

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

MÉTODO DE AUDITORÍA:	
Presencial (X) Remota () Combinada ()	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA: Auditoría Interna de Calidad proceso Gestión Organizacional	NÚMERO DE LA AUDITORÍA: N°18
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Determinar si el proceso de Gestión Organizacional es conforme con los requisitos aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y demás requisitos potencialmente aplicables al alcance de la auditoria; verificando que se implementa y se mantiene eficazmente.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 20/11/2024
ALCANCE AUDITORÍA: Aplica a las actividades contempladas dentro del alcance del proceso de Gestión Organizacional, y que son descritas en la caracterización. Las actividades relacionadas en la GEO-PO-03 V02 Política de calidad, el alcance del procedimiento: <i>GEO-PR-04 V08 Procedimiento de revisión por la alta dirección</i> , GEO-GU-04 V04 <i>Guía planeación, seguimiento y evaluación gestión procesos</i> , al igual que la información documentada y relacionada en los mismos.	
CRITERIOS: Requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Otros requisitos potencialmente aplicables al alcance de la auditoría.	
LÍDER DE PROCESO: Andrés Felipe Pardo Serna	

Reunión de Apertura:						Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:					
Día	07	Mes	11	Año	2024	Desde	07/11/2024	Hasta	07/11/2024	Día	07	Mes	11	Año	2024
							D / M / A		D / M / A						

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Equipo auditor (Nombre, cargo y dependencia)

NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER: Jessica Colorado Cortés, profesional de apoyo Control Interno.

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO ACOMPAÑANTE: Laura Marcela Zapata Caro, profesional universitario, Bienes y Servicios.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	La trazabilidad clara y oportuna del control de cambios de los documentos que conforman el Modelo de Gestión Organizacional mediante la GEO-MT-01 " <i>matriz de control de información documentada</i> " y el aseguramiento de las versiones anteriores en el Share Point de la Entidad.
2	El control estratégico establecido mediante el GEO-FO-13 " <i>seguimiento a desempeño de procesos</i> " el cual permite evaluar periódicamente la gestión y grado de cumplimiento del sistema al interior de los procesos de la Entidad.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	No se presentaron no conformidades.

Nro.	OBSERVACIONES
1	No se presentaron observaciones.

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se verifica el cumplimiento de la rendición anual del ITA para la vigencia 2024, sin embargo, realizando validación del mantenimiento de la publicación periódica en la página web, se identifica que los procesos deben informar sobre el cumplimiento trimestral de las publicaciones mediante el formato GEO-FO-13 " <i>seguimiento a desempeño de procesos</i> ", en el cual se presenta el ítem " <i>19. Evidencias de cumplimiento ITA -Índice de Transparencia y Acceso a la Información – cuando aplique</i> ", no obstante, en trazabilidad con el informe de desempeño del segundo trimestre de la vigencia presentados por los procesos de Gestión Financiera y Gestión Sociocultural se identifica la necesidad de fortalecer el conocimiento; en ese sentido, se recomienda al proceso de Gestión Organizacional estandarizar en el MGO todo el ciclo de actividades con relación a la rendición del ITA, articulando la metodología establecida por la

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	<p>Entidad con el formato “<i>esquema de publicación de la información</i>” controlado en el MGO, y de acuerdo a la periodicidad del reporte en la página web de la Entidad, los procesos den cuenta de su cumplimiento mediante el formato GEO-FO-13 “<i>seguimiento a desempeño de procesos</i>”, lo cual, permitirá el fortalecimiento en el conocimiento de esta rendición y el mantenimiento permanente de las publicaciones, asegurando una información oportuna a la ciudadanía y demás grupos de valor.</p>
2	<p>Es conveniente incluir en el GEO-MS-01 “<i>manual del sistema de gestión</i>” la justificación de la no aplicabilidad del requisito 8.3 <i>diseño y desarrollo de los productos y servicios</i> de la NTC ISO 9001:2015 al alcance del Modelo de Gestión Organizacional de la Entidad.</p>
3	<p>Se recomienda socializar mediante los canales institucionales (correo y chat) los nombres y registros fotográficos de los enlaces de calidad por proceso, así mismo, las principales responsabilidades que tiene este rol al interior de la Entidad, con la finalidad de generar mayor visibilidad y conocimiento en la empresa.</p>
4	<p>Teniendo en cuenta que el objetivo del proceso busca responder a las necesidades y expectativas de los grupos de valor a través del cumplimiento de los objetivos de la entidad y <u>los requisitos aplicables</u>, es conveniente solicitar concepto jurídico al proceso competente para determinar la obligatoriedad de la Entidad de incluir en el Modelo de Gestión Organizacional la <i>Política de Gestión y Desempeño Institucional de Compras y Contratación Pública</i> de acuerdo al “<i>Manual Operativo MIPG v5</i>” de la Función Pública, realizando la documentación y estandarización si es el caso, de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos en el ítem 6.2.10 Políticas. “<i>GEO-GU-01 V06 guía información documentada</i>”.</p> <p>El proceso presenta la GEO-GU-05 V04 “<i>guía para la Formulación de Indicadores</i>”, por lo cual se recomienda evaluar la pertinencia de ajustarlo a la Política de Gestión y Desempeño Institucional de “<i>Seguimiento y evaluación de la gestión institucional</i>” con la finalidad de concluir la estandarización de las políticas MIPG.</p>
5	<p>De acuerdo a los objetivos y la planificación para lograrlos se recomienda lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme a la medición de los ocho (8) objetivos de la Entidad al cierre de la vigencia 2023, se evidenció de forma parcial el grado en que se han logrado los objetivos estratégicos, ya que varias actividades de desempeño aportan a un mismo objetivo, por lo que se especificó en la revisión por la alta dirección vigencia 2023 el resultado de cada actividad y no propiamente del objetivo; por lo anterior, se recomienda incluir en la <i>GEO-MT-12 V05 “Matriz de Seguimiento Objetivos de la Entidad”</i> el peso porcentual de cada actividad de desempeño y ponderar el grado de cumplimiento de cada uno, así mismo, frente a la política de calidad el peso porcentual de cada objetivo para facilitar a la alta dirección la toma de decisiones al cierre de la vigencia, frente a la necesidad de generar acciones de mejora, necesidades de cambio o de recursos. • De acuerdo a los objetivos vigencia 2024 se evidenció lo siguiente: la <i>GEO-MT-12 V05 “Matriz de Seguimiento Objetivos de la Entidad”</i> tiene establecido el siguiente objetivo:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	<p>“Fortalecer la cultura del servicio que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de sus grupos de valor”, mediante la actividad de desempeño “cuenta con Análisis a la percepción del cliente y/o grupos de valor a través de informes de PQRSFD y realización de encuestas” con la fórmula de medición “Total respuestas dentro los términos / Total PQRSDF radicadas x 100” teniendo en cuenta que, es el objetivo de satisfacción de los grupos de valor de la Entidad, se recomienda incluir los indicadores de satisfacción del cliente de los procesos misionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta que el indicador de “Cumplimiento en la respuesta en los términos de las PQRSFD” mide un aspecto normativo, se recomienda revisar la pertinencia de que aporte al proyecto del objetivo estratégico asociado a las actuaciones jurídicas.
6	Es conveniente planificar junto con el proceso de Talento Humano para la vigencia 2025 una mayor cantidad de talleres enfocados en el fortalecimiento del conocimiento y aplicabilidad de los requisitos del Modelo de Gestión Organizacional en toda la Entidad.

PLAZO DOCUMENTACION PLAN DE MEJORAMIENTO: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos).

Nro.	CONCLUSIONES
1	El proceso es eficaz, contemplando su capacidad para el cumplimiento de los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y los requisitos de sus grupos de valor.

¿SE MATERIALIZARON RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA?		
SI		¿CUÁLES?
NO	X	

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

Es conveniente por el rol estratégico que cumple el proceso al interior de la Entidad, su gestión de acompañamiento de todos los procesos, y su enfoque de aseguramiento del Modelo de Gestión organizacional, continuar con la gestión expresada durante la auditoría de contar con un cuarto colaborador que apoye la operación del proceso de Gestión Organizacional.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

FIRMAS EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
Jessica Colorado Cortés	Auditor Líder	
Laura Marcela Zapata Caro	Auditor acompañante	

FIRMA LÍDER DEL PROCESO:

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
Andrés Felipe Pardo Serna	Director de Planeación	