



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 4 de septiembre de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Participación y Visibilización

Dependencia líder del proceso: Subdirección de Participación

Servidor responsable del proceso: Adriana Constanza Pinto Baron

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, sistema de gestión de calidad

Fecha de auditoría: 26 y 27 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001: 2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes y sistemas de información utilizados desde el proceso de Participación y Visibilización
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Inutilización de los hallazgos levantados durante el ejercicio auditor.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios para tener en cuenta con procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad: proceso de Participación y Visibilización – Caracterización de Proceso Versión 10; procedimiento de Elección e Instalación a las Mesas de Participación Versión 4. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019, formatos, instructivos, guías y documentos del SIG, y demás instrumentos de gestión.



4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 4, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con todos los numerales. De acuerdo con la entrevista realizada a los colaboradores del proceso de participación y Visibilización se evidencia un conocimiento sobre los tipos de procesos que existen en la Unidad y la interrelación que existe entre los mismos.

El proceso determina las situaciones internas y externas (positivas o negativas) que influyen para el cumplimiento del objetivo del proceso a través del diligenciamiento de la herramienta de contexto estratégico. Se reunió todo el equipo de trabajo para realizar un análisis DOFA y poder establecer las estrategias más relevantes para potenciar las fortalezas y oportunidades, y minimizar o eliminar las debilidades y amenazas.

Se realiza seguimiento al contexto estratégico de manera periódica, ya que se revisan las cuestiones internas y externas que influyen en la operación del proceso cada año y se genera su actualización si es la pertinencia del caso.

Se identifican las partes interesadas de la Unidad, del proceso y aquellas que más aplican; de igual forma se consolida dicha información con sus requisitos en la matriz de requisitos y productos estandarizada por el Sistema de Gestión Integral.

El alcance del proceso de Participación y Visibilización considera el contexto estratégico en donde se enuncian las partes interesadas.

De acuerdo con el alcance definido por el proceso de Participación y Visibilización es importante incluir vocabulario asociado al Sistema Integrado de Gestión, que permita aportar al cumplimiento del alcance del Sistema y éste a su vez al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 5, se evidencian 2 incumplimientos para los requisitos relacionados con los numerales. Es importante realizar ajustes en las estrategias de Liderazgo impulsadas desde la Subdirección de Participación, ya que se evidencia carencia de actividades estratégicas que impiden el cumplimiento de los requisitos del numeral 5.1.1. y 5.2.2.

Se genera un incumplimiento del requisito 5.1.1. de la Norma ISO 9001:2015, ya que no se evidencian acciones de compromiso desde la subdirección de participación (proceso de Participación y Visibilización) encaminadas a la comunicación en la importancia del SIG, así como los requisitos del sistema, el compromiso y dirección para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con las entrevistas realizadas en el Proceso de Participación y Visibilización, no se presenta evidencia asociada a la comunicación y socialización dentro de la organización de la Política del Sistema Integrado de Gestión, generando un incumplimiento del numeral 5.2.2. de la norma ISO 9001:2015 asociado con la comunicación de la Política del Sistema de Gestión.

El proceso de Participación y Visibilización identifica los riesgos operativos de manera clara y precisa, permitiendo identificar de manera oportuna las acciones a seguir en cada escenario.



A pesar de no ser muy aplicado el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, se evidencia un interés por cumplir los requisitos establecidos en la matriz de requisitos y procesos que permite dar cumplimiento al requisito de la norma.

De acuerdo con las entrevistas aleatorias realizadas a los colaboradores del proceso de Participación y Visibilización en cuanto a su aporte al cumplimiento de la política del SIG, se evidencia conocimiento y aplicabilidad en sus quehaceres cotidianos, así como la articulación con el Análisis del Contexto, generando apropiación en los conceptos y lineamientos estratégicos definidos por la entidad.

6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 6, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con todos los numerales. De acuerdo con el alcance definido por el proceso de Participación y Visibilización es importante incluir vocabulario asociado al Sistema Integrado de Gestión, que permita aportar al cumplimiento del alcance del Sistema y éste a su vez al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

El proceso de participación y Visibilización determina los riesgos y las oportunidades necesarios para poder cumplir su operatividad evitando la materialización de los riesgos identificados.

El proceso actualizó el procedimiento de elección e instalación de mesas de participación, a la fecha de la auditoria, sin embargo, en la actualidad se encuentra en proceso de publicación y en la web aparece el procedimiento antiguo. En el nuevo procedimiento se evidencian nuevos puntos de control que permite minimizar el impacto en la consecuencia y su materialización, ya que fueron diseñados de acuerdo con las necesidades operativas en la ejecución del procedimiento. Se logra validar esta información hasta los puntos de control de la actividad No. 7 del procedimiento y se reconoce la aplicación de las decisiones tomadas en la reunión de actualización.

7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con todos los numerales, sin embargo es importante desarrollar actividades para el control de la información documentada (caracterización y procedimientos), para abordar las siguientes actividades: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión) y d) Conservación y disposición; si bien es cierto el proceso tiene la información documentada actualizada, debe generar estas prácticas para cumplir con los lineamientos del proceso de Gestión Documental y evitar un posterior incumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.2.

El proceso solicita los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso a través de comunicaciones oficiales a la Oficina Asesora de Planeación. Como resultado de los seguimientos de necesidades se dejan actas y correos electrónicos con el equipo de trabajo.

El proceso determina y solicita las personas con las competencias necesarias a través de los requerimientos de contratación de personal de apoyo a su misionalidad a través del diligenciamiento de los documentos requeridos por el proceso de gestión contractual. De igual



forma los colaboradores de planta provisional son aplicados para las funciones de acuerdo con su formación y experiencia en las actividades misionales o de apoyo correspondiente para la subdirección.

El responsable del proceso solicita mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la información la infraestructura necesaria para que los equipos de cómputo asociados a la subdirección cuenten con las condiciones requeridas para desarrollar sus actividades.

El proceso de Participación y Visibilización realiza jornadas de socialización y planeación en las cuales determinan las asignaciones de tareas y actividades por funcionario y presentar las nuevas contrataciones realizadas para el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas por la subdirección. Resultado de estos espacios se definen estrategias y lineamientos para lograr conformidad en los productos y servicios cualificando los factores de riesgo asociados a la seguridad y salud laboral.

El proceso ha generado estrategias de revisión y validación para garantizar validez y fiabilidad de los resultados reportados en el Plan de Acción con el objeto de verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos establecidos.

El proceso ha implementado una metodología de seguimiento a los indicadores del Plan de Acción a través de compartir toda la información soporte y el registro periódico de los mismos en una carpeta compartida de toda la subdirección.

El proceso evidencia la socialización del Plan de Acción a través de correo electrónico del enlace SIG a los demás colaboradores del proceso, y su práctica de socializar y hacer seguimiento a través de la metodología de la carpeta compartida.

Se desarrollan actividades de definición de competencias (educación, formación y experiencia) encaminadas al cumplimiento del numeral 7.2. de la Norma ISO 9001:2015, sin embargo, no se deja evidencia documentada desde la subdirección de participación sobre dichas actividades. Es importante y debe convertirse en una práctica permanente el generar evidencia de dichas acciones para evitar incurrir en un incumplimiento.

La subdirectora promueve a todos los colaboradores del proceso la realización de actividades en el trabajo diario para que tomen conciencia de su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño, ya que invita a todas las personas que están bajo su control a participar en la carrera MIPG en las cuales se tocan estos temas de importancia del Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con las entrevistas realizadas en el proceso de Participación y Visibilización se le expone al auditor la práctica de actividades sobre las comunicaciones como los canales, los responsables y los medios con los cuales se da cumplimiento al numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2015; sin embargo es fundamental conocer, aplicar y divulgar la herramienta establecida por la entidad para tal fin, la cual se denomina "Matriz de Comunicaciones" (que contiene qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica), la cual fue socializada pero no se evaluó el entendimiento ni la aplicabilidad en las actividades de la Subdirección de Participación.

Si bien es cierto los colaboradores del proceso de Participación y Visibilización tienen claridad sobre las actividades y conocen los procedimientos de su alcance, promueven las actividades,



poseen la práctica de validar su documentación en un mismo punto de uso, y socializan material correspondiente a la trazabilidad y temas del SIG, es importante documentar esta gestión para evitar incurrir en el incumplimiento de los requisitos planteados por la Norma ISO 9001:2015,

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con todos los numerales. El proceso evidencia conocimiento sobre el procedimiento para el tratamiento de salidas no conformes teniendo claridad sobre los requisitos establecidos para cada producto; sin embargo, no han tomado la práctica de reportarlos debido a que los productos no van dirigidos al usuario final, sino es un medio para determinar requisitos. De igual forma se evidencia la determinación de acciones, correcciones y suspensión de la prestación del servicio; sin embargo, el proceso a la fecha no ha reportado una salida no conforme debido a que no se ha presentado a la fecha la prestación del servicio final.

El proceso de Participación y Visibilización se asegurará que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, ya que realiza un seguimiento a las actividades realizadas por el operador logístico en los eventos realizados.

De acuerdo con la actualización de la documentación del SIG se evidencia que los procedimientos cuentan con los puntos de control requeridos para generar un ambiente seguro en la ejecución de estos."

El responsable del proceso comunica al responsable del operador logístico externo los requisitos para cumplir con los productos y servicios establecidos y se realiza un control al cumplimiento a través del acompañamiento y el recibido a satisfacción de este aprobando su cumplimiento.

El proceso garantiza la disponibilidad de la información a través de la implementación de una carpeta compartida en la red local del servidor con permisos de acceso a los colaboradores de la subdirección en donde se almacena el cronograma, el plan de acción, información de las mesas de víctimas (por departamento), eventos, entre otros. Esto permite que la información se encuentre en un ambiente controlado para su accesibilidad, seguridad, y privacidad adecuada.

Se auditan las 5 primeras actividades del procedimiento de Elección e Instalación a las Mesas de Participación, ya que no se pueden verificar el cumplimiento de las demás actividades debido a que aún no se han ejecutado, y estas son programadas cada 2 años en la entidad. Sin embargo, se evidencia que se toman las acciones necesarias para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Durante la auditoria se realizó la revisión del procedimiento de Elección e Instalación a las Mesas de Participación y se evidenció que el documento se encuentra en trámite de publicación, por lo cual se encontraba en una etapa de transición; sin embargo, el documento nuevo, actualizado que se encuentra en proceso contiene los Puntos de Control y demás actividades de mejora que se incluyeron para cumplir con los requisitos mínimos del producto.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 9, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con todos los numerales. Sin embargo, se han realizado reuniones en el proceso que permiten realizar los cambios o actualizaciones de los indicadores del Plan de



Acción y seguimiento a los mismos a través de la herramienta destinada para tal fin (SIGGESTION) de manera trimestral, pero es importante diseñar una nueva herramienta de recolección de información encaminada al cumplimiento del numeral 9.1.2. asociado al seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas, ya que las encuestas diseñadas durante las vigencias pasadas no generaban mayor aporte de información sobre dichas necesidades.

10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 5, se evidencia 1 incumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales. Es importante realizar ajustes en el seguimiento a las No Conformidades y Acciones Correctivas relacionadas con los numerales 10.1. y 10.2. de la norma ISO 9001:2015, ya que se evidencia un incumplimiento en estos numerales, ya que de acuerdo con el seguimiento realizado en SIGGESTION a la No Conformidad 1697 y a las actividades 12459, 12460 y 12461 (en estado Terminado) no se encuentran realizadas, aplicadas, ni socializadas las acciones, tal como se encuentra definido en su descripción; de igual forma no se presenta evidencia de la realización de estas actividades.

La Subdirectora de Participación y Visibilización busca a través de espacios de trabajo conjunto mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso, realizando redistribuciones y planes de trabajo acordados para garantizar la mejora de éste.

Al realizar la revisión de los compromisos adquiridos en la revisión por la dirección se evidencia el cumplimiento de este numeral, ya que se realizó la actualización del protocolo de participación, asociado y articulado con el plan de mejoramiento del proceso, en donde se realiza el seguimiento a estos compromisos.

11. OBSERVACIONES

Numeral 4. Contexto de la Organización.

Se observa que el diseño y la construcción del Contexto Estratégico fue realizado de manera conjunta, ya que durante la revisión del documento de Análisis de Contexto y de Mapa de Riesgos del proceso de Participación y Visibilización se observan actas de diseño y construcción con la participación de los colaboradores, permitiendo generar aportes multidisciplinarios que generan mayor aporte y cobertura en la construcción de dichos documentos. Por lo anterior es de resaltar que se evidencia un valor agregado más allá del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 5. Liderazgo.

Se observa que no existe evidencia de la ejecución de acciones encaminadas a mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, ya que, al preguntar al líder del proceso sobre el aumento en la satisfacción del cliente, no se presenta soporte alguno, sin embargo, se realizan actividades de identificación de riesgos encaminadas al cumplimiento de los requisitos. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 5.1.2. de la norma ISO 9001:2015

Se observa conocimiento y aplicabilidad en sus quehaceres cotidianos, así como la articulación con el Análisis del Contexto, generando apropiación en los conceptos y lineamientos estratégicos definidos por la entidad, ya que, de acuerdo con las entrevistas aleatorias realizadas a los colaboradores del proceso de Participación y Visibilización en cuanto a su aporte al cumplimiento de la política del SIG. Por lo anterior es de resaltar que se evidencia un valor agregado más allá del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

**Numeral 6. Planificación.**

Se observa la carencia de vocabulario asociado al Sistema Integrado de Gestión en el alcance definido para el proceso de Participación y Visibilización, ya que durante la revisión del mapa de procesos y la caracterización no se encontraron elementos que permitan aportar al cumplimiento del alcance del Sistema y éste a su vez al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 6.2. de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 7. Apoyo.

Se observa que se desarrollan actividades de definición de competencias (educación, formación y experiencia) encaminadas al cumplimiento del numeral 7.2. de la Norma ISO 9001:2015, sin embargo, cuando se le pregunta al responsable del proceso de Participación y Visibilización no aportan soporte alguno. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua y que se convierta en una práctica permanente para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.2. de la norma ISO 9001:2015.

Se observa que, de acuerdo con las entrevistas realizadas en el proceso de Participación y Visibilización, se le expone al auditor la práctica de actividades sobre las comunicaciones como los canales, los responsables y los medios con los cuales se da cumplimiento al numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2015; sin embargo es fundamental conocer, aplicar y divulgar la herramienta establecida por la entidad para tal fin, la cual se denomina “Matriz de Comunicaciones” (que contiene qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica), la cual fue socializada pero no se evaluó el entendimiento ni la aplicabilidad en las actividades de la Subdirección de Participación. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.3. de la norma ISO 9001:2015.

Se observa que el proceso tiene la información documentada actualizada, sin embargo debe generar estas prácticas para cumplir con los lineamientos del proceso de Gestión Documental para el control de la información documentada (caracterización y procedimientos), para abordar las siguientes actividades: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión) y d) Conservación y disposición. Por lo anterior el proceso de Participación y Visibilización debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.5.3.2. de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 8. Operación

Se observa la no aplicación de las actividades del procedimiento entre la 6 a la 13, ya que aún no se han ejecutado, y estas son programadas cada 2 años en la entidad. Por tal motivo se auditan las 5 primeras actividades del procedimiento de Elección e Instalación a las Mesas de Participación. Por lo anterior el proceso de Participación y Visibilización no genera ningún incumplimiento de los requisitos del numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015.

Se observa que el proceso de Participación y Visibilización ha estructurado un compilado de documentación denominado “Caja de Herramientas”, el cual contiene toda la información para el ministerio público relacionada con la normativa aplicada, los documentos aplicados, la logística requerida, las actualizaciones en el método y en el protocolo, generando buenas prácticas en el uso adecuado de la información para las actividades asociadas al apoyo brindado por la Entidad en la elección e instalación de las Mesas de Participación de Víctimas. Por lo anterior es de resaltar que se evidencia un valor agregado más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

**Numeral 9. Evaluación del Desempeño.**

Se observa que las encuestas diseñadas por el proceso de Participación y Visibilización en las vigencias pasadas (2017 y 2018) no generaban mayor aporte de información sobre dichas necesidades, por lo cual es importante diseñar una nueva herramienta de recolección de información encaminada al cumplimiento del numeral 9.1.2. asociado al seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas. Por lo anterior el proceso de Participación y Visibilización debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 9.1.2. de la norma ISO 9001:2015.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencian acciones de compromiso desde la subdirección de participación (proceso de Participación y Visibilización) encaminadas a la comunicación en la importancia del SIG, así como de los requisitos del sistema, el compromiso y dirección para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. Esto se evidencia a través de las entrevistas realizadas con los colaboradores del proceso durante el ejercicio auditor. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.1. correspondiente a Liderazgo y Compromiso de la alta dirección.

No se evidencian acciones asociadas a la comunicación y socialización dentro de la organización de la Política del Sistema Integrado de Gestión, ya que de acuerdo con las entrevistas realizadas en el Proceso de Participación y Visibilización, no se presenta soporte alguno que dé cuenta de esta información. Esta situación conduce a un incumplimiento del numeral 5.2.2. de la norma ISO 9001:2015 asociado con la comunicación de la Política del Sistema de Gestión.

No se evidencia realización de seguimiento en SISGESTION a la No Conformidad 1697 y a las actividades 12459, 12460 y 12461 (en estado Terminado), ya que no se encuentran realizadas, aplicadas, ni socializadas las acciones, tal como se encuentra definido en su descripción; de igual forma no se presentan soportes de la realización de estas actividades. Lo anterior se evidencia a través de la revisión realizada en el aplicativo SISGESTION de las No Conformidades y sus actividades en el proceso de Participación y Visibilización. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos definidos en los numerales 10.1. y 10.2. de la norma ISO 9001:2015 de No Conformidades y Acciones Correctivas.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Se presenta el resumen estadístico de la Auditoria Interna de Calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 91% teniendo en cuenta las tres (3) No Conformidad con responsabilidad del Proceso de Participación y Visibilización y las diez (10) Observaciones con responsabilidad del proceso.

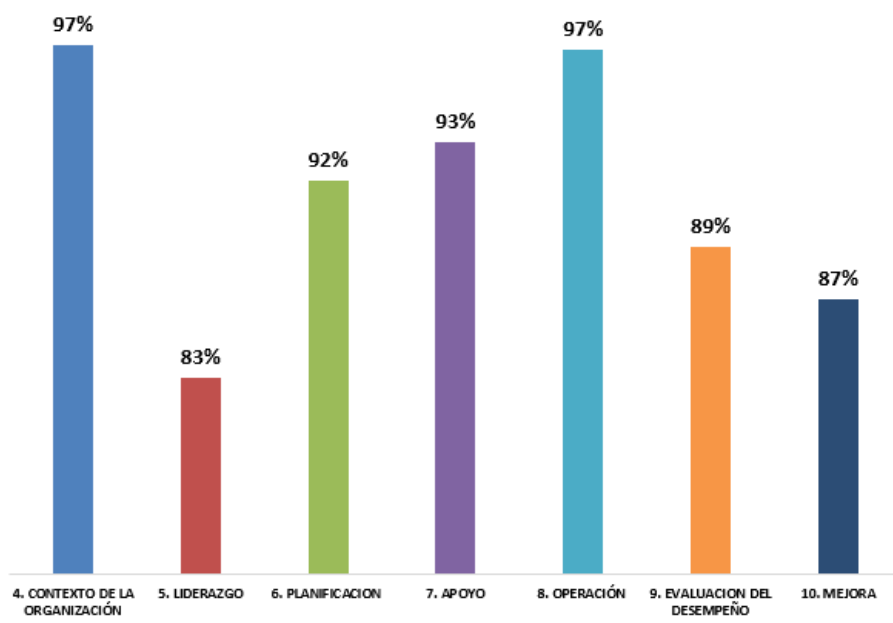
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%	0	1
5. LIDERAZGO	83%	2	0
6. PLANIFICACION	92%	0	1
7. APOYO	93%	0	3
8. OPERACIÓN	97%	0	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%	0	1
10. MEJORA	87%	1	0



TOTAL DE NO CONFORMIDADES	91%	3	7
	MANTENER	5,17%	12%

Con respecto a los capítulos 4, y 8 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia que se documentan, actualizan, implementan y apropian dando el cumplimiento del 97% de los requisitos por parte del proceso de Participación y Visibilización, reflejando la identificación del contexto y la operación de la misionalidad (actividades operativas definidas en los procedimientos) para el sistema de gestión de calidad.

VALOR PORCENTUAL



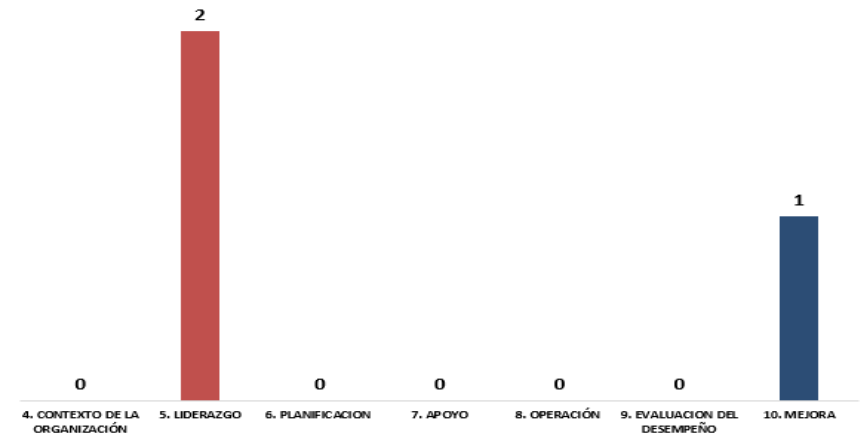
Para los capítulos 6 y 7 de la norma ISO 9001:2015, se obtienen valores de 92% y 93 % respectivamente, por lo que se evidencia que se documentan, actualizan, implementan y apropian de los requisitos por parte del proceso de Participación y Visibilización, reflejando actividades de planificación y apoyo de aquellos requisitos definidos para el sistema de gestión de calidad.

Para los capítulos 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se obtienen valores de 89% y 87 % respectivamente, por lo que se sugiere mantener y mejorar. El cumplimiento de los requisitos asociados a estos capítulos deben ser prioridad en la implementación del proceso de Participación y Visibilización, así como la No Conformidad asociada al numeral 10 y las observaciones relacionadas con estos numerales.

Para el capítulo 5 cuyo porcentaje de cumplimiento es del 83 %, se generan dos No Conformidades que se convierten en oportunidades de mejora para el proceso de Participación y Visibilización.

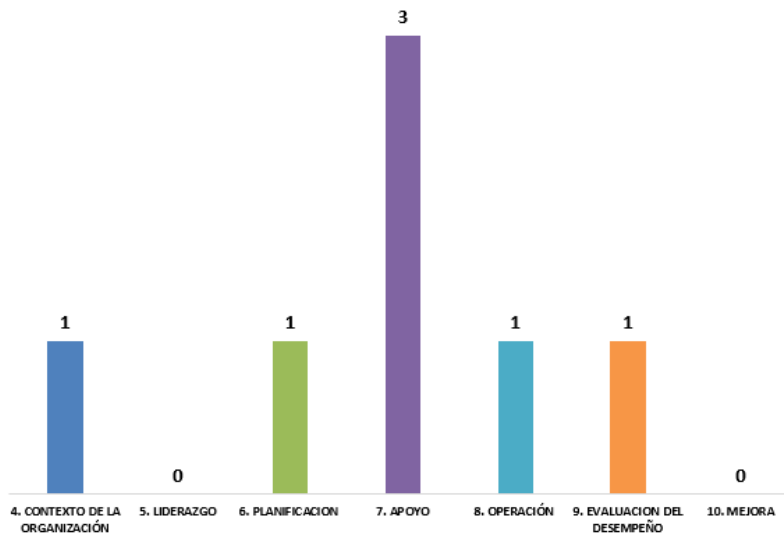


No. NO CONFORMIDADES



Así mismo se genera un total de (7) observaciones para el proceso de Participación y Visibilización, observaciones relacionadas con los capítulos 4, 6, 7, 8 y 9 de la norma ISO 9001:2015.

No. OBSERVACIONES



Cordialmente;

Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz
Auditor líder

Carlos Arturo Ordoñez Castro
Jefe Oficina de Control Interno



Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.