

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 1 de 9

**CLIENTE:** DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

**DIRECCIÓN DEL CLIENTE:** Carrera 7 # 32 – 12; Bogotá D.C. (Sede Central)

**Nº CLIENTE:** SG-099

**ALCANCE DE LA ENTIDAD:** Focalización, caracterización y gestión del acompañamiento poblacional y territorial. Así como el Diseño y Articulación- Implementación - Evaluación de políticas, programas y proyectos para la superación de la pobreza y la equidad social.

**TIPO DE AUDITORIA:** Otorgamiento

**FECHA(S) DE LA AUDITORÍA:** 22/01/2024 al 29/01/2024

**NORMA DE REFERENCIA:** ISO 9001:2015

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:**

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL** o de partes de dicho sistema, de acuerdo con los criterios de auditoría
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL** cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL** puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**AUDITOR LÍDER:** Raúl Echeverry

**AUDITOR(ES):** Ing. Olga Henker, Catalina Trujillo, Andrés Zapata, Ing. Mario Chaves, Ing. Adriana Briceño, Ing. Lina María García, Leidy Daza

## 1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL**, facilitó su Documentación y Procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 2 de 9

realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la organización los hallazgos encontrados durante este análisis.

La Auditoría se llevó a cabo de manera **Presencial** y se han mantenido conversaciones con miembros de las áreas de la entidad. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo.

La entidad ha facilitado de manera interna la información documentada y han sido mostrados los procedimientos y evidencias de los registros, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas, entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, la Dirección de la entidad fue informada de que la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia es adecuada y por tanto SI se ha recomendado la Certificación.

## **1. REUNIÓN DE APERTURA**

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las siguientes personas:

### **Representando a Cliente:**

Dra. Nelma Forero, Wilson Albarracín, Yanira Salinas Bermúdez, Yohanna Cubillos, María Carolina Ramírez, Alejandra Sánchez, Wilson Alonso Silva, Alexander Quiroga Carrillo, Sally Ann García Taylor.

### **Representando a Global:**

Raúl Echeverry  
Felipe Vargas (observador)

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido seguido el Sistema de gestión documental. Esto conllevaría a realizar preguntas de prueba y registrar las respuestas dadas. Además mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo por muestreo y que sería al azar y no de modo estadístico, aunque si se descubre una No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer cómo de grave es la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad Mayor y menor

Se confirmó que para evitar situaciones que pongan en riesgo la seguridad y salud en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la organización, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 3 de 9

Los criterios utilizados en la auditoría (norma **ISO 9001:2015**, procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del Programa de Auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización de guías en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, **“Focalización, caracterización y gestión del acompañamiento poblacional y territorial. Así como el Diseño y Articulación- Implementación - Evaluación de políticas, programas y proyectos para la superación de la pobreza y la equidad social a nivel central y regional.”**. Durante la realización de la auditoría se evidenció que Si hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, Se reprogramaron la auditoria del día Jueves 25 de enero debido a los incendios forestales que se presentaron en la ciudad de Bogotá y de igual forma la jornada del día viernes en la tarde para el día lunes 29 de enero de 2024; al igual No se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar al programa de auditoría.

## 2. AUDITORÍA

### Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró 8,0 días siendo visitado 7 lugar/es. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

0,10 días	Análisis del Sistema Documental y elaboración del Programa.
NA días	Etapa 1.
8 día	Etapa 2.
0,10 días	Informe.
0,10 días	Administración

Actividades realizadas de forma remota:

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	N.A.	N.A.	N.A.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 4 de 9

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:

N°	Sitio	Procesos evaluados
1	Sede Nivel Nacional Carrera 7 # 32 - 42 Bogotá D.C.	Proceso Direccionamiento Estratégico, Gestión y Administración Logística, Comunicación Estratégica, Gestión del Talento Humano, Proceso Implementación de Políticas, Programas y Proyectos, Evaluación Independiente, Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos, Gestión Contractual, Focalización, Caracterización y Gestión de Acompañamiento poblacional y Territorial, Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos, Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos.
2	Carrera 15 No. 12 – 13 Armenia, Quindío	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos
3	Carrera 21 No. 14 – 31, Arauca, Arauca	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos
4	Carrera 20 No. 26 – 15; Pasto, Nariño	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos
5	Avenida 0 Calle 10 Edificio Rosetal Piso 2. Of. 201 – 204; Cúcuta, Norte Santander	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos
6	Calle 10 No. 12 - 113, Riohacha; Guajira	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos
7	Carrera 9 No. 8B – 54 primer piso edificio las peñas; Florencia, Caquetá	Proceso Direccionamiento Estratégico, Proceso de Implementación Políticas, Programas y Proyectos

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado 0 NCN's.

#### **No Conformidades identificadas**

No se evidenciaron no conformidades en el ejercicio de la auditoria de seguimiento

#### ***Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas***

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema son auditados con regularidad.

los auditores internos son servidores públicos de la entidad pertenecientes a la planta de personal y algunos son contratistas de las diferentes áreas.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 5 de 9

Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.

Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto con los resultados presentados.

### **Aspectos Adicionales**

#### *Cambios Significativos*

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión desde la última auditoría.

(En caso de que existan favor describirlos a continuación). NA

#### *Aspectos Resueltos*

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

#### *Manejo de Marca*

Al evaluar el uso de los documentos y marca de certificación por parte de la organización del cliente, se determinó que Si cumple con lo determinado en la política de uso de marca y referencias.

#### *Cumplimiento de eficacia y objetivos de la auditoria de forma remota:*

La utilización de herramientas TIC's para la realización de la auditoria fue de forma eficaz:

SI\_X\_ NO\_\_

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

Se alcanzaron los objetivos de la auditoria:

SI\_X\_ NO\_\_

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

La organización realiza la evaluación del tratamiento de quejas

SI\_X\_ NO\_\_

Justificación: Para la atención de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de la Entidad, se han dispuesto los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual, en los que se reciben y

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 6 de 9

resuelven de una forma efectiva las solicitudes que surgen de los ciclos operativos de los diferentes programas misionales, así como la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf. Donde se evidencia que se cuenta con una repuesta del 99% de SI en cuanto a la satisfacción de soluciones prestadas a las inquietudes presentadas y un 1% de insatisfacción, se demuestra que el programa conto con un equipo disciplinario con un excelente desempeño en cumplimiento a las diferentes inquietudes que pudieron tener los participantes

La organización genera la comprobación de No conformidades anteriores

SI\_X\_ NO\_\_

Justificación: Se evidencio el cierre de las acciones correctivas y la verificación de la implementación de las acciones de la auditoria anterior.

Se genera progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua

SI\_X\_ NO\_\_

Justificación: Se evidencia la implementación y eficacia de las correcciones y acciones correctivas realizadas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en la herramienta Kawak como se evidencio para la mejora ID 352 para el proceso de evaluación de proceso de implementación planes, programas y proyectos, se toma como muestra la mejora ID 353 para Fortalecer el seguimiento a los resultados de la evaluación al Mapa Institucional de Riesgos que realiza la Oficina de Control Interno, incluyendo controles en la metodología a de la Oficina Asesora de Planeación; en las actividades del reporte de riesgos que se materialicen o presenten alguna brecha.

Se da continuidad en el control operacional por parte de la organización

SI\_\_ NO\_\_

Justificación: Se evidencia que la entidad mantiene el control operacional a través de los controles establecidos en los diferentes manuales operativos de los procesos misionales de focalización y para la implementación de los políticas, programas y proyectos como se evidencia para los procesos de implementación de planes, programas y proyectos.

### 3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

#### **Representando a Cliente:**

Iván Fernández Pérez, Lucy Edrey Acevedo, Ingrid Milay León, María Carolina Ramírez, Nelma Forero, Alexander Quiroga Carrillo, Luis Fernando Morales Suarez, Diego Karachas Rodríguez, Michelle Obando, Luisa Fernanda Sánchez, Sally Ann García Taylor, Juan Diego Vegas, Edward Kenneth Fuentes, Yohanna Cubillos, Jairo Fernando Contreras.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 7 de 9

### **Representando a Global:**

Raül Echeverry (Auditor Líder)

La Alta dirección de la entidad fue informada de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como **“Focalización, caracterización y gestión del acompañamiento poblacional y territorial. Así como el Diseño y Articulación- Implementación - Evaluación de políticas, programas y proyectos para la superación de la pobreza y la equidad social a nivel central y regional.”**

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe.

El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible que existiesen no conformidades en distintos procesos no encontradas. El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

El Auditor Líder ha agradecido a la organización la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría global.

### **4. NOTAS GENERALES**

Se debe hacer notar que se levantará una NCN Mayor si cualquiera de las NCN levantadas durante la Auditoría no ha sido cerrada para la próxima visita que realizará el Auditor Líder, por consiguiente, es importante que la acción correctiva haya sido llevada a cabo e implantada eficazmente antes de la próxima visita.

Los cambios en la ubicación o en la plantilla (Director y representantes de gestión) deberían ser informados a GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S. tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

### **5. OBSERVACIONES /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)**

#### **FORTALEZAS**

La entidad demuestra una visión clara y objetivos alineados con la estrategia de implementación de los programas de Colombia mayor, Familias en acción, jóvenes en acción y compensación del IVA los cuales fortalecen el liderazgo y la dirección efectiva, lo anterior se ve reflejado en la operación y los resultados basados en la gestión de conocimiento.

La cultura de mejora continua se convierte en una parte integral de la forma en que la entidad opera, permitiendo ajustes y optimizaciones constantes, los funcionarios del programa de Colombia mayor

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 8 de 9

demuestran como a partir de los procesos y procedimientos la entidad funciona de manera estándar, pese a cambios estructurales o cambios temporales en las funciones de alguno de ellos.

El uso de plataformas de gestión integrada tales como KAWAK centraliza la información, facilitando la toma de decisiones basada en datos y mejorando la coordinación entre diferentes áreas de la entidad, las cuales gestionan riesgos, indicadores, planes de acción y demás elementos de valor del sistema de gestión.

El gran trabajo encabezado por la oficina asesora de planeación y el grupo de mejoramiento continuo encabeza de la Dra. Nelma Forero y el Sr Alexander Quiroga.

Durante la auditoría fueron realizadas las siguientes observaciones positivas u oportunidades de mejora:

**OBSERVACIONES:**

Fortalecer el proceso de mejoramiento el cual debe ser proactivo y con base en el análisis de datos resultado de los indicadores.

Considerar la aplicación de la metodología de análisis de causas. Al revisar la acción correctiva identificada se observa que la causa anotada es el mismo hallazgo (edición de los documentos en versiones desactualizadas).

Recordar que salvaguardar el conocimiento de la entidad exige el uso de formatos controlados. En las evaluaciones se observan algunos que son valiosos, generados por los funcionarios pero que no han sido reportados para su inclusión en el SGC (ejemplo: determinación del contexto de la entidad).

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

La organización podría considerar las siguientes mejoras:

Fortalecer la divulgación del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de que los funcionarios conozcan la política y los objetivos y la relación con su labor debido a que en algunos procesos se presentan debilidades en cuanto a la apropiación del mismo.

**6. NO APLICABILIDAD Y JUSTIFICACIONES**

Punto de la Norma	Justificación
N.A.	N.A.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 9 de 9

**Espacio exclusivo para la Dirección Técnica**

¿la información plasmada está acorde a lo evaluado por el auditor Líder?

SI  NO

<b>Fecha de Realización del Informe</b>	31 de enero de 2024
<b>Realizado Por</b>	Raül Echeverry Jerez
<b>Cargo</b>	Auditor Líder

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo.