


> INFORME FINAL



	Informe Final		
ID	11	Tipo de Auditoría	Auditoría interna SIG
Nombre	Auditoría Interna SIG 2022	Auditor Líder	Victor Perez Echeverry
Acta de Apertura		Acta de Cierre	
Procesos	1- Gestion del Talento Humano (subproceso) 2- Gestión del servicio (subproceso) 3- Mejora Continua (subproceso) 4- Gestion de Tecnologia de la Informacion (subproceso) 5- Planeacion Estratégica (subproceso) 6- Seguridad y Salud en el Trabajo (subproceso) 7- Planeacion Comercial y de Mercadeo (subproceso) 8- Gestion de Compras (subproceso) 9- Supervision (subproceso)	Sedes	1- SEDE PRINCIPAL POBLADO
Fecha de cierre	2022-09-12 13:58:28		
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	Procesos auditados: Planeación estratégica Gestión de Tecnología de la Información Planeación Comercial y de Mercadeo Gestión de Compras Supervisión Mejora continua Gestión del Servicio Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión del Talento Humano		
Fortalezas	En cada uno de los procesos auditados se evidencia una importante evolución respecto a la auditoría interna 2021. Se evidencia la mejoría en temas de arquitectura empresarial gracias a las herramientas de gestión, lo cual ha permitido mejorar la automatización de las actividades y la centralización de la información.		
Debilidades	Como debilidad transversal se evidencia una subutilización de la plataforma Kawak como herramienta de gestión. A pesar de que la información en su mayoría se encuentra actualizada, no se le saca total provecho a cada uno de los módulos.		
Conclusiones	Se evidencia una entidad resiliente y comprometida con el mejoramiento continuo procesos.		

Archivo adjunto

RESUMEN DE HALLAZGOS

Proceso	Conformidad	No Conformidad	Observación
Planeacion Estratégica	8	0	2
Mejora Continua	8	0	1
Planeacion Comercial y de Mercadeo	15	0	0
Gestión del servicio	8	0	1
Gestion de Compras	11	0	0
Supervision	10	0	2
Gestion del Talento Humano	9	0	1
Gestion de Tecnologia de la Informacion	10	0	2
Total	79	0	9

DETALLE DE HALLAZGOS

 Mostrar avance

Sedes	Proceso	Requisito	Tipo	Hallazgo	Recomendaciones	Evidencia fuente	Oportunidad de mejora
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Conformidad	Se pudo verificar en el SI BPM, en los requerimientos establecidos de la firma de convenios, requerimientos específicos y los cuadros de control del Jefe Área, lo que permite evidenciar cómo se entregan los requerimientos por los clientes con requerimientos definidos y tienen buen control de cambios.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Conformidad	Se tiene un excelente control de lo requerimientos del cliente y si hay algun cambio este se documenta por escrito y se gestiona una		Ver	ND

				modificación al contrato.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se pudieron verificar el SI KAWAK, se encontraron actualizados. Revisar y actualizar los riesgos y prestar atención especial al riesgo de reporte extemporáneo en el SECOP II.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se pudieron verificar el SI KAWAK, se encontraron actualizados. Revisar y actualizar los indicadores, se evidencia que pueden tener otros indicadores que les permita medir resultado e impactos de la opeación.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se evidenció en KAWAK que no tienen acciones de mejora abiertas, las de la Auditoria Interna de calidad 2022 se les dió el tratamiento adecuado. Se anexa acta conjunta con la Contraloría de Medellín donde esta cerró las acciones expendientes con ese ente de control. Documentar acciones de mejoras y preventivas del proceso para evidenciar los controles y cambios en el proceso.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento	Conformidad	Se evidencia conocimiento por parte de los líderes sobre el detalle del		Ver ND

		de la organización		proceso, entradas, salidas, recursos, etc.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	Conformidad	Se evidenció control por medio de una base de datos en excel, la cual es actualizada en línea y tienen toda la trazabilidad del contrato.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció control por medio de un cuadro de mando alimentado por una base de datos en excel, la cual es actualizada en línea y les permite tener un control estricto de los tiempos de publicación. El jefe del área interviene con cada funcionario cualquier desviación. Hacer control estricto de tiempos y disminuir a cero (0) las desviaciones en los tiempos de publicación.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidenció control por medio de un cuadro de mando alimentado por una base de datos en excel, la cual es actualizada en línea y les permite tener un control estricto de los tiempos de publicación. El jefe del área interviene con cada funcionario cualquier desviación. Se anexa informe de la Auditoría de Gestión de la Contraloría de Medellín, en el	Ver	ND

				cual este ente de control auditó la rendición de la cuenta.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se pudo verificar en el SI BPM que la delegación de los contratos a los supervisores se hacen a tiempo y en forma adecuada, y se lleva un control extricto d ecada delgación		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Compras	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	El procedimiento es muy claro y apunta a atender oportunamente las solicitudes. Para ello, se realiza un informe donde se clasifican las PQRFS por tipo, por medio de recepción , comparativos y traslados a otras entidades y como acción es el seguimiento continuo con las diferentes areas.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	Se evidencio a partir de los contratos de ICON CONSULTING & TECHNOLOGIES SAS 202100131 y OSP International 202100312, cumple con la ejecución presupuestal y las actividades de Gestión de Infraestructura. se adjuntan contratos		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Conformidad	Se evidencia que realizan seguimiento con periodicidad mensual a la plataforma tecnológica (Datacenter), adicionalmente desde la vigilancia		Ver ND

				perimetral, el monitoreo es constante. se adjunta informe de datacenter		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.1.3 Infraestructura	Observación	<p>Para el ultimo año no se evidencia mantenimiento de equipos debido a que hasta el mes de julio de 2022 se adquieren equipos para cada funcionario, los anteriores se trataban de unas máquinas virtuales que tenían una obsolescencia de mas de 10 años, por lo tanto no habían acciones de mantenimiento de equipos debido a la no disponibilidad de proveedor. A la fecha se tiene dispuesto los estudios previos para la contratación de un servicio de mantenimiento preventivo para los nuevos equipos.</p>	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	<p>En la revisión del documento Peti, se evidencia que se encuentra actualizado y que de acuerdo con el plan establecido para 2021 y 2022 se han venido desarrollando las actividades planteadas. El PETI se encuentra disponible en Kawak, se recomienda subirlo en la pagina web de la entidad</p>	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	<p>En el ultimo periodo no se han presentado desastres , sin</p>	Ver	ND

				<p>embargo el procedimiento se tiene debidamente documentadas e identificadas las actividades a realizar ante un eventual desastre.</p>		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Informacion documentada	Conformidad	<p>Durante el primer semestre del año 2022, no se tienen seguimiento de los casos presentados debido a la informalidad de recepción de los mismo, por problemas técnicos asociados al cambio de sede de la entidad. Sin embargo hasta el 31 de diciembre del año pasado se tiene registro de los mismos, por tal motivo se adjunta evidencia.</p> <p>A la fecha ya se cuenta con la plataforma de mesa de ayuda.</p>	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 5.2 Política	Observación	<p>Actualmente la política se encuentra actualizada y disponible en la plataforma Kawak, así mismo mediante dos sesiones en miércoles de conocimiento se divulgó su contenido con todos los funcionarios y contratistas de la ESU, adicionalmente se divulga a través de la inducción a los nuevos funcionarios Se deja la</p>	Ver	Ver

				observación de publicarla en la pagina web de la entidad			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se encuentra actualizado y disponible en la plataforma Kawak, adicionalmente se divulga a través de la inducción a los nuevos funcionarios		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se identifican en la matriz de riesgos disponible en el sistema kawak, luego de la actualización de la evaluación, siguiendo la guía DAFP Si se identifican nuevos riesgos asociados a desastres naturales, es necesario incluirlos en esta matriz		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se observan los indicadores debidamente actualizados y analizados en el sistema Kawak		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	No se encuentran acciones de mejora abiertas y se revisan algunas de las cerradas para verificar los soportes y la documentación de acciones realizadas		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion de Tecnologia de la Informacion	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia las actas hasta la renovación de equipos tecnológicos, puesto que en la actualidad ya no se entregan equipos en prestamos a los funcionarios y contratistas.		Ver	ND

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	Se demuestra el conocimiento de las partes interesadas que hace referencia el procedimiento de gestión de servicio y se identifica con claridad que se encuentran publicadas en la plataforma kAWAK	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	El auditado cuenta con el inventario claramente identificado con la respectiva descripción de las necesidades y expectativas en el modulo del contexto organizacional	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	Se identifica que la encuesta de satisfacción del cliente fue realizada bajo el método histórico o tradicional y bajo el modelo NPS (net promoter score) donde se determina la lealtad de los clientes. Se da a conocer el informe realizado con los resultados y la socialización con el personal de la entidad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2 Satisfacción del cliente	Conformidad	Se evidencia el registro y el control de tiempos de respuesta para las PQRFS, donde se hace el seguimiento de acuerdo a las actividades plateadas dentro del procedimiento	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1.2	Conformidad	El procedimiento es muy claro y apunta a atender	Ver	ND


		Satisfacción del cliente		oportunamente las solicitudes. Para ello, se realiza un informe donde se clasifican las PQRFS por tipo, por medio de recepción, comparativos y traslados a otras entidades y como acción es el seguimiento continuo con las diferentes áreas.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidencia que el proceso tiene parametrizados cinco riesgos que apuntan efectivamente a identificar la deficiencia de los procesos internos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Observación	Se evidencia que la caracterización del proceso y los procedimientos tienen algunos detalles por actualizar (referencia de responsable-comunicadora). Se recomienda validar mejoras realizadas y actualizar lo que aplique.	Ver	Ver
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se puede evidenciar que el proceso cuenta con dos indicadores uno que mide la satisfacción del cliente y el segundo la oportunidad en la respuesta de PQRFS donde se registra el análisis de los mismos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestión del servicio	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se validan los planes de mejoramiento de la auditoria anterior y se puede evidenciar que a la fecha se	Ver	ND

				encuentra cerradas.			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Conformidad	Se seleccionaron los expedientes de los funcionarios Sandra Auxilio Arias Chavarría y Eliana Cristina Martínez Zuluaga. Se revisó cada paso del procedimiento de reclutamiento, selección y vinculación del personal y se encontró todo conforme.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.2 Competencias	Conformidad	Continuando con la revisión de los expedientes de los funcionarios Sandra Auxilio Arias Chavarría y Eliana Cristina Martínez Zuluaga. Se evidencia el formato de inducción completamente diligenciado para ambos casos.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimiento de la organización	Conformidad	Se evidencia el cronograma del programa de formación 2021. Se elige la capacitación de Office 365 para revisión y de cara al cumplimiento del procedimiento, se encontraron todas las evidencias.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Conformidad	Se evidencia en el sistema Kawak el seguimiento realizado al indicador y se encuentra que para el periodo 2021 la evaluación de desempeño arrojó un valor de 93,20% situándose por encima de la meta. por ende,		Ver	ND

				no se asocian acciones de mejora.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se revisan los expedientes de los funcionarios inactivos Paula Villa y Juan Camilo Gutiérrez. Se evidenció que para ambos casos el procedimiento se realizó conforme a lo documentado. Cumple.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se revisó la aplicación del procedimiento en el caso de las vacaciones de la funcionaria Sandra Zapata, se verificó toda la trazabilidad en el sistema documental HyperBPM. Se encuentran todos los formatos y documentos conforme a lo establecido.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Conformidad	Para el periodo 2021 se desarrolló esta medición a través de Great Place To Work. Se verificaron las etapas de planeación, contratación, aplicación y resultados. Se obtuvieron resultados sobresalientes en un 90,4% y con las oportunidades de mejora encontradas se desarrollaron actividades para abarcar cada una de ellas, todas planeadas en el comité de gestión humana. Asimismo, se evidencia la planeación de la		Ver ND

				medición para el 2022.			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se gestionan a través de la plataforma KAWAK, se evidencia que se encuentran evaluados de acuerdo a la guía DAFP y su última evaluación fue reciente. No se evidencia materialización de ninguno en el año inmediatamente anterior.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se gestionan a través de la plataforma KAWAK, se evidencia que se encuentran actualizados y en el último periodo evaluado todos cumplen con la meta asignada.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Gestion del Talento Humano	ISO 9001:2015 10 Mejora	Observación	De las 12 acciones de mejoramiento de la auditoría interna anterior, se evidencia que 10 de ellas ya están cerradas al 100% y las dos que continúan en ejecución aún están vigentes en el plazo.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	No se evidencia materialización de ninguno en el año inmediatamente anterior; donde se encuentra evaluados de acuerdo a la guía DAFP y se gestionan a través del sistema de KAWAK. Se recomienda la actualización de la misma ya habla sobre funcionarios que		Ver	ND

				no se encuentra en la entidad			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia la política de evaluación a proveedores, pero se debe socializar con los funcionarios de la empresa que ejercen la función de supervisión.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada	Conformidad	El sistema kawak permite actualización de los documentos en línea y automáticamente registra todos los cambios realizados, en los procedimientos se hace desde los líderes de procesos donde envían por correo electrónico las peticiones de actualización por los nuevos documentos propuestos.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se lleva un cuadro de mando en kawak donde aparecen inventariados los indicadores de los procesos. se hace seguimiento de acuerdo a la frecuencia de la medición de cada uno de ellos y los responsable de actualización son los líderes de proceso en caso de encontrarlos desactualizados se envía un correo electrónico solicitando la actualización. se adjunta evidencia		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.2 Auditoría interna	Conformidad	Para el año 2021 se cumplió con el paso a paso descrito dentro del procedimiento. Actualmente la información de la		Ver	ND

				<p>autoría reposa en kawak en el modulo de auditorias a disposición de todos los funcionarios de la esu así mismo a las observaciones de cada proceso</p>		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 9.3 Revisión por la dirección	Conformidad	<p>Se observa un conocimiento amplio en las actividades descritas dentro del procedimiento y se puede evidenciar el respectivo seguimiento del mismo, donde se revisan los logros de la entidad, la política de calidad ,la satisfacción del cliente entre otros</p>		<p>Ver</p> <p>ND</p>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	<p>De acuerdo a la verificación de los planes de mejoramiento de la auditoria anterior, se evidencia que existe un plan que consolida el tratamiento para cada una de ellas.</p>		<p>Ver</p> <p>ND</p>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	<p>Se aporta como evidencia el informe presentado para la evaluación del riesgo y se confirma un trabajo articulado entre las diferentes areas de la entidad con el fin de hacer seguimiento y tener claridad en el manejo dado el caso que se materialice alguno de ellos.</p>		<p>Ver</p> <p>ND</p>
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Mejora Continua	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	<p>El procedimiento se encuentra bien definido en las actividades a ejecutar , se</p>		<p>Ver</p> <p>ND</p> 

				identifica un buen conocimiento por parte del auditado y se manifiesta que se realiza un seguimiento a no conformes.		
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 se realiza un análisis a los planes de adquisición y planes de desarrollo de los diferentes clientes potenciales, verificando las necesidades de contratación en todas las líneas, posteriormente se visitan y se les socializa el portafolio de servicios ofrecido por la ESU, para determinar más claramente las expectativas que tienen definidas frente a esos planes o proyecciones. Se tiene actas, se tiene cuadro de clientes donde se muestra la evolución de las diferentes líneas de negocio.		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	A través de las visitas a clientes durante el año y el consolidado de los intereses y necesidades identificadas, se procede a la construcción de estos planes.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Conformidad	Se evidencia la consolidación del cronograma de visitas del segundo semestre de 2021 y la construcción del mismo cronograma para el año 2022.		Ver ND

				<p>Asimismo se lleva un registro de las visitas desarrolladas hasta el mes de julio de 2022. Se realizan reuniones mensuales con los clientes, adicionalmente, la subgerente comercial y de mercadeo socializa un control que se lleva a partir de un cuadro en excel en el que se registran todos los compromisos que se consolidan en dichas reuniones y hace seguimiento a que todos queden cumplidos en la fecha programada. Se hace un acompañamiento a la ejecución de los contratos. Finalmente, anualmente, en articulación con Gestión del Servicio, se desarrolla una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Se adjuntan evidencias.</p>		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	<p>No se hayan acciones de mejora abiertas, se hace revisión de 3 mejoras cerradas y todas cuentan con la trazabilidad de las acciones y la evidencia de cumplimiento.</p>	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 5.1.2 Enfoque al cliente	Conformidad	<p>En esta planeación se tiene presente un programa que se llama de mercadeo "Casos de éxito" en las</p>	Ver	ND

				<p>que, a través de una articulación con Gestión del servicio, se promueven campañas publicitarias mostrando los productos y servicios más destacados desarrollados con los clientes, mejorando la percepción de ambas entidades (cliente-ESU) ante la opinión pública, lo cual beneficia y satisface al cliente, adicionalmente, se desarrolla la estrategia de "momentos de verdad", que son reuniones con los clientes donde se recolecta información de aspectos importantes, por ejemplo, fechas de cumpleaños, acompañamiento a través de mensajes de condolencias, fechas especiales y se ha promovido la experiencia de visita a la ESU para que cada cliente conozca las instalaciones de la entidad y tenga una mayor cercanía con los funcionarios. Finalmente, se invita a los clientes a los principales SHOWROOMS que se tienen.</p>			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se evidencia el conocimiento de los riesgos asociados a su proceso y gestionados a través de KAWAK, se		Ver	ND

				observa que la última evaluación es reciente y se tienen los controles definidos. Se recomienda mejorar la redacción de la descripción de cada uno de ellos y evaluar si se tienen más riesgos asociados que no estén en el sistema.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	se evidencia que los cambios en el Plan Estratégico Institucional ha incidido directamente en la planeación comercial a través de la aparición de las nuevas líneas estratégicas, esto se ve reflejado en la actualización del portafolio de servicios y las diferentes participaciones importantes de la entidad en escenarios nacionales e internacionales (ferias, convenciones, entre otros).		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Ambos planes se encuentran elaborados y disponibles en la plataforma de gestión KAWAK.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	El seguimiento al plan de ventas se presenta mensualmente en el Comité de Gerencia y trimestralmente a través de la alimentación del indicador en KAWAK.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial	ISO 9001:2015 7.5	Conformidad	Se evidencia que se tiene clara la dinámica para		Ver NL

	y de Mercadeo	Información documentada		establecer la política de precios, se menciona que actualmente los honorarios se ubican en un 8% mas iva y que es el Gerente quien aprueba este porcentaje a través del diligenciamiento del formato "Autorización honorarios gerencia" disponible en KAWAK.			
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se observa que esa información, además de en los diferentes contratos, se puede verificar a través del sistema SAFIX.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencian actas de inicio de contratos y formato de escalamiento diligenciado.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se observa que esta actividad de articulación con la subgerencia de servicios se desarrolla a través de correos electrónicos. se adjunta evidencia.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Conformidad	Se encuentra actualizado y disponible en el sistema KAWAK y en la página web.		Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Comercial y de Mercadeo	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se encuentran debidamente actualizados y analizados en el sistema KAWAK con cumplimiento de las metas en el último periodo evaluado.		Ver	ND

SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015	Conformidad	La entidad cuenta con un plan estratégico institucional para el año 2021 y la construcción del plan de acción del año 2022. Dicho plan se encuentra debidamente aprobado por el comité de gerencia. Sin embargo, la construcción del plan de acción del año 2022 no se encuentra en la plataforma Kawak . Además, es necesario validar la socialización a la Junta Directiva de la Entidad y a los usuarios internos.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Conformidad	Se evidencia en el acta de comité de gerencia que intervienen las diferentes areas en la construcción del plan de acción. Sin embargo, es difícil comprobar el seguimiento periódico que se realiza a las diferentes areas de la entidad.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Conformidad	La definición y alcance del sistema de gestión de calidad se encuentra en la plataforma Alphasig. Se evidencia la información integral del SIG.	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Observación	Se evidencia un buen conocimiento de los procesos . Sin embargo se puede evidenciar que para la matriz de riesgos se encuentra	Ver	ND

				desactualizada y hace referencia a personas que ya no pertenecen a la entidad. Se recomienda realizar los ajustes y hacer referencia a los cargos y no a l nombre del empleado.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y compromiso	Conformidad	Se evidencia el compromiso por parte de la alta dirección en referencia al SIG. Esto se puede validar en los comité de gerencia donde establecen tareas y compromisos que trabajan en aportar a dicho sistema. En cuento a la evaluación que hace referencia el procedimiento.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 5.2 Política	Observación	La política de calidad se encuentra debidamente documentada en la plataforma Alphasig. A su vez, la misma no se encuentra publicada en la plataforma KAWAK , se encuentra pendiente la evidencia de socialización con el personal de la entidad.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Conformidad	Se presentaron cambios en el contexto interno y externo de la entidad y se formularon dos riesgos alrededor del proceso. En virtud de lo anterior se aclara que no se evidencia ninguna materialización		Ver ND

				de los riesgos formulados.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Conformidad	Los objetivos de calidad reposan en la plataforma Alphasig y se encuentran bien definidos. Se indica como es la medición y el seguimiento		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Conformidad	Se evidencia la formulación de los indicadores del proceso, donde se su porcentaje de eficacia en el cumplimiento es del 95.6% para el plan de acción correspondiente al año 2021		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Planeacion Estratégica	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se evidencia el tratamiento a los planes de mejoramiento correspondientes al año 2021, donde se aporta evidencia del plan con el contrato suscrito del proveedor y se hace referencia en el numeral 3.3 pagina 8 donde se solicitan back up periódico de la plataforma KAWAK		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015	Conformidad	Se evidencia por medio de acta que por ejemplo el contrato suscrito con Intertelco tuvo Reunión de inicio para establecer alertas , filtros dinámicos entre otros. Igualmente se encontraron evidencia en el BPM y Carpetas Físicas, Acta de recorrido inicial de talleres.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL	Supervision	ISO 9001:2015 8.4	Conformidad	Se revisan los contratos Enlace		Ver ND

POBLADO		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		7, Diana Zapata, OSP y de Mecaires correspondiente a la línea de logística especializada y mantenimiento de parque automotor donde se evalúa a dichos proveedores.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.4.2 Tipo y alcance del control	Conformidad	Para asegurar que se esta realizando una adecuada ejecución se tienen controles como actas de seguimiento, informes de gestión, BD de control de contratos y Supervisores, donde se hace referencia a la información técnica, financiera y jurídica cuando aplica. Tambien se hace seguimiento que se puede consultar en el SI de Mto Automotor		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015	Conformidad	En la verificación de las evidencias de reuniones de inicio, se aporta acta de Reunión donde se especifican las condiciones requeridas con respecto a las condiciones básicas y se hace seguimiento d elas mismas. Tambien se hace seguimiento que se puede consultar en el SI de Mto Automotor		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 8.7 Control de las salidas no conformes	Conformidad	Se hace el seguimiento a todas las situaciones de		Ver ND

				servicios o productos no conformes en las actas de Supervisión, donde se documenta el hecho y el tratamiento dado. Tambien se hace seguimiento que se puede consultar en el SI de Mto Automotor		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Observación	Se evidencia que dicho proceso tiene su matriz de riesgos acorde y no se ha materializado ninguno de ellos dentro del periodo auditado. Esto es Verificable en el SI Kawak. Se recomienda actualizar las matriz donde se haga referencia a los cargos y no a las personas, y se propongan mejoras en su redacción y herramientas de control	Ver	ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Observación	Se revisan los indicadores, se llevan adecuadamente y se analizan, pero en el indicador de cumplimiento de la ejecución se evidencia que no se ha cumplido la meta . Esto es Verificable en el SI Kawak. Se recomienda validar nuevamenrevisar las fichas de los indicadotres, especialemnte las las formulas de y proponer ajustes de ser pertinentes, con el fin de poder medir adecuadamente	Ver	ND

				el resultado y el impacto.		
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 10 Mejora	Conformidad	Se revisa los planes de mejoramiento de la auditoria anterior y se encuentra que a la fecha todas están cerradas. Esto es Verificable en el SI Kawak.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se verifica visita de reconocimiento por medio de acta con registro fotográfico de las condiciones de los talleres prestadores del servicio		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencian solicitudes de informes de gestión por medio de correos electrónicos desde la supervisión a los proveedores, igualmente la generación de informes de avances. Esto igualmente es verificable en los SI BPM- Documental y Mto de Parque Automotor, Igualmente en las acta de reunión y seguimiento realizadas por los supervisores de Convenios y Contratos.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL POBLADO	Supervision	ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Conformidad	Se evidencia que desde la supervisión se presentan informes de gestión a los clientes para los contratos que tienen una ejecución tracto sucesiva.		Ver ND
SEDE PRINCIPAL	Supervision	ISO 9001:2015	Conformidad	El equipo de supervisión		Ver ND

POBLADO		7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		conoce paso a paso el proceso de facturación de proveedores. La confirmación es la materialización del pago a los proveedores y los soportes de la factura		
---------	--	---	--	--	--	--

REPORTE

Proceso	Sede	Fortalezas	Debilidades	Conclusiones
Planeacion Estratégica	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Conocimiento de la plataforma de Kawak, de los procesos y procedimiento.	Matriz de riesgos desactualizada falta de evidencia en el seguimiento del cumplimiento en los planes de acción	
Mejora Continua	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Conocimiento de la plataforma Kawak Seguimiento y control	Algunos de los seguimientos dentro del sistema kawak se gestionan poniendo como responsables personas y no cargos, debido a la rotación del personal esto puede verse desactualizado.	Se evidencia compromiso con el mejoramiento continuo donde se tiene propiedad sobre todo el proceso y procedimientos asociados a estos.
Supervision	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Control y orden del proceso de supervisión Disposición del equipo de supervisión para la implementación de los controles Software BPM software de mantenimiento de parque automotor tener Supervisores exclusivos por Convenios Interadministrativos	No existe un Manual standar de operación para los supervisores. Poco personal con perfil de ingeniero para proyectos específicos. Falta de lideres de vigilancia y compras por varios meses han saturado al jefe del área. Safix sigue gerando información erronea y le falta alimentación de datos por parte de los usuarios, se está analizando solución con enlaces de hiperautomatización con el SI BPM-Documental.	La subgerencia ha implementado diferentes metodologías para realizar el control a la ejecución de los contratos y esto aporta la actividad de liquidación de los mismos.
Gestion del Talento Humano	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se tiene conocimiento y propiedad sobre todos los procedimientos asociados al proceso, se tienen claras las asignaciones de responsabilidades y se evidencia un compromiso con el mejoramiento continuo de las actividades.	Se evidencia poca interacción con el software de gestión KAWAK, utilizar más esta herramienta en el día a día podrá aportar en los resultados.	Se evidencia un destacado mejoramiento del proceso con respecto a la Auditoría Interna del 2021.
Gestion de Tecnologia de la Informacion	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia los beneficios asociados a la implementación del PETI a través de la adquisición de nuevos bienes y servicios, se destaca la disponibilidad de un sistema de seguridad de la información mucho mas robusto y notable conocimiento de los	Ante la no disponibilidad de la mesa de ayuda no se desarrollaron iniciativas propias para realizar un seguimiento y control de caracterización de incidentes.	Se evidencia una evolución significativa del proceso de Gestión de TI, con respecto a lo encontrado en la auditoría anterior.

		procedimiento por parte de los funcionarios de TI.		
Gestión del servicio	SEDE PRINCIPAL POBLADO	<p>Establecimiento de mejoras para tratamiento de PQRS.</p> <p>Seguimiento y control de la respuesta oportuna PQRS.</p> <p>Variedad en metodologías de evaluación al cliente.</p>	Poca visibilidad y promoción de la herramienta KAWAK.	Se cuenta con una caracterización del proceso bien estructurada y con unas actividades dentro de los procedimientos bien articuladas que conllevan a la garantía de registro y respuesta oportuna de las PQRS y de la medición de la satisfacción del cliente. Es importante revisar los riesgos e indicadores y establecer si es necesario formular adicionales o reestablecer parámetros
Gestión de Compras	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia mejora en el control de la operación con el SI BPM, cuadros mando, bases de datos y gestión del líder proceso.	<p>El área debe revisar la documentación de sus procesos, procedimientos, indicadores, riesgos, entre otros, lo cual implica que se empoderen más en el manejo de la SI KAWAK.</p> <p>Le falta al proceso contar con mejores indicadores que les permita medir resultados e impactos de la operación.</p>	Se denota un proceso que tiene un control eficiente de la operación y que presenta algunas desviaciones mínimas corregibles en el corto plazo, también que cuenta con unos SI muy eficientes como Kawak y la BPM- Documental.
Planeación Comercial y de Mercadeo	SEDE PRINCIPAL POBLADO	Se evidencia el compromiso de la líder y todo su equipo de trabajo para la documentación y control del proceso.	Se evidenció subvaloración de la plataforma de gestión integral KAWAK.	Se evidencia una gran evolución del proceso con respecto a la auditoría interna anterior. Se tiene excelente apropiación de todos los procedimientos y formatos.

INFORMACIÓN ADICIONAL

