

	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
		VERSIÓN:	<b>1</b>
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

<b>Fecha (dd/mm/aa):</b>	16/04/2019
<b>Objeto de auditoría:</b>	Procesos Certificados bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 en ENTerritorio, antes FONADE
<b>Dependencia(s):</b>	Subgerencia Técnica. Subgerencia Administrativa. Subgerencia de Contratación. Desarrollo Organizacional. Gerencia de Proyectos. Gestión del Talento Humano. Servicios Administrativos.
<b>Proceso(s):</b>	Gestión de Proveedores. Gestión de Métodos y buenas Prácticas. Gerencia de Proyectos. Gestión Administrativa. Gestión del Capital Humano. Y Evaluación y Estructuración de Proyectos.
<b>Alcance:</b>	<p>Todos los procesos de la entidad alineados a la NTC-ISO 9001:2015 dentro del alcance de la certificación vigente con Cotecna</p> <p><u>Riesgos de la auditoría:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir información errada o no detectar errores o faltas significativas que podrían modificar por completo el balance o diagnóstico dado en el informe.</li> <li>• Inexperiencia en el ejercicio de auditoría de la norma ISO 9001:2015</li> <li>• Desconocimiento del proceso a auditar</li> <li>• La contingencia de que el auditor y/o el auditado no pueda cumplir con el cronograma establecido en el programa de auditorías</li> <li>• No tener los instrumentos necesarios para la ejecución de la entrevista</li> <li>• Conflicto de interés para la auditoría a algún proceso por parte de los auditores designados</li> </ul> <p><u>Controles aplicados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y administración de los recursos para la ejecución de la auditoría</li> <li>• Validación cruzada contra soportes de las notas de auditoría por parte del líder de auditoría</li> <li>• Retroalimentación de los instrumentos de entrevista por parte de líder de auditoría y Asesor de Control Interno</li> <li>• Acompañamiento de la entrevista de los equipos auditores con menos experiencia y retroalimentación del ejercicio</li> <li>• Conformación de equipos según perfiles para el proceso a auditar y expresión de conflictos de interés</li> </ul> <p><u>Restricciones del ejercicio auditor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realizaron visitas en sitio a los proyectos evaluados en el marco de la auditoría a los procesos de Evaluación y Estructuración de Proyectos y Gerencia de Proyectos.</li> <li>• Corto plazo de ejecución para las auditorías internas programadas en el primer ciclo.</li> </ul> <p><u>Acciones evaluadas:</u> 29 acciones correctivas, preventivas y de mejora vigentes, no cerradas, con corte a marzo de 2019, de los 6 procesos auditados.</p>


	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
			VERSIÓN:
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

<b>Enfoque:</b>	El establecido en la norma ISO 9001:2015																								
<b>Objetivos:</b>	<p>1) Verificar la conformidad de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC, bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2015</p> <p>2) Evaluar el estado de las acciones correctivas. preventivas y de mejora vigentes para los procesos auditados</p> <p>3) Identificar las oportunidades de mejora en el marco del SGC</p>																								
<b>Período de análisis:</b>	Desde julio de 2018 hasta febrero del 2019																								
<b>Muestra:</b>	<p><u>Universo:</u> 14 procesos</p> <p><u>Muestra:</u> 6 procesos para el primer ciclo</p>																								
<b>Metodología, procedimientos de auditoría e instrumentos a utilizar:</b>	<p><u>Procedimientos de auditoría:</u> Los establecidos en la Norma NTC-ISO 9001:2015.</p> <p><u>Instrumento:</u> Entrevista – Formato de notas de auditoría Aplicativo de auditoría de calidad de la entidad</p> <p><u>Fuentes de información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos para auditar y su documentación soporte de ejecución</li> <li>• Catálogo documental</li> </ul>																								
<b>Criterios técnicos de evaluación:</b>	Los establecidos en la Norma NTC-ISO 9001:2015																								
<b>Aspectos relevantes Conforme:</b>	<p>Se determinaron 19 requisitos conformes (C) para los 6 procesos. Se presenta conformidad en los requisitos de la norma evaluada, como sigue:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>Requisito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Evaluación y estructuración de proyectos</td> <td>7.1.6 Conocimientos de la organización</td> </tr> <tr> <td>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</td> </tr> <tr> <td>10.2 No conformidad y acción correctiva</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Gerencia de Proyectos</td> <td>5. Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>7.1.6 Conocimientos de la organización</td> </tr> <tr> <td>8. Operación</td> </tr> <tr> <td>8.7 Control de las salidas no conformes</td> </tr> <tr> <td>9.1.2 Satisfacción del cliente</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Gestión de Proveedores</td> <td>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</td> </tr> <tr> <td>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>7.5 Información documentada</td> </tr> <tr> <td>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</td> </tr> <tr> <td>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Gestión Administrativa</td> <td>10.1 Generalidades de mejora</td> </tr> <tr> <td>10.2 No conformidad y acción correctiva</td> </tr> <tr> <td>7.5 Información documentada</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8.2.1 Comunicación con el cliente</td> </tr> </tbody> </table>	Proceso	Requisito	Evaluación y estructuración de proyectos	7.1.6 Conocimientos de la organización	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	10.2 No conformidad y acción correctiva	Gerencia de Proyectos	5. Liderazgo	7.1.6 Conocimientos de la organización	8. Operación	8.7 Control de las salidas no conformes	9.1.2 Satisfacción del cliente	Gestión de Proveedores	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas	7.5 Información documentada	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Gestión Administrativa	10.1 Generalidades de mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	7.5 Información documentada		8.2.1 Comunicación con el cliente
Proceso	Requisito																								
Evaluación y estructuración de proyectos	7.1.6 Conocimientos de la organización																								
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios																								
	10.2 No conformidad y acción correctiva																								
Gerencia de Proyectos	5. Liderazgo																								
	7.1.6 Conocimientos de la organización																								
	8. Operación																								
	8.7 Control de las salidas no conformes																								
	9.1.2 Satisfacción del cliente																								
Gestión de Proveedores	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación																								
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas																								
	7.5 Información documentada																								
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente																								
	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación																								
Gestión Administrativa	10.1 Generalidades de mejora																								
	10.2 No conformidad y acción correctiva																								
	7.5 Información documentada																								
	8.2.1 Comunicación con el cliente																								


	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
		VERSIÓN:	<b>1</b>
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

		8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para proveedores externos 10.1 Generalidades de mejora
Gestión del Capital Humano		7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente
Gestión de Métodos y buenas Prácticas		6.3 Planificación de los cambios 9.1.3. Análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección 10.2 No conformidad y acciones correctivas

<b>No conforme:</b>	Se determinaron 14 requisitos con no conformidades (NC) especificadas para los 6 procesos así:		
	<b>Proceso</b>	<b>Requisito</b>	<b>No conformidad</b>
	Evaluación y estructuración de proyectos	7.5 Información documentada	Las actividades documentadas en los procedimientos del proceso no reflejan la realidad de la ejecución de estos, lo que hace que la información documentada no esté actualizada.
		8.7 Control de las salidas no conformes	No se realiza una adecuada identificación del producto no conforme, por lo que durante los últimos 5 meses no hay registro de información de productos defectuosos.
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Se evidencia en el análisis del indicador 198 Avance en la ejecución de convenios, que la variable de cálculo asociada a la meta es modificada para cada período de medición, lo cual afecta la medida de desempeño.	


	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
		VERSIÓN:	<b>1</b>
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

Proceso	Requisito	No conformidad
Gerencia de Proyectos	4. Contexto de la organización	1.No se evidencia conocimiento y aplicación de la estrategia de preventa y postventa establecida en MMI401 Política comercial 2.No se evidencia en la caracterización del proceso el cumplimiento del ciclo PHVA para las actividades de gestión comercial, dado que solo hay trazabilidad de la etapa de planeación ( <i>Grupo Gestión Comercial</i> )
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	No se evidencia que las actividades de gestión comercial tengan identificados y documentados riesgos y controles asociados ( <i>Grupo Gestión Comercial</i> )
	7.5 Información documentada	1. El documento MMI001 Manual de Gerencia de Proyectos versión 4 vigencia 2013/04/26 está desactualizado respecto a normas vigentes.
	8.4.2 Tipo y alcance de control	No se evidencia soporte de la reevaluación de los proveedores y/o contratistas que intervienen en los convenios
	10.1 Generalidades de mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva	No se evidencia el cierre oportuno de las acciones AC146, AM48, AM50, AM51, AM52, AM61, AM62 y AP132.
Proceso	Requisito	No conformidad
Gestión de Proveedores	10.2 No conformidad y acción correctiva	No se evidencia avance en la implementación de la acción AM44 y la AM 65 y la AC115 no fueron cumplidas en plazo.
	7.5 Información documentada 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	No se tiene evidencia del control y el cumplimiento de la actividad 7(2) Verificar tipo de certificación solicitada y actividad No 7 (6) Revisar y aprobar la certificación del procedimiento PDI720 Expedición de certificaciones de contratos ( <i>Gestión Post-Contractual</i> )


	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
		VERSIÓN:	<b>1</b>
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

Proceso	Requisito	No conformidad
Gestión Administrativa	7.5 Información documentada	Se evidencia que no hay control de la retroalimentación de los clientes relacionado con los productos y servicios prestados registrados en los casos CIC, según lo documentado en el procedimiento PDI464 Solicitud de servicio al CIC.
	8.2.1 Comunicación con el cliente	
	8.4.1 Generalidades productos y servicios suministrados externamente	1. Se evidencia que no se cuenta con Tablas de valoración para la gestión de los archivos del año 2019. 2. No se evidencia evaluación de desempeño de proveedores.
Proceso	Requisito	No conformidad
Gestión del Capital Humano	8.4.1 Generalidades productos y servicios suministrados externamente	No se evidencia evaluación de desempeño de proveedores.
	9.1.3 Análisis y Evaluación	Se evidencia que no se analizan los datos y la información producto del seguimiento a las evaluaciones de Capacitación, inducción y reinducción, ni se valida el efecto en la mejora del desempeño individual.
Proceso	Requisito	No conformidad
Gestión de Métodos y buenas Prácticas	9.1.2 Satisfacción del cliente	No se evidencian métodos para realizar seguimiento y revisar los resultados obtenidos en la encuesta a satisfacción del Cliente Externo.
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	No hay evidencia de la presentación de la autoevaluación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y, por ende, no se encuentra soporte de las recomendaciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos.

<b>Acciones de Mejora:</b>	Se determinaron 6 requisitos con acciones de mejora (AM) requeridas para los 6 procesos, así:		
	Proceso	Requisito	Acción de mejora
	Evaluación y estructuración de proyectos	10.2 No conformidad y acción correctiva	Unificar las acciones preventivas AP135 y AP137 referidas todas a la actualización documental del proceso.
		8.4.2 Tipo de alcance de control	Actualizar los procedimientos y establecer controles de calidad de servicio/producto para los proveedores.
	Proceso	Requisito	Acción de mejora
	Gerencia de Proyectos	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Documentar el mecanismo de identificación de oportunidades del proceso.
7.5 Información documentada		Documentar en el sistema de gestión de calidad todas las actividades de gestión comercial ( <i>Grupo Gestión Comercial</i> )	
Proceso	Requisito	Acción de mejora	
Gestión de Proveedores	7.5 Información documentada	Establecer para la etapa de planeación contractual responsables y plazos de ejecución de las actividades	

	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FAU018</b>
		<b>VERSION:</b>	<b>1</b>
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>VIGENCIA:</b>	<b>28/05/2018</b>

			establecidas en el MDI 720 Manual de Contratación vs 10.
	<b>Proceso</b>	<b>Requisito</b>	<b>Acción de mejora</b>
	Gestión Administrativa	7.5 Información documentada	1. Actualizar el procedimiento PAP302 Asignación y control de vehículos con las normas vigentes aplicables. 2. Realizar validación de la vigencia de los formatos utilizados y publicados en el catálogo documental para el registro, en particular del FAP307 Solicitud de servicios a custodia externa
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	1. Unificar los indicadores 77 y 177 dado que cumplen el mismo objetivo de medición 2. Elaborar plan de tratamiento para el indicador 166 Transferencia documental, dado que su medición es crítica para varios períodos.
		10.2 No conformidad y acción correctiva	Reformular el plazo de ejecución de la actividad 3 de la AM 29.
	<b>Proceso</b>	<b>Requisito</b>	<b>Acción de mejora</b>
	Gestión del Capital Humano	7.2 Competencia	Incorporar en todas las hojas de vida de los auditores certificados en normas ISO las certificaciones de educación, formación, o experiencia que soporten el cumplimiento de competencias para el ejercicio auditor.
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Revaluar las metas de los indicadores 96, 108, 122 y 123, ya que su comportamiento ha sido satisfactorio en los últimos 6 meses y no permite identificar aspectos de mejora.
		10.2 No conformidad y acción correctiva	Reformular el plazo de la actividad no cumplida de la acción AM64.
	<b>Proceso</b>	<b>Requisito</b>	<b>Acción de mejora</b>
	Gestión de Métodos y buenas Prácticas	10.2 No conformidad y acción correctiva	Reformular el plazo de las acciones AM43, AM55 y AC142, esta última en concordancia con la acción correctiva que formule el proceso de Gestión de Proveedores para la AM44 no cumplida al cierre de este informe.
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Modificar el rango de clasificación de la medida de desempeño del indicador 207 - Oportunidad en el cierre de los hallazgos, y su periodicidad, para que sea más exigente en el requerimiento de cumplimiento de acciones en plazo y permita mayor efectividad en el seguimiento.
<b>Estado de las acciones evaluadas</b>	De las 29 acciones abiertas verificadas en los procesos auditados, se cierran 4 de Gerencia de Proyectos (AC 83, AM32, AM47 y AC135), 2 de gestión administrativa (AP123 y AM31), una de Estructuración y evaluación de proyectos (AP58) y 4 del proceso de Gestión de Proveedores (AM41, AC71, AC127 y AM27), quedando 18 abiertas sin soporte de avances significativos para su cierre.		


	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
		VERSIÓN:	<b>1</b>
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

De las 18 abiertas, una ya fue objeto de reformulación (AC136). Las otras, cuyos plazos están vencidos, están explicadas en las no conformidades o acciones de mejora señaladas en este informe para cada proceso.

<b>Conclusiones</b>	<p>1. Se auditaron 24 requisitos y se verificó el cumplimiento en 62 casos por la repetición del requisito en varios procesos; de los 62 evaluados, el 42% son conformes (C), el 24% corresponde a acciones de mejora (AM) y el 34% son no conformidades (NC) para las que se requiere formular acciones correctivas, como se evidencia en la tabla a continuación.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e1eef6;"> <th>Proceso</th> <th>AM</th> <th>C</th> <th>NC</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Evaluación y estructuración de proyectos</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Proyectos</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Gestión Administrativa</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Métodos y buenas Prácticas</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Proveedores</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Gestión del Capital Humano</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr style="background-color: #e1eef6;"> <td><b>Total general</b></td> <td><b>15</b></td> <td><b>26</b></td> <td><b>21</b></td> <td><b>62</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. De las 29 acciones verificadas durante la auditoría de calidad, 11 se cerraron (38%) y 18 siguen abiertas (62%) (no anexaron soportes, no fue efectiva la acción o no se ha cumplido el plazo de la meta).</p>	Proceso	AM	C	NC	Total	Evaluación y estructuración de proyectos	2	3	3	8	Gerencia de Proyectos	2	6	7	15	Gestión Administrativa	5	5	4	14	Gestión de Métodos y buenas Prácticas	2	4	2	8	Gestión de Proveedores	1	6	3	10	Gestión del Capital Humano	3	2	2	7	<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>62</b>
Proceso	AM	C	NC	Total																																					
Evaluación y estructuración de proyectos	2	3	3	8																																					
Gerencia de Proyectos	2	6	7	15																																					
Gestión Administrativa	5	5	4	14																																					
Gestión de Métodos y buenas Prácticas	2	4	2	8																																					
Gestión de Proveedores	1	6	3	10																																					
Gestión del Capital Humano	3	2	2	7																																					
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>62</b>																																					

<b>Recomendaciones</b>	<p>Con el propósito de garantizar la vigencia de la certificación, es prioritario gestionar los siguientes temas producto del diagnóstico realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar integralmente el proceso de “Estructuración y evaluación y de proyectos”, en concordancia con la reciente reestructuración de la entidad (<i>Subgerente de Estructuración de Proyectos – Gestor de Calidad</i>)</li> <li>• Documentar todas las actividades de gestión comercial en el catálogo documental (<i>Gerente de Gestión Comercial – Gestor de Calidad</i>)</li> <li>• Elaborar y documentar la evaluación y reevaluación de los proveedores y/o contratistas en los procesos que aplica (<i>Líderes de Procesos – Gestores de Calidad</i>)</li> <li>• Establecer un plan de choque para el cierre de todas las acciones abiertas (<i>Líderes de Procesos – Gestores de Calidad</i>)</li> <li>• Formular acciones correctivas para todas las no conformidades identificadas en el informe (<i>Líderes de Procesos – Gestores de Calidad</i>)</li> <li>• Modificar las acciones preventivas, correctivas y de mejora según se establece en este informe, garantizando que las nuevas formuladas resuelvan las causas de las problemáticas identificadas y bajo plazos razonables de ejecución (<i>Líderes de Procesos – Gestores de Calidad</i>)</li> </ul>
------------------------	--

<b>Elaboró:</b>	
<b>Audidores certificados Norma ISO 9001:2015:</b>	Heidy Catherine Romero González - TÉCNICO ADMINISTRATIVO 3 Andrea del Pilar Cardenas Romero - GERENTE MASTER Andrea Corzo Alvarez - GERENTE SENIOR Camila Fabiola Torres Bejarano – PROFESIONAL JUNIOR 1

	<b>INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	CÓDIGO:	<b>FAU018</b>
			VERSIÓN:
	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	VIGENCIA:	<b>28/05/2018</b>

	<p>Olga Rocio Cuesta Casas - PROFESIONAL JUNIOR 1          Diego Andres Caicedo Gordillo - PROFESIONAL JUNIOR 2          Glencora Cortes Zorrilla – Contratista Desarrollo Organizacional          Reina Marina Arroyave Euse – TECNICO ADMINISTRATIVO 2          Carlos Hector Castro - PROFESIONAL JUNIOR 1          Olga Rocio Acuña Montes - PROFESIONAL JUNIOR 2          Cindy Natalia Galvis Cortes - PROFESIONAL JUNIOR 2          Maria Janeth Patiño – GERENTE SENIOR          Maria Johana Bellaizán – GERENTE DE UNIDAD          Jemnyn Lemusveth Pardo Cuellar – Contratista Gestión de Riesgos          Sandra Milena Zarate – GERENTE MASTER          Jenny Katherine Alvarez - PROFESIONAL JUNIOR 2          Paula Parra Garzón - PROFESIONAL JUNIOR 2</p>
<b>Aprobó:</b>	
<b>Auditor Líder Norma ISO 9001:2015:</b>	Heidy Jovanna Urrea Cabuya- Contrato 2019345, Grupo Desarrollo Organizacional
<b>Asesor de Control Interno:</b>	Mireya López Ch.