 30 de Junio. Se sugiere documentar los avances que se tengan al momento, y analizar la pertinencia de reprogramarla a la luz del instructivo generado para ese efecto por la Oficina Estratégica.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Se evidencian un total de doce (12) acciones con período de cierre vencido 30 abril de 2020, las ID 100, 103, 152, 213, 216, 282,283, 284, 285,286, 289, y 290. Se hace manifiesta la necesidad de asumir el compromiso frente a la mejora, en cuanto a gestionar con la oportunidad suficiente el análisis, reprogramación o cierre de acciones definidas en ejercicios de auditorías previos; de modo que los hallazgos no caigan en una repetición ineficiente de lo que se ha identificado como acciones a emprender para beneficio del proceso, y que manifiestan la toma de conciencia de la Organización frente a la mejora permanente en la gestión del talento humano. Lo anterior previene a la empresa de incurrir en incumplimientos de la Norma ISO 9011:2015 relacionados con el numeral 10.1. literales b y c. que hacen referencia a corregir, reducir o prevenir	Ver	Ver

				efectos no deseados del Proceso, y a mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Disciplinaria	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	La documentación se encuentra acorde a la realidad del proceso. La última averiguación disciplinaria se realizó en el 2018. Este tipo de investigaciones no son comunes en la Entidad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Disciplinaria	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidencia que a los riesgos del proceso se les hace seguimiento y evaluación trimestralmente. No se han materializado.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Disciplinaria	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Como no se solicitó ninguna investigación durante el año 2019 este indicador no fue medido. Se recomienda cambiar la periodicidad de medición, ya que actualmente está semestral y es muy poco común que se presenten investigaciones, lo cual se podría cambiar a anual.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Disciplinaria	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Los planes de acción fueron cerrados eficazmente	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Conformidad	La información del proceso reposa en el lugar destinado para ello y cumple con los parámetros establecidos en el sistema de gestión de calidad. Adicionalmente , tienen establecidos controles para el manejo de la misma de tal forma que se garantice el acceso, uso, el almacenamiento y la preservación de los expedientes y su información	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se cuenta con la metodología necesaria que da muestra de la conservación de la información que reposa en el centro documental.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	En el desarrollo de la auditoría se evidenció el interés de la unidad en mantener actualizada su gestión conforme a los lineamientos que se dictan desde el nivel central (tanto el archivo general de la nación como las directrices municipales), de tal forma que se minimicen los riesgos	Ver	ND

				existentes en el proceso y se mantenga al día la información que produce la ESU		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Revisada la documentación del proceso se recomienda actualizarla de acuerdo a los siguientes planteamientos: en caracterización se enuncia al comité de archivo el cual fue reemplazado por el comité del sistema integrado de gestión. Seguidamente, en el procedimiento denominado "Procedimiento Gestión Documental" se hace referencia a que la subgerencia administrativa es la responsable del proceso mientras que actualmente esa responsabilidad es de la Secretaría General. A su vez, en el mismo procedimiento, hay una actividad que hace referencia a la elaboración de informe de costos anuales los cuales deben ser aprobados por la subgerencia administrativa el cual se sugiere actualizar para dar mayor claridad sobre la misma	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	El indicador establecido se lleva de acuerdo a lo planteado y se evidencia el cumplimiento del mismo. Sin embargo, se sugiere sea complementado en el sentido de poder medir con mayor realidad la oportunidad con la que los expedientes son llevados y archivados en el software mercurio. Adicionalmente, se sugiere que las mediciones sean socializadas con las áreas de interés	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Por parte del líder del proceso se está analizando la posibilidad de tener un Plan B con el propósito de no depender del proveedor Servisoft. Para ello se está mirando el sistema ORFEO. De lo contrario, dejar debidamente documentado la razón por la cual deberá contarse con el proveedor actual	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 7.5	Conformidad	El líder del proceso presentó como evidencia el documento donde informa que la	Ver	ND

		Información documentada		publicación en la web se hizo acorde a los requerimientos solicitados		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Documental	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El líder del proceso presentó como evidencia el acta #3 del 31 de marzo de 2020, donde se evidencia lo solicitado	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Con respecto al procedimiento elaboración y aprobación del presupuesto, la auditada muestra un amplio y claro conocimiento del mismo, al detalle de identificar y ubicar de manera precisa las evidencias documentales sobre el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos. Sin embargo se recomienda analizar la posibilidad de optimizar el procedimiento de elaboración y ejecución del presupuesto en cuanto a expedir el acto administrativo de liquidación del presupuesto para iniciar su ejecución (Apertura).	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Con relación al contrato interadministrativo,el proceso interviene significativamente en la medida que desarrolla una serie de actividades importantes previas a su incorporación al presupuesto, lo que no se vislumbra en las entradas. La auditada explica que el contrato interadministrativo está inserto en el plan de negocios. Sin embargo se recomienda, en la medida en que esta entrada es de peso relevante en el proceso y que el mismo conlleva varias actividades para ingresarlo al presupuesto, se desarrolle un claro y detallado de éste.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Se revisan los indicadores del proceso y se evidencia que los relacionados con ingresos y gastos de recursos no propios, no generan valor agregado o de impacto al proceso. Se explicó por la auditada que estos indicadores fueron construidos ante la necesidad de generar alertas tempranas a la alta dirección cuando por sus resultados sea necesario. Se recomienda diseñar	Ver	ND

				indicadores de gestión adicionales que permitan medir propiamente el proceso de tal manera que se puedan tomar decisiones de mejoramiento		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Observación	Se revisa los procedimientos PR-M4-GP-1, GP-2 y GP-3 y se demuestra una coherencia entre el procedimiento y las actividades realizadas en cada uno de ellos. No obstante en la auditoría se detecta la necesidad de mejora en cuanto a ajustes y precisiones técnicas, jurídicas, semánticas y de coherencia de los mismos, por lo que se recomienda una revisión integral y general a los procedimientos del proceso, con la implementación además del relacionado con el contrato interadministrativo.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Se verifica que los planes de mejoramiento anteriores, se encuentran al día. Además la auditada presenta una actitud positiva frente a la mejora continua del proceso	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se revisan los indicadores del proceso y se evidencia que los relacionados con ingresos y gastos de recursos no propios, no generan valor agregado o de impacto al proceso. Se explicó por la auditada que estos indicadores fueron construidos ante la necesidad de generar alertas tempranas a la alta dirección cuando por sus resultados sea necesario. Se recomienda diseñar indicadores de gestión adicionales que permitan medir propiamente el proceso de tal manera que se puedan tomar decisiones de mejoramiento	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Conformidad	La auditada tiene un amplio conocimiento no solo del procedimiento, paso a paso, para la preparacion del proyecto de presupuesto, si no también de los documentos soportes del procedimiento para su aprobación. Esto se evidencia en las explicaciones ofrecidas	Ver	ND

				y con la entrega inmediata de los documentos solicitados en la auditoria.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Conformidad	La auditada muestra un manejo seguro de los sistema y buen control de la información documentada del proceso.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015	Observación	En la auditoria se observan repetidas incoherencias e imprecisiones en los procedimientos. En este punto la auditada manifiesta su total aceptación sobre la revisión de los mismos a efectos de la mejora contínua.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Observación	Revisado el procedimiento PR-M$-GP-2 se encuentra que el mismo además de presentar imprecisiones como las ya citadas, los documentos de referencia se encuentran desactualizados. Por lo que se recomienda una revisión puntual para las actualizaciones necesarias.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	Observación	Revisada la política de austeridad establecida en el proceso, además de encontrarla desactualizada ya que se indica que la misma es del 2017 y hace referencia a la "actual administración" se recomienda no solo su actualización si es voluntad de la administración, sino también definir la competencia administrativa de la misma, por cuanto no es al proceso gestión presupuestal a quien le corresponde.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 7.5.1 Generalidades	Observación	Se consulta a la auditada el objeto del procedimiento PR-M4-GP-3, a lo que explica que de acuerdo con la norma las modalidades el presupuesto se modifica de tres formas: Adiciones, Reducciones y Traslados. Al respecto se observa que el procedimiento se define como "Modificaciones Presupuestales", encontrando que la denominación no es precisa, por cuanto el término técnico de la ley es "Modificaciones al Presupuesto" por lo que se recomienda una definición	Ver	Ver

				con técnica jurídica acorde con el conocimiento y madurez del proceso.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Presupuestal	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	NULL	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente	Conformidad	Al revisar el cumplimiento de la política en el numeral 5.7 políticas de comunicación y promoción se evidenció la realización de un oficio dirigido a uno de los clientes en el que se notifica la apertura de presupuesto 2020, lo cual permite brindarle información precisa y oportuna a los clientes	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente	Conformidad	Se evidenció que el proceso tiene canales de comunicación establecidos como el correo, el teléfono y las visitas para mantener contacto y relación con los clientes lo que permite aumentar la satisfacción de los mismos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidenció que cada uno de los controles establecidos para los riegos contribuyen plenamente en la disminución del mismo, especialmente el crm ZOHO le aporta al control en gran medida	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidenció que el riesgo Evolución tecnológica le permite al proceso mantener control del mismo y que es necesario ubicarlo en este proceso para su control.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidenció que una manera de mitigar el riesgo "Favorecer a un aliado y/o proveedor por conocer información privilegiada del proceso " es invitar a varios proveedores al momento de realizar las cotizaciones para los clientes lo que permite que varios proveedores estén involucrados sin favorecer la entrega de información (ya que todos tienen la misma información).	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidenció que el CRM Zoho es un insumo fundamental para la documentación del proceso	Ver	Ver

				ya que es en este software donde reposan formatos y documentos del proceso; por tal motivo se recomienda realizar la actualización de formatos, documentos, caracterización y procedimientos, incluyendo este recurso nombrándolo como plataforma o aplicativo CRM o de la mejor manera posible.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia que el correo electrónico es una herramienta fundamental al momento la elaboración y negociación de propuestas, por lo cual aunque se tenga una reunión esta se respalda con un correo electrónico y acta de reunión.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que el formato Control Convenios se lleva mediante el aplicativo CRM Zoho, se recomienda revisar la pertinencia de incluir el formato de zoho en kawak ya que se evidencian formatos distintos con información similar.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que la Planilla control de propuestas comerciales tiene un error a la hora de visualizarla, se recomienda revisar la pertinencia de uso de este formato y si es del caso actualizarlo para corregir el error que aparece en Kawak.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se verificó el contrato de Distriseguridad con N° 01492017 y se logró evidenciar el la propuesta y ella la aplicación de la política de precios, además el contrato, los estudios previos, la lista de remisión al archivo, dando cumplimiento al requisito de información documentada.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se evidenció la medición, control y seguimiento a los indicadores del proceso, los cuales a la fecha de la auditoría se encontraban actualizados.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición,	Conformidad	Al revisar el cumplimiento del indicador se evidenció que se encuentra medido con corte al primer trimestre de 2020, con	Ver	ND

		análisis y evaluación		buenos resultados y cumplimiento de su meta.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	A la fecha de la realización de la auditoría los planes de mejoramiento se encontraban cerrados e incluso se validaron algunas acciones ya cerradas a modo de seguimiento y se evidenció su cumplimiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que el proceso de Investigación e Innovación cuenta con un formato de soluciones donde centraliza la información de proveedores, contacto, productos o servicios, detalles y estado de las soluciones estudiadas. El archivo se almacena en la ruta del servidor de archivos compartidos de la subgerencia comercial y permite ser consultada de manera fácil y sencilla.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	El proceso de Investigación e Innovación cuenta con dos indicadores que son calculados cada año de acuerdo a las soluciones estudiadas. Cumplen con las metas propuestas y se realizan seguimiento a estos. Se recomienda disminuir el tiempo de evaluación de cada indicador por 3 a 6 meses o como lo considere el proceso, con el objetivo de tomar acciones de mejora de manera temprana y efectiva. Es necesario analizar que los indicadores le generen valor a la alta gerencia en la toma de decisiones y a la vez se puede exigir poco a poco mayor nivel al proceso.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Observación	El proceso estableció como acción de mejora la socialización del plan de Investigación 2020 a más tardar el 28 de Febrero del presente año. Sin embargo hasta la fecha no se evidencia actas, correos o archivos que demuestren la socialización exitosa de dicho plan. Se recomienda establecer una nueva fecha y divulgar la actividad desde los grupos primarios, comités de gerencia o como lo considere el proceso.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que el proceso de Investigación e Innovación no ha tenido la oportunidad de dar respuesta de manera directa a una PQRSF recibida, esta actividad se realiza a través del procedimiento del protocolo de propuestas recibido desde los proyectos en ejecución o los diferentes clientes, dando trámite y posibles soluciones a estas. Se recomienda incluir dentro de los procedimientos el manejo de las PQRSF de tal modo que se pueda manejar su trazabilidadad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Observación	El proceso maneja el riesgo baja competitividad. Se deben identificar nuevos riesgos y su matriz, de acuerdo con los cambios y variables del entorno, para que sean dinámicos y no estáticos y a la vez hacer los nuevos controles adecuados y orientados a las necesidades actuales.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	El profesional de Investigación e Innovación conoce,muestra, explica cada ítem del Plan estratégico de manera general.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que el proceso de Investigación e innovación realizó un plan de acción para cada una de las acciones de mejora establecidas en la auditoría anterior.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que a través del formato establecido por el proceso denominado "Formato de registro de soluciones" se evidencian las pruebas, servicios , avances, estados de proyecto y pendientes de las soluciones evaluadas, además de la documentación complementaria	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	No Conformidad	De acuerdo a lo establecido el procedimiento y en el plan de Investigación e innovación 2020 en el numeral 6 denominado "Contenido" o "Actividades del proceso de Investigación de la ESU", el cual se refiere a la planeación, seguimiento y control del portafolio de	Ver	Ver

				proyectos no se evidencia documentación ó actividad que demuestre el desarrollo del numeral antes mencionado. El personal del proceso informa que no cuenta con información y avances de este numeral,informa que el ítem fue añadido en el procedimiento debido a que la norma lo exige así. Por lo anterior se solicita al proceso de Investigación e Innovación iniciar el desarrollo e implementación del numeral 6 o de lo contrario eliminar o replantear el ïtem con el fin de dar cumplimiento al procedimiento y plan de Innovación establecido.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Observación	Se evidencia que a la fecha no se ha presentado la oportunidad de aplicar la transferencia de tecnología según lo establecido en el numeral 7 del procedimiento. El proceso de Investigación e Innovación informa que este ítem podría implementarse al momento de que la entidad desarrolle su propio producto y sea vendido a sus clientes. Se considera que este ítem no es aplicable, ya que la ESU no tiene desarrollo de servicios propios, por ello, se recomienda replantearlo o retirarlo del procedimiento, pues de lo contrario sería un incumplimiento a la norma ISO 9001:2015.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Observación	De acuerdo a lo manifestado por el personal de Investigación e Innovación, las mesas técnicas se realizan con el Subgerente comercial, Logistico y Gerente para evaluar la viabilidad de los proyectos estudiados. Sin embargo no se evidencia la trazabilidad ni actas de reunión que sostengan estás mesas técnicas. Se recomienda tener un mayor control que evidencie las reuniones donde especifique los temas tratados, interesados y conclusiones de las soluciones evaluadas.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015 7.5	Conformidad	El auditado conoce el manejo de kawak, su proceso,	Ver	ND

		Información documentada		caracterización, documentos y procedimientos.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Es conforme. Se evidencia que el proyecto denominado "Código de Policía" cumple con cada una de las fases solicitadas	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	El auditado evidencia los proyectos SHOTSPOTTER y ALARMAS como soluciones derivadas del proceso.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	El auditado cumple con el plan de compras y presupuesto el proceso	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia que el plan investigación e innovación parte de los lineamientos de la alta gerencia, a través de mesas técnicas se imparten los lineamientos en cuanto a soluciones tecnológicas.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Conformidad	El auditado demuestra conocimiento de las empresa que compiten en el mercado de manera directa e indirecta con la ESU, además explica que la entidad cuenta con diferentes servicios que nos permiten tener un valor agregado y diferenciador frente a las demás empresas en cuanto a su portafolio de servicios, se debe tener en cuenta que la ESU debe buscar reinventarse constantemente, con ideas potenciales y diferenciadoras que la ubiquen delante de la competencia y lograr sostener en el tiempo el proceso de investigación e Innovación.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Investigación e innovación	ISO 9001:2015	Observación	Se evidencia que a través de los grupos focales se inicia el estudio de posibles soluciones a implementar. Sin embargo se observa que el proceso no cuenta con la documentación de las actas de reunión o informes de seguimiento. Se recomienda realizar la documentación correspondiente que soporte los temas tratados, personas interesadas y compromisos adquiridos.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	La responsable conoce todas la ruta documental en Kawak y la caracterización del proceso y sus procedimientos.	Ver	ND

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5.2 Creación y actualización	Conformidad	Se evidencia que se actualiza la información del sistema de acuerdo a la necesidad de los usuarios.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Observación	El sistema posee algunos documentos que no aplican a la actualidad como por ejemplo indicadores y matriz de riesgos, los cuales ya son sistematizados en Kawak. Evaluar la pertinencia de conservar esta información doble. Se recomienda mantener la información relevante y que genera valor al sistema se almacene en Kawak, ejemplo correos, documentos de respuesta a requerimientos, entre otros. Con el fin de conservar y centralizar la información. Los procedimientos, formatos y políticas se encuentran debidamente actualizados.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	El proceso tiene tres indicadores: 1.Eficacia de las ACPM 2.Gestion del riesgo 3.Efectividad de los controles Observamos como relevante del SGI el diseño de un nuevo tablero de mando que permitirá compilar los indicadores seleccionados para la toma de decisiones de la Gerencia.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se recomienda dinamizar los riesgos permanentemente, evaluarlos, hacer seguimiento a los planes de mejora. Se recomienda capacitar a los funcionarios para empoderarlos en su adecuado manejo y gestionarlos para que estos no se materialicen.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.2 Auditoría interna	Conformidad	Se revisa todo el proceso de auditoria del año 20109 y se encuentra conforme, hubo cuatro hallazgos y 39 recomendaciones los cuales de han ingresado en la plataforma Kawak. Se recomienda hacer un seguimiento especifico a las recomendaciones de las auditorias lo cual permitirá	Ver	ND

				elevar el desempeño de los procesos. Se evidencia apoyo dela Gerencia y lideres en el desarrollo de la auditoria		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.3 Revisión por la dirección	Conformidad	Se revisa el proceso del revisión por la direccion del año 2019 haciendo enfasis en los cambios que pueden afectar el sistema y las recomendaciones de la gerencia lo cual se encuentra debidamente documentado y con seguimientos en kawak. El proceso es conforme. Se recomienda divulgar esta información al personal oportunamente.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Conforme	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Conforme	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.2 Auditoría interna	Conformidad	Conforme	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Observación	No se evidencia la información de seguimiento al producto no conforme desde el SGI, esta en manos de terceros lo cual puede generar perdida de la información y falta de control. Ejemplo PNC Seracis. Se debe homologar el control de los registros desde el SGI. No se evidencia la trazabilidad de la información del producto no conforme.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Conformidad	Conforme	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 4 Contexto de la organización	Conformidad	Se gestionan en Kawak	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las	Conformidad	Se evidencia que el proceso cuenta con una base de datos que actualiza en la plataforma zoho	Ver	ND

		necesidades y expectativas de las partes interesadas				
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	Se evidencia que en la página web cuentan con un inventario de las partes interesadas de la entidad que le aportan al proceso	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	Se evidencia la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes mediante visitas comerciales, correos y llamadas telefónicas	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	Se evidencia para la construcción de ambos planes se tienen en cuenta las necesidades, estrategias y los proyectos a implementar por los clientes de la entidad	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Observación	Se evidencia un cronograma claro de visitas, idenfifcando los clientes potenciales y actuales, sin embargo con el fin de dar cumplimiento al numeral 5.1.2 se recomienda en el cronograma incluir responsables de visitas a cada cliente y un seguimiento al mismo para evidenciar si el cronograma se ejecutó a cabalidad e incluiso relacionar actas de las reuniones realizadas.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Observación	Se evidencia que la construcción de ambos planes tiene en cuenta las necesidades y expectativas del cliente, sin embargo se recomienda dejar trazabilidad en dichos planes a manera de enunciado o introducción, los proyectos macro, y los clientes que "posiblemente" harán parte del plan de ventas y para el caso del plan de mercadeo dejar clara la estrategia que le apunte a la satisfacción del cliente.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para	Conformidad	Se evidencia la actualización, control y seguimiento a los riegos del proceso.	Ver	ND

		abordar riesgos y oportunidades				
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia como insumo principal del proceso el Plan institucional estratégico, lo que les permite, lo conocen y lo tienen en cuenta para la construcción de su plan de ventas y plan de mercadeo.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Al revisar la documentación del proceso en Kawak se evidenció que no se tiene actualizado el Plan de mercadeo para la vigencia 2020, lo que no permite identificar la estrategia clara de mercadeo con enfoque a los clientes para el año en curso, se recomienda realizar la actualización con los insumos que se tengan a la fecha (clientes potenciales y estrategias de fidelización o marketing) y realizar el ajuste o complementarlo al contar con el plan de desarrollo del municipio de Medellín.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidenció la presentación del informe de ventas del mes de enero al comité de Gerencia, se recomienda incluir en la política comercial la periodicidad para la presentación de dicho informe, lo que les permitirá tener un control para la implementación de acciones oportunas de mejora.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Al revisar el contrato N° 01492017 correspondiente a Distriseguridad se evidencia que de acuerdo con la Política de Precios el contrato tiene un porcentaje de honorarios de administración inferior al establecido por la política, lo que requiere de visto bueno por parte del Gerente y se logró evidenciar el documento que contiene dicho visto bueno, generando así un incumplimiento a la política comercial en el numeral 5.3.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció que en la plataforma zoho, dejan toda la trazabilidad correspondiente a la información relacionada con el cliente.	Ver	ND
SEDE	Planeacion	ISO	Observación	Se evidencia en el contrato N°	Ver	Ver

PRINCIPAL POBLADO	Comercial y de Mercadeo	9001:2015 7.5 Información documentada		01492017 correspondiente a Distriseguridad que se cuenta con el acta de inicio, sin embargo no se evidenció en ella como se precisa en la política comercial en el numeral 5.5 Política de operación, la comunicación en la que se informa el nivel de escalamiento definido.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Al revisar la política de operación en el numeral 5.5 se habla de "los responsables de dar los vistos a los contratos interadministrativos" y se evidenció que el este ítem se encuentra desactualizado, se recomienda incluir las personas o cargos responsables que a fecha dan los vistos buenos e igualmente complementar en los documentos del proceso las unidades a quienes les corresponde dar los vistos bueno, esto con el fin de evitar confusiones a la hora de validar la información.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que el proceso realiza la verificación de tiempos de cotización con la Subgerencia de Servicios, sin embargo se recomienda dejar trazabilidad de las reuniones y acuerdos entre ambas sugerencias para contribuir con la satisfacción de los clientes.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia el portafolios en documento pdf y en el sitio web de la entidad, sin embargo se recomienda incluir el portafolio de servicios en un documento que haga parte del proceso en kawak y a su vez incluir en el plan de mercadeo las líneas y sublíneas que se mercadearán para cada vigencia, esto con el fin de validar que el portafolio se encuentra actualizado con base a lo definido en el proceso.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que la plataforma Zoho es una herramienta fundamental para la gestión y administración del proceso y de sus clientes, sin embargo no se menciona en ningun documento del	Ver	Ver

				proceso, por tal motivo se recomienda actualizar los recursos de la caraterización, los procedimientos y demás formatos del proceso en los cuales se haga alusión a "una plataforma" que le aporta en gran medida todo el proceso.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se evidenció que a la fecha de la auditoría el indicador del proceso se encontraba actualizado y con el cumplimiento de la meta y sus acciones correspondientes.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se evidenció que a la fecha de la auditoría el indicador del proceso se encontraba actualizado y con el cumplimiento de la meta y sus acciones correspondientes.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se evidenció que a la fecha de la auditoría todas las acciones de mejora se encontraban cerradas adecuadamente	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Conformidad	La Entidad determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión de Calidad. Se evidenció la realización del análisis del entorno y la matriz DOFA, se tienen objetivos estratégicos con cada cliente principal, incluyendo las debilidades y oportunidades, y toda la documentación fue revisada y aprobada por el Comité de Gerencia.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 7 Apoyo	Observación	Se preguntó cómo se realizó el apoyo en la realización de los pnes, políticas, plan de ventas, plan de mercadeo y demás generados en cada uno de los procesos. Se recomienda actualizar la caracterización del proceso en la actividad denominada "Apoyar en la realización de planes de ventas, mercado, de adquisiciones, de bienestar social y estimulos y demás planes y diferentes políticas que se genenren en cada uno de los procesos", dado que se observa que el proceso de planeación institucional únicamente	Ver	Ver

				realiza seguimiento a esta actividad y no injiere en la construcción de la misma.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se revisó toda la documentación del proceso: caracterización, procedimientos, políticas, manuales y demás. Toda la documentación se encontró actualizada y publicada. Se aclaró que la política de calidad se dejó dentro del proceso de mejora continua y en cada módulo se encuentran los manuales. Se sugiere hacer campañas para la socialización de los manuales de orientación y conocimiento del nuevo formato de gestión del cambio.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Se indagó por los informes de monitoreo suministrados por el proveedor en cuanto la disponibilidad de la plataforma kawak. Sin embargo, no se evidencia informes de monitoreo de disponibilidad de la plataforma kawak durante el periodo Mayo 2018 a Mayo 2019. Se recomienda solicitarlo mensualmente al proveedor del servicio, además establecerlo como condición contractual para garantizar el control y funcionamiento exitoso de la plataforma.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Se revisó qué controles se aplican para la generación y respaldo del backup de la información que reposa en kawak. Se evidencia que el proveedor de la plataforma realiza el backup de la información y lo deja a disposición del proceso de planeación institucional. Sin embargo no se evidencia la descarga y control del mismo. Se recomienda incluirlo en la política del proceso, donde establezcan controles para las copias diarias, semanales, mensuales o como lo considere el proceso, además de establecer una ubicación local para su almacenamiento garantizando una copia segura de la data.	Ver	Ver
SEDE	Planeacion	ISO	Conformidad	Se validó la comprensión de	Ver	ND

PRINCIPAL POBLADO	Estratégica	9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El proceso cumple con la socialización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y por tal razón realiza la socialización de los planes de acción. Se evidencian las actas de reunión del comité de gerencia socializando los planes de acción con los subgerentes de la entidad.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se revisó el avance de las acciones de mejora que quedaron de la auditoría anterior (año 2019), evidenciando que se realizó la socialización de los cambios surtidos en la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, en relación con la innovación y desarrollo, se envió el mapa de procesos actualizado a todo el personal y al comienzo del año se informaron los cambios en el plan estratégico y de adquisiciones. En relación con la oportunidad de mejora ID 159 y que se encuentra abierta a la fecha se explicó que tiene fecha de implemenacipon el 31 de agosto de 2020 y desde comienzos de año se inició con la socialización de la política de calidad en los grupos primarios de las diferentes áreas. Sin embargo por no registrarse ningun avance, se recomienda incluir las reuniones de los dos comités primarios donde se participó. Por último y en relación con la acción de mejora ID 309 y que se relaciona con las observaciones de la administración de la herramienta kawak, para que a través de la mesa de ayuda se lleve el control de los incidentes y los tiempos de respuesta, se informó que tiene como fecha de implementación el 30 de junio de 2020, que a la fecha ya se puso la mesa de ayuda, se creó el ítem y falta su implementación. Se recomienda documentar los avances en la plataforma	Ver	Ver

				kawak. Además establecer ANS para los tiempos de respuesta de cada requerimiento recibido, con el fin evaluar a medio-largo plazo indicadores de solución y efectividad a cada necesidad.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 7.4 Comunicación	Observación	Se evidencia que la plataforma kawak cuenta con manuales de usuario final para la configuración y uso de las herramientas.Sin embargo se observa que los manuales no están centralizados en una ubicación de fácil acceso para los usuarios, además se recomienda establecer capacitaciones (trimestrales, semestrales) para los usuarios finales con el fin de fortalecer conocimientos en actividades específicas y ofrecer apoyo a las áreas de la entidad.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	Conformidad	La política de calidad de la Entidad está disponible como información documentada, se comunicó para ser entendida y aplicada dentro de la organización, y se encuentra disponible para las partes interesadas. La política de calidad se encuentra publicada en la página web y también se incluyó en kawak dentro del proceso de mejora continua. Se evidencia socialización de la política de planeación institucional en los grupos primarios de la entidad. Se recomienda realizar acta de cada reunión.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se revisó que a través del formato de "Gestión de Cambios" se evidencian los registros y controles de los cambios realizados a los procesos, servicios, productos y demás. Se evidencia registros y controles a través del formato "Gestión de cambios", tal y como se detalló en el numeral 5.3.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Conformidad	La Entidad cuando determina el alcance considerando las cuestiones internas y externas referidas en el numeral anterior, los requisitos de las partes interesadas, y los productos y servicios de la organización;	Ver	ND

				el alcance está disponible y documentado, y contiene los productos y servicios cubiertos por el Sistema d Gestión de Calidad, junto con la justificación de los requisitos de la norma que no son aplicables. En la página web se encuentra publicada toda la información, y se evidenció la trazabilidad de la medición, y de su diseño y desarrollo.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Conformidad	La Entidad determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación determinando los elementos de entrada requeridos y los elementos de salida esperados; la secuencia e interacción de los procesos; los criterios y métodos incluyendo las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos; los recursos necesarios asegurando su disponibilidad; la asignación de responsabilidades y autoridades de los procesos; los riesgos y oportunidades, junto con las acciones adecuadas para tratarlos; los métodos para realizar el seguimiento, mediciones, evaluaciones y los cambios para alcanzar los resultados; y las oportunidades de mejora. La información está documentada en la página web y en kawak se encuentran todos los procesos con la información antes indicada.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso	Conformidad	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad: tomando la responsabilidad de la eficacia del sistema; asegurando que se establezca la política y los objetivos de calidad; asegurando que la política se comunique y aplique dentro de la organización; asegurando la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio; promoviendo la toma de conciencia del enfoque	Ver	ND

				basado en procesos; asegurando que los recursos para el sistema están disponibles; comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme los requisitos del sistema; asegurando que se alcancen los objetivos y resultados previstos; involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema; promoviendo la mejora continua; apoyando otros roles pertinentes de la dirección para demostrar el liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad. Se evidenció que en Comité del Sistema Integrado de Gestión se realiza seguimiento a los planes de acción y acciones de mejora, que se cuenta con un rubro específico para el mantenimiento del Sistema de Gestión, se cuenta con la auditoría que realiza el ICONTEC, y cada dos años se capacita a los auditores internos en la entidad antes mencionada.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Entidad considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos indicados en el numeral 4.2, además determina los riegos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de: asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr los resultados previstos; prevenir o reducir los efectos indeseados; y lograr la mejora continua. La organización planifica las acciones para tratar los riesgos y oportunidades, la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad, y la manera de evaluar la eficacia de estas acciones. Se evidenció que en la matriz de riesgos se encuentra en kawak, incluye los riesgos de corrupción y de los 12 procesos, incluye las causas y los efectos, la evaluación y los controles. También se cuenta con una política para	Ver	ND

				la administración del riesgo y se realiza seguimiento cada 6 meses para verificar que los controles son adecuados y evaluados.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Conformidad	La organización establece los objetivos de calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes, y los mismos son coherentes con la política, medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos, servicios y satisfacción del cliente; son objeto de seguimiento, comunicados, y actualizados. La organización conserva la información documentada sobre os objetivos de la calidad. Y cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de calidad determina: lo que se va a hacer, los recursos que se requieren, el responsable, la fecha de finalización, y cómo se evalúan los resultados.Se evidenció que se realiza revisión cada año, actualmente tenemos 10 objetivos estratégicos y de calidad, están publicados en la página web y aprobados por el Comité Integrado de Gestión. A los planes de acción se les realiza seguimiento trimestral. Cada proyecto se encuentra asociado a un objetivo estratégico y se le asignó un peso, el cual mide el cumplimiento, aclarando que los que se encuentran en cero (0)no tenían actividades programadas para el primer trimestre del año, y adicionalmente la Dirección de Auditoría Interna también valida su cumplimiento. Se mostró el acta del ultimo Comité Integrado de Gestión celebrado el 17 de febrero de 2020, donde se realizó dicho seguimiento, y todas las actas de tal coité se archivan en el correspondiente expediente de Mercurio.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.3 Planificación	Conformidad	Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, el cambio	Ver	ND

		de los cambios		se lleva a cabo de manera planificada y sistemática. La Entidad considera el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos, y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Se explicó que desde el año 2019 se implementó el formato de Gestión del cambio, como desarrollo para el cumplimiento del numeral nuevo introducido por la norma, para así conocer el impacto de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad. Se actualizó la creación del proceso de innovación, la actualización de los objetivos estratégicos, la renovación tecnológica, la implementación del sistema de costos, la puesta en uso de kawak, la implementación del software ZOHO de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, y la reformulación del proceso de satisfacción del cliente que pasó a la Oficina Estratégica.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 7.3 Toma de conciencia	Conformidad	Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben tomar conciencia de la política de calidad, los objetivos de dicha política, su contribución a la eficacia del sistema de calidad, incluyendo los beneficios de uan mejora de desempeño, y las implicaciones de no cumplir los requisitos de sistema. Se evidenció la realización de campañas para la toma de conciencia y centralización de toda la información en kawak. También las auditoría del ICONTEC han ayudado bastante en la toma de conciencia.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se revisaron los indicadores del proceso y se demostró que los mismos se llevan adecuadamente, se analizan sus resultados, y se toman acciones ante el cumplimiento de una meta. Se infirmó y evidenció que se realiza seguimiento trimestral.	Ver	ND
SEDE	Supervision	ISO	Observación	El proceso tiene establecidos	Ver	Ver

PRINCIPAL POBLADO		9001:2015 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		controles para el seguimiento de los productos, servicios y los proveedores mismo, lo cual se pudo evidenciar en los contratos suscritos con Enetel, Tecproys, Tecnologías Marte, Buseticas, Villa de la Candelaria, Las Rampas, Corporación Vive, Unión Eléctrica correspondientes a 2019, en estos hay distintas formas de realizar el seguimiento, pero, en la documentación del proceso no se encuentra una política para realizar los seguimientos a los proveedores según el tipo de contrato. Se recomienda documentar en el proceso una política guía que indique la forma en la se debe hacer el seguimiento de productos, servicios y proveedores según el tipo de contrato suscrito con un proveedor determinado.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4.2 Tipo y alcance del control	Conformidad	Se pudo evidenciar que en los contratos 201900172, Convenio 730 de 2019, 201900160 y convenio 0149 de 2017 existen documentos a través de los cuales se muestran los controles sobre los impactos que los productos y servicios pueden producir en los clientes, además muestran el cumplimiento de los requisitos que pueden presentar las partes interesadas.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4.3 Información para los proveedores externos	Conformidad	En cada proceso de Solicitud Pública o Privada de oferta, En los procesos de Alianzas Comerciales y los referenciamientos de precios se pudo evidenciar la inclusión de los requisitos relacionados con los productos, competencias y capacidades que deben cumplir los proveedores de productos y servicios, se tomaron como referencia los contratos 201900150, convenio CN-2018-0325 y 201900160.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.5.1 Control de la producción y	Conformidad	En los contratos 201900094, 201900187, 201700265, 201700344 se pudo comprobar que existen controles a través de actas de reunión, informes y listas de	Ver	ND

		de la provisión del servicio		chequeo que de diversas formas se controla y se revisa la marcha de la prestación de servicios y el cumplimientos de los requisitos de los productos destinados al cliente.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.5.5 Actividades posteriores a al entrega	Conformidad	El seguimiento de los productos y servicios entregados a los clientes se lleva a través de actas de entrega e informes finales de ejecución de contrato con presencia de todas las partes interesadas en cada evento. así lo evidencia la documentación de los contratos 201900099, 201900247, 201700220, 201900236, 201900051.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.5.6 Control de los cambios	Observación	En los contratos se evidenció que se llevan controles de los cambios ocurridos durante la ejecución de los mismos, para corroborarlo se revisaron los contratos 2019000172, convenio 730 de 2019 y 201900099. No se evidencia un criterio general definido para realizar la actuación. Se recomienda generar y documentar en el proceso una política sobre la actuación que se debe realizar cuando ocurren cambios no planificados en los productos y servicios.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	1.En la caracterización del proceso se evidencia que visto el ciclo PHVA hace falta documentar la parte correspondiente a la verificación y control del proceso (V). 2.En la caracterización del proceso se muestran formatos que no se utilizan: FT-M3-SUP-3, FT-M3-SUP-4 y FT-M3-SUP-5. 1.Se recomienda incluir el ciclo PHVA completo con el fin de que refleje todo el proceso administrativo. 2.Se recomienda revisar los formatos que existen en el proceso y retirar aquellos que sean obsoletos o que ya no se usen.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.7 Control de las	Conformidad	En las dos unidades estratégicas de la subgerencia de servicios, tienen un grupo de trabajo	Ver	ND

		salidas no conformes		para el tratamiento de productos y servicios no conformes, a través de éste grupo se tratan causales, no conformidades, acciones a realizar y seguimiento de las mismas, la documentación producto del trabajo queda almacenada en el expediente de cada contrato, se evidenció en el contrato 201400344		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	El proceso de supervisión revisa semestralmente los posibles riesgos e identificación de oportunidades que se puedan presentar antes,durante, y posterior a las ejecuciones contractuales, ello se puede evidenciar en el expediente de cada contrato.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	El proceso tiene documentadas dos acciones de mejora en proceso de ejecución. Se recomienda darle cierre a las dos acciones de mejora abiertas en la fecha programada.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Los indicadores se encontraron actualizados, lo cual se pudo evidenciar en la documentación del proceso y cada indicador tiene el análisis del comportamiento de cada uno	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Observación	En la revisión realizada en la evaluación proveedores en la parte de la política no es muy clara a hora de quien se le hace dicha evaluación. se recomienda especificar en la política de evaluación de proveedores a quien se le aplica la evaluación y cuales no.	Ver	Ver

REPORTE

Proceso	Sede	Fortalezas	Debilidades	Conclusiones
Mejora Continua	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Kawak facilita el manejo de la información, el software es muy amigable y se evidencia que el personal se ha ido apropiando del manejo del mismo. El cuadro de mando de indicadores que esta en etapa de implementación	Mejorar el manejo de la información del producto no conforme	Se concluye que el proceso cumple con los requisitos de la norma ISO [illegible] versión 2[illegible] de la organizac[illegible]

		facilitar el análisis de datos y la toma de decisiones para el comité de gerencia		normativiad vigente.
Planeacion Comercial y de Mercadeo	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia un proceso maduro que le aporta en gran medida a la gestión de los prodctos institucionales. Se evidencia que la plataforma ZOHO le aporta en gran medida a la gestión del proceso y la administración de clientes.		
Comunicación	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se destaca el amplio conocimiento del proceso y la organización por parte de la auditada.	El proceso de comunicación interna como tal no realiza mediciones periódicas para evaluar no solo la efectividad de los mensajes y los medios utilizados sino también para evaluar la gestión de la comunicación en su integralidad, ya que un alto porcentaje de la información que se divulga es de carácter informativo propia de los diferentes procesos de la entidad. Para la divulgación de la información propia de las diferentes áreas se carece de identidad empresarial normalizada que homogenice, caracterice y permita la identificación del mensaje, según su nivel de importancia, su propósito y, alcance del mismo, por tanto para cada mensaje se hace un diseño particular a través de los servicios de los asesores externos con las consecuencias de tiempo y recursos que ello implica; esto partiendo que los mensajes por su oportunidad, inmediatez y propósito debe brindar a los empleados confianza, claridad, seguridad y certeza y servirá para evitar vacíos de información, incertidumbre, miedos, especulaciones y rumores que afecten negativamente el ambiente de trabajo y la productividad.	Como resultado de la auditoría se puede concluir que la Gestión del Proceso Comunicación e Información se fundamenta en un Plan de Acción donde se evidencia la gestión y se permite valorar de forma permanente la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades realizadas, de conformidad con los objetivos y metas programadas durante la vigencia. No obstante se precisa de nuevas iniciativas que eleven el conocimiento, la motivación y el empoderamiento del personal frente a la Entidad, teniendo un vasto conocimiento de la razón de ser de la Empresa para la cual entregan día a día lo mejor de sí mismos.
Gestión del servicio	SEDE PRINCIPAL POBLADO	-Gestión oportuna y adecuada de las Acciones previstas como parte del Plan de Mejoramiento 2019	-Se destacan como Oportunidades de Mejora y se definen como Recomendaciones, en el Informe.	El Proce[illegible] Gestión [illegible] Servicio s[illegible] en su concepción

		producto de la Auditoría Interna realizada en esa vigencia; lo que muestra compromiso por la mejora oportuna de su proceso. -El Proceso fue incorporado a partir del 12 de noviembre de 2019 como parte del Macroproceso Estratégico Gestión del Direccionamiento, ubicación que lo hace transversal y relevante para toda la organización. La actividad cumplida por sus responsables se plantea como un reto y oportunidad, orientada a ubicar el Proceso Gestión del Servicio como parte del día a día de todos los miembros y partes interesadas de la empresa; consolidando así una visión compartida de la gestión de la ESU, donde el aporte de los funcionarios y demás partes interesadas posibilite la sostenibilidad y permanencia de la Empresa Para La Seguridad Urbana-ESU. -La complementariedad de saberes y formación académica de los responsables del Proceso de Gestión del Servicio, se constituyen en base sólida para hacer del mismo un proceso eficaz, alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa. -El grupo de Auditados se caracterizó por una alta colaboración y precisión en sus argumentos y aportes documentales, lo que facilitó el ejercicio y hacer una óptima utilización del tiempo.		y contenido a la Norma ISO 9001:2015, y a partir del nuevo enfoque producto de su ubicación como parte del Direccionamiento Estratégico será clave en el logro de los objetivos de la Organización a corto, mediano y largo plazo.
Planeacion Estratégica	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso de planeación institucional está completamente documentado y actualizado, la profesional encargada del mismo lo conoce y explica con facilidad. Se evidencia cumplimiento de todas las obligaciones que como entidad pública tiene la Entidad en cuanto a la planeación institucional y el sistema de gestión de calidad. La información se	Los requerimientos relacionados con el proceso de planeación institucional no cuentan con un control de cada requerimiento recibido y tampoco tiene ANS establecidos para los tiempos de respuesta, el backup de la plataforma kawak no cuenta con una copia local en la Entidad.	El proceso de planeación institucional está completamente documentado y actualizado, lo que permite a la Entidad cumplir todas las obligaciones que como enti pública t cuanto a planeación

		revisa y actualiza periódicamente, la herramienta kawak centraliza la totalidad de la información y ello evidencia un mejoramiento en el manejo de los seguimientos y evaluaciones. Se ve mucho más el apoyo y acompañamiento a los encargados de la planeación en cada una de las áreas, con el acompañamiento individual, la participación en los comités primarios, la capacitación a los auditores internos y la preparación de las diferentes auditorías.		institucional y el sistema de gestión de calidad. La información se revisa y actualiza periódicamente, la herramienta kawak centraliza la totalidad de la información y ello evidencia un mejoramiento en el manejo de los seguimientos y evaluaciones. Se ve mucho más el apoyo y acompañamiento a los encargados de la planeación en cada una de las áreas, con el acompañamiento individual, la participación en los comités primarios, la capacitación a los auditores internos y la preparación de las diferentes auditorías.
Gestion Presupuestal	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso presenta una evolución importante a partir de las auditorias anteriores, así como por la iniciativa de la auditada responsable del proceso, quien por su experiencia aporta para la mejora continua. Se destaca por parte de la auditada el amplio conocimiento del proceso y de la importancia del mismo para la entidad. Se resalta la actitud y aptitud de la auditada.	A pesar que el proceso Gestión Presupuestal es importante en el quehacer de la Entidad, el mismo denota carencia de técnica-juridica en su caracterización y levantamiento de procedimientos, lo que facilita potenciales riesgos.	El Proceso de Gestión Presupuestal, si bien se ajusta a la normatividad vigente y demás aspectos relacionados con la elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto, se presentan aspectos susceptibles de mejora que fueron identificados en esta auditoría de acuerdo con las observaciones y recomendaciones establecidas en el presente informe.
Investigación e innovación	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso de Investigación e Innovación cuenta con la documentación y bases bien definidas.Se reconoce	El proceso de Investigación e Innovación debe continuar apostando al mejoramiento continuo del proceso, buscando	Se conclu[illegible] el proces[illegible] general [illegible] con las bas[illegible]

		la disposición del personal de proceso de Investigación e Innovación para entregar la información de manera ágil y oportuna, además del estudio de soluciones evaluadas que aportan al desarrollo de tecnología de sus clientes. El profesional Universitario conoce y entiende su proceso, tiene clara la metodología de las mesas técnicas y cumplimiento de los indicadores a pesar del corto tiempo que lleva desempeñando el cargo.	una fase de estabilización y maduración que permita fortalecer las debilidades encontradas. Deberá documentar la información de las reuniones y realizar seguimiento a las actividades de las mesas técnicas y grupos focales.	procedimientos bien definidos para ser competitivos en el mercado . El proceso debe evaluar las debilidades encontradas y apostarle a la implementación a corto plazo de un mejoramiento continuo. Se resalta la disposición y el trabajo evidenciado del personal
Supervision	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Todos los miembros del área están comprometidos con el mejoramiento del proceso. Existe preocupación para establecer controles sobre todo el proceso de ejecución y entrega a los clientes de cada producto y servicio contratado.	Es importante que todos los miembros del equipo conozcan la documentación de cada proceso. se evidencia que algunos integrantes del proceso no conocen la documentación como es la política de evaluación de proveedores.	El proceso cumple con lo estipulado en la norma ISO 90001 version 2015
Gestion Contable	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Tienen una adecuada identificación de los riesgos asociados al proceso El software facilita y garantiza el adecuado funcionamiento del proceso.	Falta actualizar algunos procedimientos en Kawak para garantizar el adecuado manejo de la informacion del proceso.	El proceso de contabilidad y costos cumple con los requisitos de la norma ISO-9001 versión 2015 y los de la organización
Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia un proceso ordenado maduro. Se tiene conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente y son tenidas en cuenta al momento de la elaboración de propuestas y contratos.		Es un proceso maduro e importante para la entidad, y sería bueno para este fortalecer y socializar aún más la gestión continua que realiza la subgerencia comercial y de mercadeo a nivel de satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto a nivel interno como externo, nuevos proyectos y clientes de la entidad. Y fortale[illegible] política co[illegible] en sus numerales

				5.6 y 5.7 Servicio al cliente y comunicación y promoción
Gestion Bienes y Servicios	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se resalta el amplio conocimiento del proceso y comportamiento del mismo. lo cual ha permitido una mejora constante que se ve reflejada en el cumplimiento de los indicadores del proceso y en el manejo de los bienes de la entidad.	Pese a que se encuentran un proceso muy ordenado, no se cuenta con una herramienta que automatice el seguimiento y control de los activos lo cual se esta llevando de manera manual requiriendo mas tiempo del funcionario para implementar estas tareas.	Se nota la madurez del proceso y con el pasar de cada vigencia se evidencia la mejoría con acciones implementadas en la búsqueda de optimizar tiempo y recursos para la entidad.
Gestion de Compras	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El recurso humano es un factor determinante en los resultados y mejora continua del proceso. El proceso es complejo y se trata de tener y mejorar los controles de	Cada línea de negocio deben conocer y entender claramente la documentación que está en Kawak del proceso de gestión de compras	La documentación del proceso tiene aspectos importantes para revisar, están señalados en cada observación realizada durante el ejercicio.
Gestion de Tesoreria	SEDE PRINCIPAL POBLADO	La auditada demuestra conocimiento y experticia del proceso. La documentación está organizada y se ha demostrado una mejora del proceso año tras año.	Utilizar la documentación vigente del Sistema Integrado de Gestión, la cual se consulta en Kawak.	En términos generales el proceso se encuentra acorde con la norma ISO 9001:2015, cumpliendo los requisitos que le aplican.
Gestion de Liquidacion Convenios	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia una mejora del proceso a través de los años. Las liquidaciones se han podido realizar en mayor cantidad gracias al seguimiento constante al cliente de parte de los responsables del proceso. La experticia y compromiso de los responsables hacen que el proceso se encuentre maduro y organizado		El proceso se encuentra acorde a los numerales de la norma ISO 9001:2015 que le aplican y a la documentación misma del proceso.
Gestion de Tecnologia de la Informacion	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso de TI evidencia la existencia de excelentes profesionales en la materia y comprometidos con la infraestructura tecnológica de la Entidad. Es un proceso organizado, actualizado y en constante evolución para lograr una mejor prestación de los servicios a cargo y el soporte permanente a los	Por tratarse de un proceso transversal a toda la organización, se recomienda la participación en los diferentes grupos primarios, para garantizar que toda la información es conocida por todos los usuarios.	Fue una auditoría con excelentes resultados para el proceso, el cual mostró dominio de la caracterización y los procedim cumplim todos los productos salidas

		diferentes usuarios. La mejoría del proceso es notoria y se adapta a las diferente situaciones que se presentan, como la pandemia que se está viviendo en la actualidad como consecuencia del COVID 19.		y acuerdos de servicio, y en general una mejoría notoria en toda la plataforma tecnológica y la prestación de los diferentes servicios que componen la misma. Es un proceso en constante evolución, mejoría y apoyo a los usuarios.
Gestion Documental	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso cuenta con personas conocedoras del tema que aportan al mejoramiento del sistema atendiendo las directrices a nivel documental. Adicionalmente, se menciona un ejercicio que realizaron con personal de la Linea Logística con el fin de llevar a cabo el archivo documental de un proceso crítico para la empresa y en la cual las partes evidenciaron empáticamente lo que cada área requiere desde su rol, y lo mas importante, cumpliendo con todas las directrices planteadas en el proceso	Importante desarrollar indicadores que midan el proceso de manera mas ácida, y que adicionalmente sea socializados con las áreas interesadas, a fin de seguir mejorando el proceso	Se resalta la buena actitud por parte de los auditados, prestos siempre al desarrollo de la auditoría, con amplió conocimiento del proceso y atendiendo de manera asertiva aquellos apartes susceptibles de mejoramiento
Gestion Contractual	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El equipo de la Secretaría General cuenta con la experticia y experiencia para el manejo de la actividad contractual de la Entidad. La disposición para recibir recomendaciones al proceso fue muy buena, lo cual ayuda al mejoramiento del mismo.	Contar con indicadores que realmente midan la gestión del proceso y agreguen valor al mismo.	De forma general, el proceso cumple con las disposiciones de la norma ISO 9001:2015.
Gestion del Talento Humano	SEDE PRINCIPAL POBLADO	-Disposición y buena actitud para el desarrollo de la auditoría por el responsable del Proceso. -Oportunidad en el aporte de información complementaria solicitada. -Contribución a la política de %u201Ccero papel%u201D con la adopción de medidas orientadas a hacer uso de medios automatizados,	-Como punto de mejora para futuros eventos, se recomienda que desde la misma planeación de las auditorías se precise e informe quiénes serán las personas que participarán como invitados en las auditorías programadas, esto con el fin de tener conocimiento exacto de los que harán parte del ejercicio tanto por el auditado como del auditor; lo que permite un desarrollo más tranquilo del proceso, con la independencia suficiente, y de	La Gestión del Talento Humano es un proceso estratégico para la Organización, y como tal debe ser abordado desde la alta dirección; acompañar definiend de trabaj cuanto a l recursos con que

		para la gestión de información.	paso ayuda a cumplir de mejor forma este tipo de ejercicios. -Desde la perspectiva misma del contenido y alcance de la auditoría, y del proceso, se debe también considerar un tiempo para su realización de mínimo cuatro (4) horas, a efecto de hacer un trabajo juicioso sin la tensión que produce el tiempo que inicialmente se había fijado.	cuenta el Proceso, y entendiendo claramente el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización, como aporte a la sostenibilidad y competitividad de la ESU.
Defensa Judicial	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se demuestra una supervisión y seguimiento mucho más exhaustivo en la defensa judicial, permitiendo que los pagos de sentencias no sólo sean imputados 100% a la ESU sino a otros actores. Se evidencia buena organización de la información por parte de la auditada.	Tener indicadores que en realidad demuestren la gestión del proceso podrán generar un valor agregado para la empresa y para el área.	El proceso se encuentra acorde con la norma ISO 9001:2015 y la documentación del mismo.
Gestion Disciplinaria	SEDE PRINCIPAL POBLADO	La disposición de los auditados para el desarrollo de la auditoría.		El proceso está acorde con la norma ISO 9001:2015 y con la documentación del mismo

INFORMACIÓN ADICIONAL

Volver Enviar vía e-mail Imprimir