



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                                      |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>FECHA:</b> Julio 30 de 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     | <b>INFORME N°</b> 03-2019                            |                                     |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                      |                                     |
| <b>CALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> | <b>SG-SST</b>                                        | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | <b>SIGESPI</b>                                       |                                     |
| <b>PROCESO (S) AUDITADO (S)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | <b>AMBIENTAL</b> <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |
| Servicio y Participación Ciudadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                      |                                     |
| <b>AUDITOR LÍDER:</b> Lady Lorena Rodríguez Mejía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                                                      |                                     |
| <b>AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S):</b> N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                      |                                     |
| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b><br>Verificar y evaluar la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, basado en los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, con el fin de establecer las recomendaciones que permitan el fortalecimiento del Sistema de Gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                      |                                     |
| <b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b><br>Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades del proceso de Servicio y Participación Ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                      |                                     |
| <b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b><br>Bibiana Guerrero Peñaforte<br>Maria Carlina Galindo<br>Anibal Pérez Parra<br>Daniel Sanmiguel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                                      |                                     |
| <b>DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS):</b><br>Para la evaluación de este proceso, se auditaron 16 criterios de los citados a continuación:<br><br>CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PS-F-001<br>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br>MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO SM-M-001<br>PROCEDIMIENTO GESTIÓN TRÁMITES INTERNOS PS-P-002<br>PROCEDIMIENTO DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PS-P-003<br>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PS-PR-001<br>NORMOGRAMA MC-F-014 V.4 Y DEL PROCESO V.6 ACTUALIZADO EL 3 DE AGOSTO DE 2018<br>EXPEDIENTE 20198123801000001E<br>EXPEDIENTE 2018800420101616E<br>LEY 1437 DE 2011 Y LEY 1755 DE 2015<br>CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO<br>CONTRATO BANCAD DE PROYECTOS SAS<br>INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN Y DE CALIDAD<br>INDICADORES: GESTIÓN DE TRÁMITES, NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PERCEPCIÓN DE USUARIOS<br>MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SIGME<br>MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES<br>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS<br>POLITICA SIGME<br>ISO 9001:2015<br>5. Liderazgo<br>5.2 Política<br>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización<br>6.2 Objetivos de calidad y planificación<br>7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>8.7 Control de las Salidas No Conformes<br>10. Mejora Continua<br>ISO 14001<br>5. Liderazgo<br>5.2 Política Ambiental<br>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización<br>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos<br>7.3 Toma de conciencia<br>7.4 Comunicación<br>7.5 Información documentada<br>8.2 Preparación y respuesta ante emergencias<br>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>10. 2 No Conformidad y Acción Correctiva<br>10.3 Mejora Continua<br>Decreto 1072 de 2015: Artículos 2.2.4.6.8, 2.2.4.6.10, 2.2.4.6.11 y 2.2.4.6.14<br>Resolución 0312 de 2019: Artículos 2.1.1.2.8.1.3.1.9.3.2.1.4.2.2.5.1.1 |                                     |                                                      |                                     |

**ASPECTOS RELEVANTES:**

Se evidencia la total disponibilidad de los funcionarios y contratistas de esta dependencia en el desarrollo del ejercicio de la auditoría interna.

El personal entrevistado muestra conocimiento de su labor y de los procedimientos documentados.

Se lleva una adecuada trazabilidad de los expedientes auditados, siendo concorde a los procedimientos y formatos evaluados.

**RIESGOS DEL PROCESO** (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados):

- No disponibilidad del líder del proceso
- Falta de energía eléctrica
- Falta de disponibilidad de los funcionarios de la dependencia
- Plataforma del sistema no esté disponible para verificar la documentación pertinente.

| OPORTUNIDADES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | REQUISITO NORMA                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| La Entidad cuenta con una Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME con código MC-F-032 V.3, la cual define los roles de los líderes de procesos en cuanto a cada uno de los sistemas de gestión, con base a ello, es importante que cada líder de proceso la conozca y la aplique en su dependencia, esto con el fin de apoyar a la integración de los Sistemas de Gestión de la Entidad y además de involucrar a todas las personas a su cargo (Funcionarios y Contratistas) al cumplimiento de las políticas y de los objetivos del SIGME. | ISO 9001:2015<br>5.1, 5.3                             |
| Es importante que todos los procesos se apoyen en los líderes de los Sistemas de Gestión con el fin de integrarlos en cada una de sus actividades y contribuir al logro de sus objetivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ISO 14001:2015<br>5.1, 5.3                            |
| Como resultado de las auditorías internas realizadas a cada una de las Direcciones Territoriales, se evidencia como común denominador, el análisis de los indicadores, estos análisis están planteados de manera cuantitativa, sin embargo no es claro el porque su cumplimiento o incumplimiento, es por ello que es importante mejorar la calidad de estos análisis, haciendo una descripción cualitativa que complemente la información.                                                                                                                        | Decreto 1072 de 2015<br>Artículo 2.2.4.6.8.<br>Ítem 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ISO 9001:2015<br>9.1                                  |

| Nº  | NO CONFORMIDAD                 | REQUISITO NORMA | PROCESO |
|-----|--------------------------------|-----------------|---------|
| N/A | NO SE ENCONTRARON NO CONFORMES | N/A             | N/A     |
|     |                                |                 |         |
|     |                                |                 |         |

**CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:**

Se evidencia un proceso organizado desde su parte operativa, sin embargo en cuanto a lo relacionado con el SIGME, es importante conocer y ser proactivos en la búsqueda de la información o en solicitar apoyo a los líderes de los sistemas, es de suma relevancia que la líder del proceso conozca la documentación y la replique tanto a su equipo de colaboradores como a las Direcciones Territoriales que están bajo sus lineamientos, esto contribuiría con el fortalecimiento del SIGME enfocado a los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo y calidad.

Nº DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

Nº DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

Nº DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

Nº DE CONFORMIDADES

16

AUDITOR LIDER

AUDITADO