> INFORME FINAL



RESUMEN DE HALLAZGOS

Proceso	Conformidad	No Conformidad	Observación
Planeacion Estratégica	1	0	9
Mejora Continua	3	0	7
Planeacion Comercial y de Mercadeo	9	0	7
Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	4	0	4
Gestión del servicio	9	0	0
Gestion de Compras	2	2	7
Supervision	4	0	7
Gestion del Talento Humano	5	1	6
Gestion de Tecnologia de la Informacion	5	0	7
Total	42	3	54

DETALLE DE HALLAZGOS

☐ Mostrar avance

Codes	Droces	Poguicito	Tina	Hallana	Doomondosiones	Evidencia	Oportunidad
Sedes	Proceso	Requisito	Tipo	Hallazgo	Recomendaciones	fuente	de mejora
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Observación	Se evidencia la entrega de los requerimientos de manera informal (correos electrónicos). Se recomienda establecer una ficha de requerimiento con los datos mínimos técnicos, comunicación, informes requeridos, tiempos, firmas de aprobación (cliente - ESU), etc. El no establecer un recibo de requerimiento formal ocasiona un riesgo de incumplimiento al numeral 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	electrónicos). Se recomienda establecer una ficha de requerimiento con los datos mínimos técnicos, comunicación, informes requeridos, tiempos, firmas de aprobación (cliente - ESU), etc. El no establecer un recibo de requerimiento formal ocasiona un riesgo de incumplimiento al numeral 8.2.3 Revisión de los	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	Observación	No se evidencia de manera objetiva una tipificación para la asignación de requerimientos a los compradores, incluso por línea se manejan diferentes archivos. Aunque se tiene claro cómo asignar un requerimiento, es indispensable que se tenga documentada una metodología de asignación, teniendo	manera objetiva una tipificación para la asignación de requerimientos a los compradores, incluso por línea se manejan diferentes archivos. Aunque se tiene claro cómo asignar un requerimiento, es indispensable que se tenga	Ver	Ver

				en cuenta los tiempos de respuesta por tipo de contratación. Esto conlleva a una medición de tiempos por tipo de modalidad de contratación.	metodología de asignación, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por tipo de contratación. Esto conlleva a una medición de tiempos por tipo de modalidad de contratación.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Observación	Al solicitar la información de los contratos revisados: 202100056, se observa falta de manejo de las herramientas tecnológicas, como la carpeta donde se encuentran todos los contratos a la cual no tiene acceso, además desconocimiento del proceso de realización de una delegación del contrato por la herramienta mercurio. Es deber del líder tener la información clara de todos sus contratos para garantizar un adecuado seguimiento.	Al solicitar la información de los contratos revisados: 202100056, se observa falta de manejo de las herramientas tecnológicas, como la carpeta donde se encuentran todos los contratos a la cual no tiene acceso, además desconocimiento del proceso de realización de una delegación del contrato por la herramienta mercurio. Es deber del líder tener la información clara de todos sus contratos para garantizar un adecuado seguimiento.	<u>Ver</u>	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	No Conformidad	En el contrato revisado 202100056, el requerimiento llegó el 12 de febrero y se envió al comprador para que iniciara con su gestión el 2 de marzo, aun cuando el requerimiento era prioritario. Se evidencia un riesgo en el numeral 8.1 planificación y control operacional, ya que no se realizó un debido seguimiento a los tiempos de entrega de un requerimiento. Se debe tener una metodología clara de seguimiento a los requerimientos que llegan al líder de cada línea, la cual debe quedar documentada en el proceso y que sea estándar para todas las líneas (informes periódicos para presentar en comité). Es	el 12 de febrero y se envió al comprador para que iniciara con su gestión el 2 de marzo, aun cuando el requerimiento era prioritario. Se evidencia un riesgo en el numeral 8.1 planificación y control operacional, ya que no se realizó un debido seguimiento a los tiempos de entrega de un requerimiento. Se debe tener una metodología clara de seguimiento a los requerimiento que llegan al líder de cada línea, la cual debe quedar documentada en el proceso y que sea	<u>Ver</u>	Ver

			10117111 200			
			información	presentar en comité)		
Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Observación	No se evidencia un proceso estandarizado para cuando el cliente solicita cambios a los requerimientos. Se debe generar nuevamente una ficha de requerimiento con los cambios aprobados por el cliente y ESU.	No se evidencia un proceso estandarizado para cuando el cliente solicita cambios a los requerimientos. Se debe generar nuevamente una ficha de requerimiento con los cambios aprobados por el cliente y ESU.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Aunque el contrato revisado se encuentra publicado, no existe un documento estándar donde se informe por tipo de modalidad de contratación qué documentación se debe publicar. Esto facilitará el proceso y evitará errores de publicación.	Aunque el contrato revisado se encuentra publicado, no existe un documento estándar donde se informe por tipo de modalidad de contratación qué documentación se debe publicar. Esto facilitará el proceso y evitará errores de publicación.	Ver	<u>Ver</u>
Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	No Conformidad	revisado 202100056, está incompleta la rendición en gestión transparente, ya que hace falta los anexos y las fechas de publicación y enlace del contrato del portal de contratación. Se recomienda retomar la medición interna de un indicador de publicación para mitigar el riesgo de publicación	202100056, está incompleta la rendición en gestión transparente, ya que hace falta los anexos y las fechas de publicación y enlace del contrato del portal de contratación. Se recomienda retomar la medición interna de un indicador de publicación para mitigar el riesgo de	Ver	Ver
Gestion de Compras	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Los indicadores se encuentran desactualizados, faltando el último trimestre para evaluar. Se recomienda un análisis por parte de los líderes y Subgerente para verificar la correcta fórmula de los indicadores y para que la información se tenga a tiempo.		<u>Ver</u>	Ver
	Gestion de Compras Gestion de Compras	Gestion de Compras Gestion de Compras ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Gestion de Compras Gestion de Compras ISO 9001:2015 7.5 Información documentada Gestion de Compras ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 7.5 Información documentada Observación No Conformidad Gestion de Compras ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y Observación	Gestion de Compras ISO 9001:2015 7.5 Información documentada Gestion de Compras Ges	ISO 9001:2015 7.5 Compras Compras	información actualizada en Safix de requerimiento. No se evidencia un proceso estandarizado para cuando el cliente solicita cambios a los productos y servicios para los productos y servicios por el cliente y ESU. Gestion de Compras Gestion de Compras Gestion de Compras ISO 9001:2015 7.5 Información documentada ISO 9001:2015 9.1 Información documen

23/9/22, 9.04				NAWAN - ESU			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Aunque se evidenciaron las delegaciones realizadas a los supervisores, se recomienda que estas delegaciones y notificaciones al supervisor se realicen al inicio del proceso de contratación donde ya se conoce quien va a ser el supervisor. Esto con el fin que el supervisor conozca esta responsabilidad con tiempo.	Aunque se evidenciaron las delegaciones realizadas a los supervisores, se recomienda que estas delegaciones y notificaciones al supervisor se realicen al inicio del proceso de contratación donde ya se conoce quien va a ser el supervisor. Esto con el fin que el supervisor conozca esta responsabilidad con tiempo.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	No hay planes por cerrar a la fecha de auditoría, sin embargo es importante que se conozcan los planes que aún están abiertos y pendientes por cerrar con fechas posteriores.	No hay planes por cerrar a la fecha de auditoría, sin embargo es importante que se conozcan los planes que aún están abiertos y pendientes por cerrar con fechas posteriores.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Los riesgos se encuentran bien definidos, sin embargo se recomienda que los nuevos líderes y Subgerente revisen los riesgos actuales e informen si tienen nuevos riesgos que aportar.	encuentran bien definidos, sin embargo se recomienda que los nuevos líderes y Subgerente revisen los riesgos actuales e informen si tienen	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Observación	Se observa en el mapa de procesos que hay una ubicación distinta del área de Tecnologías de la Información respecto a la cual depende administrativamente. Se recomienda revisar el mapa de procesos respecto a la ubicación de los procesos de la Unidad de TI. Se explica adecuadamente la caracterización del proceso, se puede evidenciar que se tiene un registro por medio de la mesa de ayuda donde quedan registrados los incidentes por parte de los usuarios.	respecto a la cual depende administrativamente. Se recomienda revisar el mapa de procesos respecto a la ubicación de los procesos de la Unidad de TI. Se explica adecuadamente la caracterización del proceso, se puede evidenciar que se tiene un registro por medio de la mesa de ayuda donde	Ver	ND

				Dentro de contratos se realizan las respectivas delegaciones. El Plan de desastres se encuentra documentado. Existe un presupuesto que se puede evidenciar con el plan de adquisiciones del área de tecnología. Se recomienda actualizar el Plan de Desastres una vez se realiza el traslado de sede teniendo en cuenta que primero de debe terminar con las adecuaciones presentes. La política de seguridad de la información se encuentra vigente y documentada.	cuenta que primero de debe terminar con las adecuaciones presentes. La política de seguridad de la información se		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Existen dos acciones de mejora de auditoria interna sin cerrar, se recomienda cerrarlas antes de la auditoria externa con el ICONTEC	Existen dos acciones de mejora de auditoria interna sin cerrar, se recomienda cerrarlas antes de la auditoria externa con el ICONTEC	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 5.2 Política	Observación	Se evidencia que se cuentan con diferentes controles para poder verificar el cumplimiento de la política de seguridad y privacidad, sin embargo se recomienda darla a conocer al personal nuevo en la organización.	Se evidencia que se cuentan con diferentes controles para poder verificar el cumplimiento de la política de seguridad y privacidad, sin embargo se recomienda darla a conocer al personal nuevo en la organización.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	El Plan de recuperación ante desastres se encuentra documentado, sin embargo se recomienda actualizarlo una vez se realiza traslado de sede, teniendo en cuenta que primero debe terminar con las adecuaciones presentes.	El Plan de recuperación ante desastres se encuentra documentado, sin embargo se recomienda actualizarlo una vez se realiza traslado de sede, teniendo en cuenta que primero se debe terminar con las adecuaciones presentes.	Ver	Ver

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Para el Plan Estratégico PETI del año 2020 se cuenta con evidencia de las actividades programadas, se debe actualizar con carácter prioritario el Plan Estrategico PETI 2021 para tenerlo listo en la auditoria externa. Se evidencia que el proceso para la contratación de la elaboración del PETI 2021 se encuentra en la etapa contractual, se anexan estudios previos con el referenciamiento de precios y matriz de riesgos. El requerimiento para la contratación del PETI nose encuentra presentado de manera oficial, es decir no esta registrado en mercurio, ni se evidencia que haya sido enviado por correo electrónico. Se debe realizar el requerimiento para la contratación del PETI por medio de mercurio para tener toda la trazabilidad. El apoyo de las demas areas ha sido un factor que ha afectado la oportunidad para agilizar la contratación. Se adjunta correo electrónico donde se evidencia la demora en la revisión de los estudios previos para la contratación del PETI	Estratégico PETI del año 2020 se cuenta con evidencia de las actividades programadas, se debe actualizar con carácter prioritario el Plan Estrategico PETI 2021 para tenerlo listo en la auditoria externa. Se evidencia que el proceso para la contratación de la elaboración del PETI 2021 se encuentra en la etapa contractual, se anexan estudios previos con el referenciamiento de precios y matriz de riesgos. El requerimiento para la contratación del PETI nose encuentra presentado de manera oficial, es decir no esta registrado en mercurio, ni se evidencia que haya sido enviado por correo electrónico. Se debe realizar el requerimiento para la contratación del PETI por medio de mercurio para tener toda la trazabilidad. El apoyo de las demas areas ha sido un factor que ha afectado la oportunidad para agilizar la contratación. Se adjunta correo electrónico donde se evidencia la demora en la revisión de los estudios previos para la contratacion del PETI		Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	La política de seguridad de la información está documentada en el proceso, sin embargo, hace falta una acción de mejora que el proceso debe realizar sobre el tema.	La política de seguridad de la información está documentada en el proceso, sin embargo, hace falta una acción de mejora que el proceso debe	Ver	Ver

23/9/22, 9.04				KAWAK - ESU			
					realizar sobre el tema.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se revisa el portafolio y se informa que continua siendo el mismo . Solo no continua la solución Visitrak Se indaga que va a pasar con la información que se genero en el periodo de utilización del aplicativo. La auditoría recomienda tomar la decisión definitiva sobre un aplicativo que ya no se y sobre el cual se desconoce el destino de la información que se generó en el mismo.	Se revisa el portafolio y se informa que continua siendo el mismo . Solo no continua la solución Visitrak Se indaga que va a pasar con la información que se genero en el periodo de utilización del aplicativo. La auditoría recomienda tomar la decisión definitiva sobre un aplicativo que ya no se y sobre el cual se desconoce el destino de la información que se generó en el mismo.	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	Se evidencia la realización de los mantenimientos por medio de informes y facturas.	Se evidencia la realización de los mantenimientos por medio de informes y facturas.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia la utilización de las actas de entrega o préstamo totalmente diligenciadas y firmadas por las partes.	Se evidencia la utilización de las actas de entrega o préstamo totalmente diligenciadas y firmadas por las partes.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	Se explica adecuadamente la caracterización del proceso, se evidencia actividad diaria para realizar monitoreo a la plataforma tecnológica por medio de log de errores y proceder a corregirlos	Se explica adecuadamente la caracterización del proceso, se evidencia actividad diaria para realizar monitoreo a la plataforma tecnológica por medio de log de errores y proceder a corregirlos	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	En la documentación del proceso se puede evidenciar que se han gestionado los indicadores del proceso hasta diciembre 31 de 2020, varios resultados han sido base para detectar algunos riesgos para documentarlos en el proceso.	En la documentación del proceso se puede evidenciar que se han gestionado los indicadores del proceso hasta diciembre 31 de 2020, varios resultados han sido base para detectar algunos riesgos para documentarlos en el proceso.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5	Conformidad	Se revisa en la mesa de ayuda que solicitudes fueron	Se revisa en la mesa de ayuda que solicitudes fueron	<u>Ver</u>	NL

3/9/22, 9.04				RAWAR - ESU			
		Información documentada		atendidos en los tiempos establecidos. Se evidencia en la sabana de solicitudes cerradas	atendidos en los tiempos establecidos. Se evidencia en la sabana de solicitudes cerradas		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	El funcionario auditado conoce cuáles son las partes interesads de la entidad, evidenciando en la navegación de kawak la caracterización y los procedimientos donde se reflejan las partes interesadas.	El funcionario auditado conoce cuáles son las partes interesads de la entidad, evidenciando en la navegación de kawak la caracterización y los procedimientos donde se reflejan las partes interesadas.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	El funcionario auditado evidenció listado con la base de datos recopilada según el procedimiento.	El funcionario auditado evidenció listado con la base de datos recopilada según el procedimiento.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	El instrumento es construido por personal diferente al del proceso, pero con conocimiento de la empresa y los productos, quienes realizan las preguntas estandarizadas tanto para la encuentas de clientes como de proveedores. La encuesta sufrió variaciones con respecto a la anterior como acción de mejora en cuanto a la obtención de una información más real y efectiva.	El instrumento es construido por personal diferente al del proceso, pero con conocimiento de la empresa y los productos, quienes realizan las preguntas estandarizadas tanto para la encuentas de clientes como de proveedores. La encuesta sufrió variaciones con respecto a la anterior como acción de mejora en cuanto a la obtención de una información más real y efectiva.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	Se ha estabilizado el proceso de consolidación y actualización de las PQRS, donde se registran en un informe los tiempos de respuesta y las acciones tomadas en las PQRS extemporáneas.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad		Se realizan comunicaciones escritas al personal solicitando justificación del incumplimiento. Se	Ver	ND

				recomienda el monitoreo de los tiempos y hacer el seguimiento antes del vencimiento para solicitar prórroga en el caso de necesitarse y así no tener PQRS vencidas.	seguimiento antes		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Es necesario actualizar la caracterización y procedimientos de acuerdo a los procesos que intervienen en la adquisición de los insumos y elaboración de la encuesta.	Es necesario actualizar la caracterización y procedimientos de acuerdo a los procesos que intervienen en la adquisición de los insumos y elaboración de la encuesta.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	El indicador Reconocimiento como aliado estratégico, no se va a actualizar para este año porque no genera valor al proceso, se recomienda retirarlo.	El indicador Reconocimiento como aliado estratégico, no se va a actualizar para este año porque no genera valor al proceso, se recomienda retirarlo.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se cuenta con un plan de acción de socialización de la encuesta que está abierto y que se cerrará una vez se realice la encuesta y se socialice entre Mayo y Junio.	Se cuenta con un plan de acción de socialización de la encuesta que está abierto y que se cerrará una vez se realice la encuesta y se socialice entre Mayo y Junio.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Con las PQRS se han tenido avances significativos y no se ha materializado el riesgo asociado a éste.	han tenido avances significativos y no se	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Observación	Acorde a las evidencias presentadas, se requiere actualizar el procedimiento PR-M5-GTH-01 según la resolución 281 de 2020, en el sentido que se está haciendo a través de un tercero y en la resolución dice que todo el proceso se publica en la página web de la ESU y lo cual no se está haciendo.	Acorde a las evidencias presentadas, se requiere actualizar el procedimiento PR-M5-GTH-01 según la resolución 281 de 2020, en el sentido que se está haciendo a través de un tercero y en la resolución dice que todo el proceso se publica en la página web de la ESU y lo cual no se está haciendo.	<u>Ver</u>	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Observación	Se ha cumplido con el procedimiento parcialmente en el sentido que se realizó	Durante la auditoría se evidenciaron los informes del proceso individual	Ver	NΓ

				un cronograma de inducción para el personal nuevo, aún falta realizar inducción a varias temáticas las cuales se van a cumplir a través de miércoles de conocimiento, sin embargo se recomienda revisar y actualizar el procedimiento acorde a la actualidad	de selección. Se recomienda contar con un informe consolidado de todos los procesos de selección.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Conformidad	Durante la auditoría se evidenciaron los informes del proceso individual de selección. Se recomienda contar con un informe consolidado de todos los procesos de selección.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Conformidad	Se evidencian los informes del proceso, estos deben reposar en cada hoja de vida para que se tenga la trazabilidad del proceso de selección. un cronograma de inducción para el personal nuevo, aún falta realizar inducción a varias temáticas las cuales se van a cumplir a través de miércoles de conocimiento, sin embargo se recomienda revisar y actualizar el procedimiento acorde a la actualidad	sentido que se realizó un cronograma de inducción para el personal nuevo, aún falta realizar inducción a varias temáticas las cuales se van a cumplir a través de miércoles de conocimiento, sin	<u>Ver</u>	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Conformidad	Se verifica la capacitación contratada de ingles cumpliendo con los pasos.	Se verifica la capacitación contratada de ingles cumpliendo con los pasos.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Observación	La evaluación del 2020 aún no se ha terminado, aun cuando se ha realizado el seguimiento. Es indispensable realizar el informe de resultados de la evaluación de desempeño y presentarla en comité	indispensable realizar el informe de resultados de la evaluación de desempeño y	Ver	ND

,				200			
				de Gerencia, tal como se tiene establecido en el procedimiento. Se evidencia que la actual evaluación de desempeño no permite generar resultados objetivos ya que las preguntas son las mismas funciones del manual de cargos, las cuales son muy generales.	comité de Gerencia, tal como se tiene establecido en el procedimiento. Se evidencia que la actual evaluación de desempeño no permite generar resultados objetivos ya que las preguntas son las mismas funciones del manual de cargos, las cuales son muy generales.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Revisar la actividad de la entrevista de retiro ya que actualmente no se está haciendo, si esta no es necesaria, se debe eliminar.	Revisar la actividad de la entrevista de retiro ya que actualmente no se está haciendo, si esta no es necesaria, se debe eliminar.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	No Conformidad	Revisado el proceso de solicitud de vacaciones de la funcionaria Kelly Álzate, se encuentra acorde al procedimiento, sin embargo el pago de las vacaciones de la funcionaria se realizó cuando ya se encontraba disfrutando del periodo de vacaciones, incumpliéndose el articulo 74 del reglamento interno de trabajo que dice: Vacaciones y prima de vacaciones. 1. Vacaciones: La ESU reconocerá a sus servidores públicos un descanso remunerado equivalente a quince días hábiles de salario por año de servicio prestado, las cuales serán pagadas por lo menos cinco (5) días antes de la fecha en el cual el Servidor Público se disponga a disfrutar de las vacaciones. Se recomienda revisar dicho articulo para definir el adecuado proceso de pago y si es del caso actualizar procedimiento y/o reglamento interno.	de solicitud de vacaciones de la funcionaria Kelly Álzate, se encuentra acorde al procedimiento, sin embargo el pago de las vacaciones de la funcionaria se realizó cuando ya se encontraba disfrutando del periodo de vacaciones, incumpliéndose el articulo 74 del reglamento interno de trabajo que dice: Vacaciones y prima de vacaciones: La ESU reconocerá a sus servidores públicos un descanso remunerado equivalente a quince días hábiles de salario por año de servicio prestado, las cuales serán pagadas por lo menos cinco (5) días antes de la fecha en el cual el Servidor es disponga a disfrutar de las vacaciones. Se recomienda	Ver	Ver 12/36

					procedimiento o reglamento interno.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Conformidad	Se evidencia la última encuesta de clima laboral y riesgo psicosocial, sin embargo se recomienda realizar la encuesta de clima, riesgo sicosocial y medición de desempeño en el mismo tiempo, por ejemplo en octubre de cada año, para que los resultados sirvan de insumo para el plan de capacitación.	Se evidencia la última encuesta de clima laboral y riesgo psicosocial, sin embargo se recomienda realizar la encuesta de clima, riesgo sicosocial y medición de desempeño en el mismo tiempo, por ejemplo en octubre de cada año, para que los resultados sirvan de insumo para el plan de capacitación.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Los indicadores del proceso se encuentran desactualizados. Es prioritario que estos sean actualizados a la última fecha de corte.	Los indicadores del proceso se encuentran desactualizados. Es prioritario que estos sean actualizados a la última fecha de corte.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Se encuentra gran cantidad de acciones abiertas y vencidas (23) de auditorías anteriores. Es prioritario que se revisen estas acciones y sean cerradas con su respectiva evidencia	Se encuentra gran cantidad de acciones abiertas y vencidas (23) de auditorías anteriores. Es prioritario que se revisen estas acciones y sean cerradas con su respectiva evidencia	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se tienen claramente definidos los riesgos del proceso. Se recomienda ser revisados por el líder del mismo para verificar si hay mas riesgos para incluir.	Se tienen claramente definidos los riesgos del proceso. Se recomienda ser revisados por el líder del mismo para verificar si hay mas riesgos para incluir.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente	Conformidad	En la documentación de la empresa se observan cambios estructurales y de nombre y en su objeto social que deberían informarse a todos los grupos de interés. Se observa que transcurridos 4 meses después de dichos cambios la información no ha sido actualizada en la documentación del proceso. Sin embargo no es solo competencia de la	En la documentación de la empresa se observan cambios estructurales y de nombre y en su objeto social que deberían informarse a todos los grupos de interés. Se observa que transcurridos 4 meses después de dichos cambios la información no ha sido actualizada en la documentación del proceso.	Ver	ND

,							
				subgerencia comercial, sino de toda la entidad			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente	Observación	Se evidencia que ZOHO se encuentra en uso para la elaboración de propuestas e informes periódicos, sin embargo no se encuentra utilizado al 100% por los cambios en la entidad, se debe aprovechar al máximo para el registro de actividades y reuniones con los clientes.	Se evidencia que existe un aplicativo para administración de clientes el cual está en desuso y la información procesada no está disponible. Se recomienda tomar decisiones definitivas en relación con una herramienta que no presta ningún servicio de valor agregado.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	El proceso tiene identificados los riesgos inherentes a la operación, sin embargo hay un riesgo adicional identificado el cual se recomienda documentarse en el proceso ya que está en relación directa con el logro de los planes.	identificados los riesgos inherentes a la operación, sin embargo hay un riesgo adicional identificado el cual se recomienda sea documentarse en el	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El proceso tiene establecido el documento denominado semáforo en el cual se hace el seguimiento de clientes el cual se socializa en comité de operaciones.	El proceso tiene establecido el documento denominado semáforo en el cual se hace el seguimiento de clientes. Se recomienda al proceso hacer extensivo el uso del aplicativo CRM ZOHO con el fin de darle mayor alcance a las diferentes funcionalidades que ofrece y hacer partícipes a otras áreas de la información que e se genera en el aplicativo.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	El proceso tiene establecido el formato de escalamiento desde el inicio hasta la legalización del contrato. Se recomienda documentarlo en kawak para tenerlo dispuesto para todos los usuarios.	El proceso tiene establecido el procedimiento de escalamiento desde el inici hasta la legalización del contrato. se recomienda documentarlo en kawak para tenerlo dispuesto para todos los usuarios	<u>Ver</u>	Ver

23/9/22, 9:04				KAWAK - ESU			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	El proceso tiene indicadores actualizados a diciembre 31 de 2020, se recomienda actualizarlos trimestralmente con corte a marzo 2021, con el fin de tener la herramienta disponible para toma de decisiones en caso de no cumplir alguna de las metas	El proceso tiene indicadores actualizados a diciembre 31 de 2020, se recomienda actualizarlos cada mes con el fin de tener la herramienta disponible para toma de decisiones en caso de no cumplir alguna de las metas	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se adjuntan a éste informe las evidencias del uso de los formatos documentados en el proceso	Se adjuntan a éste informe las evidencias del uso de los formatos documentados en el proceso	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Durante la auditoría se pudo evidenciar que las acciones de mejora resultado de la auditoría anterior fueron ejecutadas y se cerraron oportunamente.	Durante la auditoría se pudo evidenciar que las acciones de mejora resultado de la auditoría anterior fueron ejecutadas y se cerraron oportunamente.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Observación	El software de gestión kawak es una herramienta que se consolida como valiosa en términos de la aprehensión que de ella tiene el personal de la ESU, luego se puede cualificar su utilización en términos de llevar un registro de consultas en el tiempo que dé cuenta del uso de dicha herramienta hace el personal; lo que permite afianzar el compromiso con el sistema a partir de una consulta permanente de su contenido e información.	El software de gestión kawak es una herramienta que se consolida como valiosa en términos de la aprehensión que de ella tiene el personal de la ESU, luego se puede cualificar su utilización en términos de llevar un registro de consultas en el tiempo que dé cuenta del uso de dicha herramienta hace el personal; lo que permite afianzar el compromiso con el sistema a partir de una consulta permanente de su contenido e información.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	La medición, el seguimiento y la evaluación de logros deberá ser inherente a la gestión de la Empresa, por tal razón se sugiere actualizar los indicadores de la ESU a la luz de la nueva estrategia de la empresa, la misma que debe incluir la automatización de	seguimiento y la evaluación de logros deberá ser inherente a la gestión de la	Ver	ND

 0.0122, 0.01							
				información en sus distintos módulos (v.gr. Presupuesto), de modo que se facilite su construcción y análisis.			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	En la matriz de riesgos no se evidencia la identificación de los riesgos por el cambio de la empresa y su modernización estratégica, lo cual puede generar la materialización de los mismos, ya que no están establecidos y no hay definidos controles asociados.	En la matriz de riesgos no se evidencia la identificación de los riesgos por el cambio de la empresa y su modernización estratégica, lo cual puede generar la materialización de los mismos, ya que no están establecidos y no hay definidos controles asociados.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.3 Revisión por la dirección	Observación	Se tiene en el software de gestión kawak un compendio amplio de lo que corresponde a este numeral, no obstante se sugiere disponer de un resumen ejecutivo de este componente de la Revisión por la Dirección, que permita en una especie de síntesis conocer el estado del Sistema de Gestión de la empresa, y que vaya de la mano con una actualización permanente del software kawak.	Se tiene en el software de gestión kawak un compendio amplio de lo que corresponde a este numeral, no obstante se sugiere disponer de un resumen ejecutivo de este componente de la Revisión por la Dirección, que permita en una especie de síntesis conocer el estado del Sistema de Gestión de la empresa, y que vaya de la mano con una actualización permanente del software kawak.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	La mejora continua debe ser objeto de motivación hacia el talento humano de la empresa, en cuanto a la presentación de propuestas de mejoramiento en los procesos, guías, protocolos, y procedimientos, partiendo de la socialización de experiencias positivas que un área en particular esté desarrollando. Se recomienda además disponer de un indicador de tasas de cierre de hallazgos en	La mejora continua debe ser objeto de motivación hacia el talento humano de la empresa, en cuanto a la presentación de propuestas de mejoramiento en los procesos, guías, protocolos, y procedimientos, partiendo de la socialización de experiencias positivas que un área en particular esté desarrollando. Se recomienda además disponer de un indicador de	Ver	Ver

				cuanto a Acciones, Correctivas o de Mejora, y de las observaciones en un tiempo x, lo cual puede ayudar a evidenciar el seguimiento, el avance y mejoramiento de los procesos de la ESU.	tasas de cierre de hallazgos en cuanto a Acciones, Correctivas o de Mejora, y de las observaciones en un tiempo x, lo cual puede ayudar a evidenciar el seguimiento, el avance y mejoramiento de los procesos de la ESU.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Aunque se evidencia la existencia de la Política de Evaluación de Proveedores, es necesario afianzar el conocimiento de esta Política en los que ejercen funciones de Supervisión en la empresa, actualizando sus contenidos acorde a la realidad de cada producto o servicio.	Aunque se evidencia la existencia de la Política de Evaluación de Proveedores, es necesario afianzar el conocimiento de esta Política en los que ejercen funciones de Supervisión en la empresa, actualizando sus contenidos acorde a la realidad de cada producto o servicio.	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se tiene definido este procedimiento, y hay historia en cuanto a su utilización, no obstante se sugiere una socialización amplia de su contenido y alcance, de la mano con una revisión jurídica del mismo que sirva como instrumento de apremio y calificación en cuanto a la permanencia o no de un Proveedor en la ESU.	Se tiene definido este procedimiento, y hay historia en cuanto a su utilización, no obstante se sugiere una socialización amplia de su contenido y alcance, de la mano con una revisión jurídica del mismo que sirva como instrumento de apremio y calificación en cuanto a la permanencia o no de un Proveedor en la ESU.	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	CARACTERIZACION DOCUMENTOS DE TRABAJO	N.A	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.2 Auditoría interna	Conformidad	DOCUMENTOS SOPORTES-ACTAS	N.A	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	SIG- CARACTERIZACION- SOFTWARE DE GESTION	N.A	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Observación	Se pudo evidenciar que hay un registro de visitas a los clientes, sin embargo, a mayo 5 no hay un	Se pudo evidenciar que hay un registro de visitas a los clientes, sin embargo, a mayo 5	Ver	Ver

				cronograma que sirva de apoyo para la ctividad durante 2021, se recomienda incluir un cronograma de visitas, encuesta y contacto con los clientes que se convierta en herramienta de medición de las ctividades de seguimiento a todo lo relacionado con los clientes	cronograma que sirva de apoyo para la ctividad durante 2021, se		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	En la caracterización del proceso aparecen dos riesgos asociado, sin embargo, las personas auditadas manifiestan identificar un riesgo de incumplimiento en el plan de mercadeo debido a los cambios que han ocurrido en la estructura e imagen corporativa de la Empresa, se recomienda a la subgerencia Comercial documentar en el proceso el riesgo identificado.	en el plan de marcadeo debido a los cambios que han ocurrido en la estructura e imagen corporativa de la Empresa, se recomienda a la subgerencia	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Durante la auditoría se evidenció que el plan estratégico de la Empresa ha cambiado y ha influido para hacer la presentación del portafolio a los clientes	Durante la auditoría se evidenció que el plan estratégico de la Empresa ha cambiado y en la documentación de la Empresa no está actualizado, eso influye directamente sobre los planes a corto y mediano plazo por lo que se recomienda actualizar todas las versiones de la documentación del proceso publicada en el sistema.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se pudo evidenciar que existen los planes de mercadeo y el plan de ventas 2021, se recomienda documentarlos en el sistema Kawak. Igualmente se evidencia que el	A raiz de los cambios en el plan estratégico de la Empresa, se han afectado los demás planes de direccionamiento por lo que se pudoi evidenciar los	Ver	Ver

				portafolio de servicios es esencial en la presentación de la empresa, sin embargo, se debe actualizar con las nuevas líneas, por esto, se recomienda incluir en dicho instrumento los nuevos servicios que la empresa está prestando.	planes de mercadeo y el plan de ventas no se han terminado de construir y de asignarles responsables, por esto, se recomienda darle prioridad a la terminación de los planes y documentarlos en el sistema. Igualmente se evidencia que el portafolio de servicios es esencial en la presentación de la empres, sin embargo, se encuentra desactualizado, por esto, recomienda incluir en dicho instrumento los nuevos servicios que la empresa está prestando.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se recomienda que el inicio de cada contrato sea soportado con un acta que marque el inicio del mismo en la cual se den los pormenores, se indiquen los asistentes y se informe el supervisor del mismo.	Entre las evidencias que se presentan durante la auditoría, está la existencia de un formato de escalamiento del cliente del cliente el cual soporta el inicio del contrato con el cliente. Se recomienda que el inicio de cada contrato sea soportado con un acta que marque el inicio del mismo en la cual se den los pormenores, se indiquen los asistentes y se informe el supervisor del mismo.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En la documentación de la política de operaciones del proceso no se pudo evidenciar la articulación que debe existir entre la subgerencia de servicios y la subgerencia comercial a través del Comité de Operaciones establecido por la Gerencia para tal fin. Se recomienda evaluar la operación del Comité de Operaciones y el uso del formato	En la documentación de la política de operaciones del proceso no se pudo evidenciar la articulación que debe existir entre la subgerencia de servicios y la subgerencia comercial a través del Comité de Operaciones establecido por la Gerencia para tal fin. Existe un documento denominado semáforo el cual no	Ver	Ver

denominado a semáforo con el fin de determinar el el funciones del mecanismo que hace se el portafolio de servicios. Parente de la subgerencia de servicios. Principal. SEDE POBLADO POBLADO PRINCIPAL Derraido Mercadoo PRINCIPAL Comercial y de de servicios Portuguistos para los productos y servicios POBLADO	 5/ 5/ EL, 0.0 1				10 11 11 11 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12			
SEDE Planeacion PRINCIPAL POBLADO PRINCIPAL POBLADO Planeacion PRINCIPAL POBLADO PRINCIPAL POBLADO Planeacion PRINCIPAL Poblado Planeacion PRINCIPAL Poblado Principal Planeacion de los productos y servicios para los para los passeores comerciales. Durante la auditoría, se evidenció que tanto el portafolio de servicios publicado en la página web y el que está impreso, están desactualizados. Se recomienda actualizar el mencionado documento con el fin de que brinde la información actualizado sobre los servicios que presta la empresa. Planeacion PRINCIPAL Planeacion Comercial y de Mercadeo Planeacion PRINCIPAL Poblado Planeacion Comercial y de Mercadeo					semáforo con el fin de determinar el mecanismo que haga más efectiva la articulación de la operación complementaria entre los procesos de la subgerencia Comercial y la Subgerencia de	totalmente las funciones del Comité de Operaciones. Se recomienda evaluar la operación del Comité de Operaciones y el uso del formato denominado semáforo con el fin de determinar el mecanismo que haga más efectiva la articulación de la operación complementaria entre los procesos de la subgerencia Comercial y la Subgerencia de		
SEDE PRINCIPAL POBLADO Planeacion Comercial y de Mercadeo Poblado Poblad	PRINCIPAL	Comercial y de	9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y	Observación	servicios es un instrumento de venta esencial para los asesores comerciales. Durante la auditoría, se evidenció que tanto el portafolio de servicios publicado en la página web y el que está impreso, están desactualizados. Se recomienda actualizar el mencionado documento con el fin de que brinde la información actualizada sobre los servicios que presta	servicios es un instrumento de venta esencial para los asesores comerciales. Durante la auditoría, se evidenció que tanto el portafolio de servicios publicado en la página web y el que está impreso, están desactualizados. Se recomienda actualizar el mencionado documento con el fin de que brinde la información actualizada sobre los servicios que	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
	PRINCIPAL	Comercial y de	9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y	Observación	del cumplimiento de los indicadores del proceso, se pudo evidenciar que aunque hay cumplimiento del plan de ventas, y que se hacen los comentarios respectivos para cada período, este no se tiene actualizado en Kawak a la fecha del alcance de esta	del cumplimiento de los indicadores del proceso, se pudo evidenciar que aunque hay cumplimiento del plan de ventas, y que se hacen los comentarios respectivos para cada período, este no se tiene actualizado a la fecha del alcance de esta auditoría. se recomienda mantener actualizado los datos del indicador	<u>Ver</u>	Ver

23/9/22, 9:04				KAWAK - ESU			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	El aplicativo CRM Zoho es utilizado como registro de contacto con los clientes y el primer paso para identificar sus necesidades. Visitas y contacto telefónico, son otras evidencias que ayudan a identificarlas	El aplicativo CRM Zoho es utilizado como registro de las principales de contacto con los clientes y el primer paso para identificar sus necesidades. Visitas y contacto telefónico, son otras evidencias que ayudan a identificarlas	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 pudo evidenciar que a través de visitas, canal telefónico y correo electrónico, se identifican diferentes proyectos en los cuales puede participar el portafolio de servicios de la Empresa	Se pudo evidenciar que a través de visitas, canal telefónico y correo electrónico, se identifican diferentes proyectos en los cuales puede participar el portafolio de servicios de la Empresa	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Conformidad	En la documentación del proceso aparece el documento promesa de venta y CADENA DE VALOR las auditadas informan que el documento está en proceso de revisión y aprobación para ponerlo en vigencia lo antes posible. Siendo la cadena de valor un documento esencial encaminado a obtener la satisfacción del cliente por los análisis que se pueden desprender del mismo, se recomienda acelerar la entrada en vigencia del nuevo documento en articulación con la subgerencia de servicios.	En la documentación del proceso aparece el documento promesa de venta y CADENA DE VALOR las auditadas informan que el documento está en proceso de revisión y aprobación para ponerlo en vigencia lo antes posible. Siendo la cadena de valor un documento esencial encaminado a obtener la satisfacción del cliente por los análisis que se pueden desprender del mismo, se recomienda acelerar la entrada en vigencia del nuevo documento en articulación con la subgerencia de servicios.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Esta auditoría recibió como evidencia de la presentación mensual del informe del plan de ventas en las reuniones del Comité de Gerencia, el que corresponde a tres meses informados.	mensual del informe del plan de ventas en las reuniones del Comité de Gerencia,	Ver	ND
SEDE	Planeacion	ISO	Conformidad	La auditoría pudo	La auditporía pudo	<u>Ver</u>	ND

23/9/22, 9.04				NAWAN - ESU			
PRINCIPAL POBLADO	Comercial y de Mercadeo	9001:2015 7.5 Información documentada		establecer que la creciente competencia que tiene la empresa en el mercado, ha obligado la revisión de la política de precios en cuanto a aplicar diferencias en el precio dependiendo del tamaño y complejidad del proyecto. Todo se hace de común acuerdo con la gerencia.	creciente competencia que tiene la empresa en el mercado, ha obligado la revisión		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se pudo evidenciar que se tiene un cuadro de excel en el cual se hace la diferenciación de la aplicación de la política de precios. Se anexa como eviencia el cuadro mencionado.	cuadro de excel en el cual se hace la diferenciación de la aplicación de la	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Servicios,	nuevo contrato interadministrativo deben intervenir todas las áreas involucradas, desde la Gerencia, Secretaría General, Subgerencia comercial, de Servicios, presupuesto. Se anexa copia de	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	La observaciones al proceso hechas durante la última auditoría, fueron atendidas, con acciones de mejora ejecutadas y cerradas.	La observaciones al proceso hechas durante la última auditoría, fueron atendidas, con acciones de mejora ejecutadas y cerradas.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Observación	Se tiene un Plan Estratégico Institucional debidamente aprobado por la instancia pertinente, esto es la Junta Directiva, no obstante el mismo no es de conocimiento de los públicos internos y externos, esto es de las partes interesadas; lo que puede ver afectado el cumplimiento de este numeral de la norma	Se tiene un Plan Estratégico Institucional debidamente aprobado por la instancia pertinente, esto es la Junta Directiva, no obstante el mismo no es de conocimiento de los públicos internos y externos, esto es de las partes interesadas; lo que puede ver afectado el cumplimiento de	Ver	Ver

_	3/9/22, 9.04				RAWAR - ESU			
					relacionado con el Conocimiento de la Organización y su Contexto.	este numeral de la norma relacionado con el Conocimiento de la Organización y su Contexto.		
	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Observación	La participación del total de partes interesadas en el proceso de formulación de la planeación estratégica de la Empresas no se materializó para el total de estas partes; luego se hace necesario el que se dé esa participación y se consulte de manera clara acerca de las necesidades y expectativas, de modo que se tenga una planeación que responda debidamente a esas exigencias.	La participación del total de partes interesadas en el proceso de formulación de la planeación estratégica de la Empresas no se materializó para el total de estas partes; luego se hace necesario el que se dé esa participación y se consulte de manera clara acerca de las necesidades y expectativas, de modo que se tenga una planeación que responda debidamente a esas exigencias.	<u>Ver</u>	ND
	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Observación	En la nueva perspectiva estratégica de la empresa se tienen identificados una serie de productos y servicios que bien pueden sobrepasar el alcance del sistema de gestión. Luego, se amerita una revisión exhaustiva del alcance en especial en lo atinente a Diseño de Soluciones o Productos, y las implicaciones que desde la norma de calidad pueda tener la modificación del alcance.	En la nueva perspectiva estratégica de la empresa se tienen identificados una serie de productos y servicios que bien pueden sobrepasar el alcance del sistema de gestión. Luego, se amerita una revisión exhaustiva del alcance en especial en lo atinente a Diseño de Soluciones o Productos, y las implicaciones que desde la norma de calidad pueda tener la modificación del alcance.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Observación	La Organización luego de definir sus productos y servicios, debe abordar en el corto plazo la actualización de sus procesos a la luz de los nuevos productos y líneas de negocio que se incorporen, de igual manera debe ser actualizados sus procedimientos, su cadena de valor, y los perfiles de los responsables. Todo esto debidamente	La Organización luego de definir sus productos y servicios, debe abordar en el corto plazo la actualización de sus procesos a la luz de los nuevos productos y líneas de negocio que se incorporen, de igual manera debe ser actualizados sus procedimientos, su cadena de valor, y los perfiles de los	Ver	Ver

5/9/22, 9.04				RAWAR - ESU			
				planificado y establecida su ejecución en el tiempo.	responsables. Todo esto debidamente planificado y establecida su ejecución en el tiempo.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.2 Política	Observación	la política actual es socializada en las inducciones al personal, no obstante y al existir un nuevo modelo de planeación estratégica y por ende un nuevo plan estratégico institucional dicha política se debe actualizar. Se sugiere además poner en contexto el cumplimiento de la política de calidad en términos de los resultados que arroja la encuesta de satisfacción a clientes, precisando los tiempos y momentos en que se aplica este instrumento, de manera que se evalúe a quien realmente corresponda, sobre todo cuando hay cambios de administración.	la política actual es socializada en las inducciones al personal, no obstante y al existir un nuevo modelo de planeación estratégica y por ende un nuevo plan estratégico institucional dicha política se debe actualizar. Se sugiere además poner en contexto el cumplimiento de la política de calidad en términos de los resultados que arroja la encuesta de satisfacción a clientes, precisando los tiempos y momentos en que se aplica este instrumento, de manera que se evalúe a quien realmente corresponda, sobre todo cuando hay cambios de administración.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	En la matriz de riesgos no se evidencia la identificación de los riesgos y sus respectivos controles asociados al cambio que se le propone a la Empresa desde la planeación estratégica, lo cual puede generar la materialización de los mismos, sometiendo a la empresa a riesgos en diferentes aspectos: reputacionales o económicos.	En la matriz de riesgos no se evidencia la identificación de los riesgos y sus respectivos controles asociados al cambio que se le propone a la Empresa desde la planeación estratégica, lo cual puede generar la materialización de los mismos, sometiendo a la empresa a riesgos en diferentes aspectos: reputacionales o económicos.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Observación	Este numeral se hace aplicable a su vez en su contenido a distintos numerales de la norma aplicables al Sistema Integrado de Gestión, se sugiere identificar	Este numeral se hace aplicable a su vez en su contenido a distintos numerales de la norma aplicables al Sistema Integrado de Gestión, se	Ver	ND

L0/0/LL, 0.0 i				10 (17) 11 200			
				un plan de cambios que defina con precisión productos y fechas de logro, en especial en cuanto a la actualización de sus contenidos (Objetivos de la Calidad, Procesos, Sistema de Gestión, Política, Indicadores, y Riesgos).	plan de cambios que defina con precisión productos y fechas de logro, en especial en cuanto a la actualización de sus		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	La empresa tiene fijada cada período la aplicación a sus clientes de unas encuestas de satisfacción, se recomienda socializar de manera oportuna la correspondiente a 2020; analizando sus resultados y a partir de los mismos adoptar los correctivos del caso a efecto de elevar la percepción que sobre la ESU tienen estas partes interesadas.	la aplicación a sus clientes de unas encuestas de satisfacción, se recomienda socializar de manera oportuna la correspondiente a 2020; analizando sus resultados y a partir de los mismos adoptar los correctivos del caso	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	Una de las acciones de mejora registradas en auditoría anterior se refería a los back up trimestrales del software de gestión Kawak, al momento de la presente auditoría no se pudo validar la correspondiente al trimestre enero marzo 2021. Se sugiere mantener el registro actualizado del cumplimiento de cada acción, con su evidencia respectiva.	trimestrales del software de gestión Kawak, al momento de la presente auditoría no se pudo validar la correspondiente al trimestre enero marzo 2021. Se sugiere mantener el	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso	Conformidad	ACTAS COMITÉ SIG	N.A	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En uno de los contratos revisados: 202100036, se informó que se había realizado la reunión de inicio con el proveedor, sin embargo, no se pudo evidenciar el acta de	contratos revisados: 202100036, se informó que se había realizado la reunión de inicio con el proveedor, sin embargo, no se	<u>Ver</u>	Ver

				dicha reunión. Esto es un riesgo para el proceso de ejecución ya que todas las actas de reunión deben estar como soporte de toda supervisión para asegurar la prestación del servicio por parte del proveedor de manera adecuada y según las especificaciones del contrato	reunión. Esto es un		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	En uno de los contratos revisados: 202100036, se informó que se había realizado visita al proyecto, sin embargo no se pudo evidenciar las actas de reconocimiento del proyecto, fotos, actividades a realizar, etc. Esto genera un riesgo al no tener toda la información documentada de la supervisión de los contratos.	En uno de los contratos revisados: 202100036, se informó que se había realizado visita al proyecto, sin embargo no se pudo evidenciar las actas de reconocimiento del proyecto, fotos, actividades a realizar, etc. Esto genera un riesgo al no tener toda la información documentada de la supervisión de los contratos.	<u>Ver</u>	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Para el contrato 202100036 se informa que la solicitud de información adicional también se hace en la reunión de inicio, sin embargo no hay un cronograma oficial del proyecto, se informa que el proveedor no lo ha enviado. Esto representa un riesgo al no tener claramente definido un cronograma o actividades a desarrollar por parte del proveedor aún cuando a iniciado la ejecución.	Para el contrato 202100036 se informa que la solicitud de información adicional también se hace en la reunión de inicio, sin embargo no hay un cronograma oficial del proyecto, se informa que el proveedor no lo ha enviado. Esto representa un riesgo al no tener claramente definido un cronograma o actividades a desarrollar por parte del proveedor aún cuando a iniciado la ejecución.	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.7 Control de las salidas no conformes	Observación	Se evidencia que en la línea de vigilancia hay varias solicitudes de servicios no conformes, las cuales no se han programado para revisarlas por el equipo de no	Se evidencia que en la línea de vigilancia hay varias solicitudes de servicios no conformes, las cuales no se han programado para revisarlas por el	Ver	Ver

20/0/22, 0.04							
				conformes. Se recomienda no dejar pasar estas novedades sin realizar esté comité y programar al equipo en la menor brevedad posible para que revise las que están pendientes	recomienda no dejar pasar estas novedades sin realizar esté comité y programar al		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Observación	Se recomienda realizar un barrido de proveedores que hayan finalizado contrato en cada una de las líneas y definir a cuales les falta la respectiva evaluación de desempeño acorde con la política de evaluación de proveedores. Esto con el fin de evidenciar faltantes por este ítem debido al personal que salió y que no le haya sido posible culminar esta labor.	Se recomienda realizar un barrido de proveedores que hayan finalizado contrato en cada una de las líneas y definir a cuales les falta la respectiva evaluación de desempeño acorde con la política de evaluación de proveedores. Esto con el fin de evidenciar faltantes por este ítem debido al personal que salió y que no le haya sido posible culminar esta labor.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAI POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Aunque se pudo evidenciar los informes generados para los clientes en los diferentes contratos revisados, se recomienda construir un modelo de informe técnico que le sirva a todas las líneas, donde se incluya avance de ejecución técnica, financiera, administrativa, etc	evidenciar los informes generados para los clientes en los diferentes contratos revisados, se recomienda construir un modelo de informe técnico que le sirva a todas las líneas, donde se	Ver	<u>Ver</u>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Los indicadores se encuentran desactualizados, faltando el último trimestre para evaluar. Se recomienda un análisis por parte de los líderes y Subgerente para verificar la correcta fórmula de los indicadores y para que la información se tenga a tiempo.	encuentran desactualizados, faltando el último trimestre para evaluar. Se recomienda un análisis por parte de los líderes y Subgerente para	<u>Ver</u>	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4.2 Tipo y alcance del control	Conformidad	Para el caso de vigilancia física se realiza un constante seguimiento a través de las visitas técnicas	vigilancia física se realiza un constante seguimiento a través	Ver	ND

				a los vigilantes que están en cada entidad: Reuniones de seguimiento con el aliado: verificación de la prestación del servicio, actas, cumplimiento de las condiciones del contrato, dotación, armas, verificación del servicio, anexo de facturación vigilado por superintendencia	técnicas a los vigilantes que están en cada entidad: Reuniones de seguimiento con el aliado: verificación de la prestación del servicio, actas, cumplimiento de las condiciones del contrato, dotación, armas, verificación del servicio, anexo de facturación vigilado por superintendencia		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4.3 Información para los proveedores externos	Conformidad	Se envía como evidencia el seguimiento realizado a los aliados de vigilancia física donde se puede constatar la comunicación entre aliado y ESU.	Se envía como evidencia el seguimiento realizado a los aliados de vigilancia física donde se puede constatar la comunicación entre aliado y ESU.	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se tienen claramente definidos los riesgos. Se recomienda que todo el equipo revise nuevamente estos riesgos y verificar si hay alguno nuevo	Se tienen claramente definidos los riesgos. Se recomienda que todo el equipo revise nuevamente estos riesgos y verificar si hay alguno nuevo	<u>Ver</u>	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	No hay planes por cerrar a la fecha de auditoría, sin embargo es importante que se conozcan los planes que aún están abiertos y pendientes por cerrar con fechas posteriores.	No hay planes por cerrar a la fecha de auditoría, sin embargo es importante que se conozcan los planes que aún están abiertos y pendientes por cerrar con fechas posteriores.	Ver	ND

REPORTE

Proceso	Sede	Fortalezas	Debilidades	Conclusiones
Gestión del servicio	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso evidencia una mejora continua, tanto en su documentación como en el cumplimiento de sus procedimientos.	Seguimiento y control en las PQRS vigentes	Es un proceso con un buen desempeño en la mejora continua, y que puede lograr un mejor desempeño.
Gestion de Tecnologia de la Informacion	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Buen manejo de la herramienta Kawak	Alta rotación de personal Falta de empalme en la entrega de los puestos	De forma general el proceso cumple con las disposiciones de la norma ISO 9001:2015
Planeacion Comercial y de Mercadeo	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El profesionalismo de los integrantes del grupo humano es una ventaja para enfrentar la	El proceso tiene herramientas tecnológicas que han sido suficientemente aprovechadas	Es nece revisar document

5/9/22, 9.04			VAR - E30	
		competencia creciente y los cambios del proceso a nivel interno.		del proceso para adecuarla a las nuevas condiciones de operación de la empresa
Gestion Propuestas y Contratos Administrativos	SEDE PRINCIPAL POBLADO	El proceso esta en vía de adecuación a la nueva estructura de la organización lo cual redunda en mejor proceso de planeación según el nuevo objeto social e la empresa	Falta actualizar el procedimiento de elaboración y negociacion de propuestas para integrar los múltiples canales que se utilizan en la identificación de requerimientos d elos clientes.	El proceso requiere mayor integración de otras áreas de apoyo para el logro de satisfacción de los clientes.
Gestion de Compras	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Como buena práctica se podría implementar el archivo de control de adiciones de SIS en las demás líneas para tener un mejor control sobre adiciones y ampliaciones	- Los líderes deben tener un mejor control de cada uno de los requerimientos y contratos en ejecución de su línea. Es responsabilidad de los líderes velar por el correcto funcionamiento de su línea a través de un seguimiento constante Se debe mejorar la organización de las carpetas por cada contrato en el compartido de la subgerencia, que es donde se despliega la información para el expediente del contrato en Mercurio.	
Supervision	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Personal comprometido y dispuesto a realizar mejoras al proceso	Se debe tener una mejor organización de la información por cada contrato supervisado y adicional a ello tener toda evidencia de reuniones para una correcta trazabilidad	
Gestion del Talento Humano	SEDE PRINCIPAL POBLADO	La unidad de Gestión Humana, cuentan con el personal idóneo están comprometidos con el mejoramiento del proceso.	Es importante que todos los miembros del equipo conozcan la documentación en detalle del proceso y reglamento interno de trabajo.	El proceso cumple con lo estipulado en la norma ISO 90001 versión 2015 La documentación del proceso tiene aspectos importantes para revisar, están señalados en cada observación realizada durante el ejercicio.
Planeacion Estratégica	SEDE PRINCIPAL POBLADO	-Disposición, puntualidad y buena actitud para el desarrollo de la auditoríaSoportes documentados en referencia a la modernización institucional de la Empresa.	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 tres (3) horas, a efecto de hacer un trabajo juicioso sin la tensión que produce el tiempo que inicialmente se había fijado.	La Planeación Institucional de hecho es un proceso clave para la Organización, como quiera que le señala el norte a la empresa en cuanto a su que hacer y querer ser, en términos del logro de sus metas y la sostenibilidad y permaner el tiempo entidad

,				
				aporta valor a sus grupos de interés.
Mejora Continua	SEDE PRINCIPAL POBLADO	-Disposición, puntualidad, y buena actitud para el desarrollo de la auditoríaSe destaca la apropiación del software de gestión Kawak, por parte del personal nuevo que ha ingresado a la empresaSe destaca el proceso de gestión del conocimiento que en materia de Cadena de Valor, está realizando la Subgerencia de Servicios.	-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 tres (3) horas, a efecto de hacer un trabajo juicioso sin la tensión que produce el tiempo que inicialmente se había fijado.	La Mejora Continua resulta clave para la Organización, como quiera que le permite identificar oportunidades de mejora en su accionar cotidiano, lo que aporta al crecimiento de la organización y a su permanencia en el tiempo.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Volver Enviar vía e-mail Imprimir

