

<b>FECHA PRESENTACIÓN INFORME</b>	13-10-2020						
<b>DESTINATARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora Ejecutiva</li> <li>- Directores</li> <li>- Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana-ACI Medellín</li> </ul>						
<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y algunos requisitos específicos de la entidad.</li> <li>2. Determinar la pertinencia de los riesgos, así como el seguimiento a los controles establecidos en los mapas de riesgos, para cada uno de los procesos y subprocesos de la entidad</li> </ol>						
<b>PROCESOS AUDITADOS</b>	<p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento Estratégico</li> <li>- Relaciones Administrativas</li> <li>- Conocimiento e innovación</li> <li>- Relaciones Locales e Internacionales</li> <li>- Gestión de cooperación e inversión</li> <li>- Comunicaciones</li> </ul> <p>Subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Presupuestal y Financiera</li> <li>- Gestión Jurídica</li> <li>- Gestión Humana</li> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Gestión de Recursos Físicos</li> <li>- Gestión de Recursos Tecnológicos</li> </ul>						
<b>PERIODO DE TIEMPO UTILIZADO</b>	<p>Planeación: 4 días</p> <p>Ejecución: 16 horas</p>						
<b>AUDITOR (ES)</b>	<p>William Alzate Franco</p> <p>Olga Patricia Duque Fernández</p>						
<b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA</b>	30 de septiembre al 6 de octubre de 2020						
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del contexto del proceso</li> <li>- Partes interesadas y requisitos asociados</li> <li>- Mapa de riesgos</li> <li>- Marco normativo y normograma</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015</li> <li>- Modelo Estándar de Control Interno -MECI 2014</li> <li>- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</li> </ul>						
<b>HALLAZGOS</b>	<table border="0"> <tr> <td>Número de no conformidades</td> <td align="right">0</td> </tr> <tr> <td>Número de recomendaciones</td> <td align="right">48</td> </tr> <tr> <td>Número de oportunidades de mejora</td> <td align="right">26</td> </tr> </table>	Número de no conformidades	0	Número de recomendaciones	48	Número de oportunidades de mejora	26
Número de no conformidades	0						
Número de recomendaciones	48						
Número de oportunidades de mejora	26						
<b>CUMPLIMIENTO PROGRAMA AUDITORIA</b>	Se realizó una ejecución del 100% del cronograma						

**SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

Se tiene establecido un plazo para la suscripción del plan de mejoramiento de ocho días calendario.

**OBSERVACIONES**

Todas las actividades establecidas en la agenda para el desarrollo de la auditoría se ejecutaron tal y como estaban previstas, logrando dar cumplimiento en los tiempos definidos de manera inicial.

Es de un alto valor el hecho de haber contado con la asistencia presencial por parte de los directores misionales, toda vez que demuestran su compromiso frente al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**FORTALEZAS****Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

1. Diversificación de las comunicaciones para mantener el relacionamiento con aliados y socios durante la pandemia por COVID-19.
2. Relacionamiento con el conglomerado público para dar a conocer la ACI Medellín en su entorno cercano y así generar mayores oportunidades de crecimiento para Medellín y la región.
3. Equipo humano comprometido con el logro de resultados y con experiencia en el sector público.
4. Reconocimiento con respecto a labor desarrollada por la entidad, representado en la buena gestión evidenciada y en la experiencia adquirida.

**Subproceso de Gestión Jurídica**

1. Actualización permanente en temas legales por medio de la suscripción a noticiero oficial, lo que permite recibir la información de manera confiable y oportuna.
2. Compromiso por parte de la abogada de apoyo jurídico en la consecución de los objetivos, demostrado en la visión clara de los procedimientos aplicables, normatividad aplicable y su gestión ante ellos.

**Proceso auditado: CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN**

1. Se evidencia proactividad en las actividades planteadas para el proceso de conocimiento e innovación por parte de la Directora.
2. Se tiene claridad en el enfoque de innovación que se quiere tener para la entidad.
3. Articulación interinstitucional.

**Proceso auditado: RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES**

1. La construcción y puesta en marcha del banco de proyectos como herramienta estratégica para el desarrollo del objeto social de la ACI Medellín en la vinculación de inversionistas y cooperantes.
2. La elaboración del plan de relacionamiento para la entidad, lo que permitirá tener claridad en la dinámica de trabajo con la red de aliados.
3. Fortalecimiento de la relación con la Federación Nacional de Departamentos, lo que ha permitido alcanzar de manera rápida el cumplimiento de algunas de las metas de los indicadores del proceso.
4. Desarrollo de nuevas estrategias de comunicación con el fin de fortalecer el relacionamiento con los aliados, como son los webinars.

**Proceso auditado: GESTIÓN DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN**

1. Fuerte relacionamiento con organizaciones gubernamentales que permiten ampliar el panorama de las zonas de influencia e incluir otros actores para el beneficio de los planes de desarrollo.
2. Claridad en la ruta a seguir internamente con el inversionista o cooperante estableciendo la trazabilidad en el proceso.
3. Cumplimiento de indicadores de manera sobresaliente a la fecha, como resultado de la gestión proactiva de oportunidades de cooperación e inversión.

**Proceso auditado: COMUNICACIONES**

1. El formato de seguimiento a control a riesgos semanal, que indica de forma muy completa el manejo de la información.
2. La claridad y manejo de la red SOS Paisa que se evidencia en acciones materializadas para el beneficio de la ciudad.
3. Diversificación de mecanismos de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa como son el ACI mensual, los podcasts de la entidad, eventos SOS Paisa virtuales y los cuales continúan en el tiempo por su alcance y acogida en los públicos de interés.
4. La conciliación periódica con el proceso de gestión documental frente al registro oportuno de las PQRS, que permite la atención a la totalidad de las PQRS recibidas.
5. Las actualizaciones permanentes a las bases de datos a cargo de este proceso como son la red SOS Paisa y periodistas, entre otros, de forma que se cuente con información real y eficaz para el desarrollo de las labores propias del proceso.

**Proceso auditado: RELACIONES ADMINISTRATIVAS****Subproceso de Gestión Presupuestal y Financiera**

1. Conocimiento de la entidad, de los procesos y de la normativa aplicable por parte de los profesionales a cargo.
2. El subproceso cuenta con un sistema de archivo documental organizado cronológicamente lo que permite tener un control permanente del mismo.

**Subproceso de Gestión de Recursos Físicos**

1. Mejoramiento de las actividades del subproceso con base en lecciones aprendidas, que permite evitar errores y reprocesos de la información.
2. El registro fotográfico de los activos que permite identificarlos de manera precisa y completa, sin embargo, es pertinente que dicho registro sea documentado en el sistema de gestión de calidad.
3. Consulta y socialización con otros pares del conglomerado de diferentes temas con el fin de tomar las mejores decisiones frente al manejo de los bienes.

**Subproceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos**

1. Apropiación de los diferentes procedimientos que atañen al subproceso.
2. Oportunidad en la elaboración de propuestas frente al tema de renovación tecnológica y actualización de licenciamiento.

**Subproceso de Gestión Humana**

1. Conocimiento claro de las actividades del subproceso por parte de la auxiliar administrativa de gestión humana.
2. Diversificación de las diferentes actividades que conllevan al fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios de la entidad.
3. Apropiación de las actividades encaminadas a la interiorización del código de integridad.
4. Información actualizada y pertinente con respecto a todas las actividades desarrolladas en el subproceso.

**Subproceso de Gestión Documental**

1. Apropiación del conocimiento por parte de la profesional a cargo del subproceso, evidenciando una posición acorde con las actividades esperadas para dar respuesta al objetivo del proceso.
2. Las actividades relacionadas con el control y gestión del subproceso se desarrollan de manera clara, consistente y estandarizada.

**DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

1. Definir la manera de registrar el seguimiento realizado a los planes operativos, donde se evidencie el estado de avance de las actividades proyectadas para cada uno de los procesos, desde la estrategia definida por la entidad y sus actualizaciones.
2. Definir la correcta alineación entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias y objetivos e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.

**Proceso auditado: CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN**

1. Definir el propósito frente al enfoque de innovación y la interacción que se genera por parte de todos los procesos frente al mismo, generando además la correspondiente documentación.
2. Definir claramente los documentos que requiere el proceso de conocimiento e innovación con respecto a lo relacionado en el documento FR-SIG-12 partes interesadas: Creación del procedimiento de construcción de contenidos requeridos por la dirección ejecutiva.
3. Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivos e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.
4. Establecer la metodología concreta para mantener la trazabilidad de la información mediante el uso del CRM Salesforce, para lo cual es pertinente, además el control en la actualización de las bases de datos que así lo requieran por parte de cada uno de los procesos.
5. Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.
6. Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.
7. Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.

**Proceso auditado: GESTIÓN DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN**

1. Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.
2. Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivos e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.
3. Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.
4. Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.
5. Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.

**Proceso auditado: COMUNICACIONES**

1. Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivos e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con

sus partes y viceversa.

2. Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.
3. Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.
4. Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.
5. Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.

**Proceso auditado: RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES**

1. Definir la alineación correcta entre los diferentes documentos oficiales que comprenden las estrategias objetivos e indicadores de la entidad, para que exista una concordancia entre el todo con sus partes y viceversa.
2. Aplicar el procedimiento de gestión del cambio, de forma que dichos cambios sean conocidos y comprendidos por parte del proceso que los origina, así como también por parte del proceso proveedor o cliente.
3. Incluir la totalidad de las estrategias de valor a tener en cuenta en los planes operativos como son los planes de acción con respecto a las partes interesadas, las estrategias derivadas del análisis del contexto, plan de acción de contratos interinstitucionales, entre otros, para determinar con claridad su nivel de cumplimiento en el tiempo.
4. Conocer y comprender el concepto de producto no conforme, con el fin de dar mayor utilidad a la matriz de productos y servicios no conformes.
5. Establecer el control en la actualización de las bases de datos que le corresponden al proceso.

**Proceso auditado: GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS**

1. Analizar de manera general el mapa de riesgos en cuanto al análisis de controles y aplicación de estos, sea no solo desde el punto de vista de los usuarios externos sino también los controles que se deben tener hacia los mismos funcionarios del subproceso.
2. Documentar en el plan operativo el seguimiento de las actividades, con el fin de evidenciar su cumplimiento.

**RECOMENDACIONES**

De acuerdo con el proceso o subproceso auditado, las siguientes recomendaciones son particulares para cada proceso, las cuales están descritas a continuación:

**Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

1. Divulgar el portafolio de productos y servicios a todos los procesos misionales, de manera que cada proceso pueda conocer su participación dentro de éste y su interrelación con los demás procesos de cara al cliente externo.
2. Con respecto al proceso de direccionamiento estratégico, definir con claridad el alcance del cargo de planeación.
3. Conocer y comprender los conceptos de información reservada, clasificada y pública, y definir la información que se maneja en el respectivo proceso para cada uno de estos conceptos.
4. Dinamizar de una manera más asertiva el equipo de sistemas de información con el fin de que se evalúen e implementen las medidas correspondientes y necesarias para el mejoramiento en la

trazabilidad de la información.

#### Subproceso de Gestión Jurídica

1. Si bien es cierto que la situación actual respecto a la manera de trabajar que en algunas ocasiones no se puede trabajar de manera presencial, los procesos de contratación se han venido generando, por lo cual se hace necesario que se adelante la socialización y capacitación del proceso de supervisión a dichos contratos, por cualquier medio que se considere pertinente, más aún que la mayoría del personal profesional de los diferentes procesos que estarán a cargo de dichas supervisiones ingresaron de manera reciente a la entidad.
2. Divulgar el mapa de riesgos a la directora ejecutiva para que se dé la aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima
3. Considerar incorporar en el mapa de riesgos un riesgo de corrupción enfocado al direccionamiento de contratos, y uso indebido de las firmas escaneadas o digitales sin la debida autorización del titular.
4. Documentar el seguimiento que se realiza a la ejecución del plan operativo.

#### Proceso auditado: CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

1. Incluir en el mapa de riesgos para el riesgo 6 “Utilización indebida o para beneficio personal de la información gestionada”, como uno de los controles, a cargo del subproceso de gestión humana en cuanto a la vinculación y selección de los profesionales.
2. Documentar el Plan de entrenamiento establecido como control del riesgo 6 “Utilización indebida o para beneficio personal de la información gestionada”.
3. Determinar, documentar y socializar que tipo de transferencia de información debe quedar a cargo de conocimiento e innovación y cual queda a cargo de talento humano.
4. Conocer y comprender los conceptos de información reservada, clasificada y pública, y definir la información que se maneja en el respectivo proceso para cada uno de estos conceptos.

#### Proceso auditado: GESTIÓN DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN

1. Hacer un uso eficiente de la herramienta CRM Salesforce toda vez que es la columna vertebral en cuanto a la información para el desarrollo de los procesos misionales.
2. Revisar la interacción con los procesos de Relaciones Locales e Internacionales y Conocimiento e Innovación desde la conveniencia del inversionista o cooperante, de forma que sea más cómoda y comprensible para éstos.
3. Realizar contactos con otras APRIS para adoptar otros modelos o mecanismos de transferencia aplicables a la ACI Medellín, que incluyan un componente innovador en la gestión de la entidad.
4. Conocer y comprender los conceptos de información reservada, clasificada y pública, y definir la información que se maneja en el respectivo proceso para cada uno de estos conceptos.
5. Depurar la base de datos del CRM salesforce para fortalecer la transferencia del conocimiento.

#### Proceso auditado: RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES

1. Depurar la base de datos del CRM salesforce para fortalecer la transferencia del conocimiento.
2. Conocer y comprender los conceptos de información reservada, clasificada y pública, y definir la información que se maneja en el respectivo proceso para cada uno de estos conceptos.
3. Analizar de manera clara la forma de atención de los diferentes usuarios a través del portal que se construya para el banco de proyectos, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria para cada uno de los usuarios de dicho portal, toda vez que la información reportada en el mismo podría convertirse en un requerimiento o solicitud lo que conllevaría a tener el mismo tratamiento que una PQRS.
4. Analizar la pertinencia de establecer criterios documentados o rangos para la clasificación y registro en el portal del Banco de proyectos, lo que permitirá contar con verdaderas e importantes oportunidades de proyectos de inversión y cooperación.

**Proceso auditado: COMUNICACIONES**

1. Incluir el formato de seguimiento a control a riesgos semanal dentro de los formatos del SIG para el proceso.
2. Definir con la dirección ejecutiva la responsabilidad de los eventos PQM.
3. Considerar el riesgo de incumplimiento de metas en el actual mapa de riesgos.
4. Conocer y comprender los conceptos de información reservada, clasificada y pública, y definir la información que se maneja en el respectivo proceso para cada uno de estos conceptos.

**Proceso auditado: RELACIONES ADMINISTRATIVAS**

**Subproceso de Gestión Presupuestal y Financiera**

1. En cuanto al mapa de riesgos, específicamente en el riesgo 2 “destinación indebida de recursos públicos para favorecer a particulares”, se recomienda considerar la segregación de funciones, así como su debida aplicación.
2. Considerar dentro del mapa de riesgos del subproceso, el riesgo de incumplimiento normativo frente a la formulación y ejecución del presupuesto.
3. Divulgar el mapa de riesgos con la Directora de Relaciones Administrativas para que se dé la aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima.
4. Mejorar el seguimiento al plan operativo de manera que quede debidamente documentado en cuanto a fecha y actividad realizada.

**Subproceso de Gestión de Recursos Físicos**

1. Cuando se realicen los ajustes al PAA, éste debe ser socializado frente al comité de contratación para que tengan el conocimiento respectivo frente a lo que se debe ejecutar en el año.
2. Divulgar el mapa de riesgos con la Directora de Relaciones Administrativas para que se dé la aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima.
3. Incluir dentro de las responsabilidades del comité de sostenibilidad contable dar de baja a un bien.
4. Hacer conteos o inventarios aleatorios en el año para la revisión de bienes.

**Subproceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos**

1. Construir un documento de referencia para el control de las actividades diarias del subproceso, que permitan conocer el avance de las actividades planeadas.
2. Se recomienda evaluar el riesgo significativo de la pérdida de información cuando se reubique el centro de datos.
3. Dinamizar de una manera más asertiva el equipo de sistemas de información con el fin de que se evalúen e implementen las medidas correspondientes y necesarias para el mejoramiento en la trazabilidad de la información.
4. Divulgar el mapa de riesgos con la Directora de Relaciones Administrativas para que se dé la aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima.

**Subproceso de Gestión Humana**

1. Tener presente los resultados del FURAG para las diferentes políticas de MIPG al igual que los autodiagnósticos realizados en el marco de MIPG, para alimentar el plan operativo del subproceso en lo que corresponda.
2. Revisar la pertinencia de incluir el riesgo de corrupción con respecto a aplicar un mayor valor en la nómina para el mapa de riesgos del subproceso.
3. Estar al pendiente con la información normativa que puede afectar el subproceso de gestión humana, para lo cual se debe apoyar con el subproceso de gestión jurídica.
4. Mantener las actividades correspondientes a la apropiación del Código de Integridad, toda vez que esto es un propósito del nivel nacional, regional y local y para todas las entidades públicas para fortalecer los valores de los funcionarios públicos.
5. Divulgar el mapa de riesgos con la Directora de Relaciones Administrativas para que se dé la

aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima.

**Subproceso de Gestión Documental**

1. Definir criterios claros frente al proceso de radicación, de los diferentes documentos que no cumplieron dicho proceso en el tiempo transcurrido de la pandemia.
2. Toda vez que se hace necesario fortalecer el control respecto al manejo y uso adecuado de las firmas digitales, o para la situación actual escaneadas, se recomienda generar lo más pronto posible el procedimiento respecto al uso y control de las firmas digitales.
3. Divulgar el mapa de riesgos con la Directora de Relaciones Administrativas para que se dé la aplicación y seguimiento a los controles de forma óptima
4. Tener en cuenta el riesgo de falsificación y/o manipulación de documento público como parte de los riesgos de corrupción del subproceso.
5. Considerar el riesgo de manipulación de la información por parte de terceros, así como el uso de firmas electrónicas.
6. Integrar las actividades del programa de gestión documental y sistema integrado de conservación que corresponden a la vigencia, en el plan operativo del respectivo año, con el fin de que dicho plan sea una herramienta efectiva en el seguimiento de las actividades planeadas.

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

Una vez evaluado el plan de mejoramiento institucional el cual contenía oportunidades de mejora que aún se encontraban abiertas en cada uno de los procesos auditados, por medio de la revisión de los soportes o evidencias necesarias que dieran cuenta del cumplimiento o avance de cada una de las oportunidades evaluadas, se presentaron los siguientes resultados:

Oportunidades de mejora abiertas al comenzar la auditoria:	24
Oportunidades de mejora abiertas al finalizar la auditoría:	44
Oportunidades de mejora cerradas al finalizar la auditoría:	6

**CONCLUSIONES**

**GENERALES**

El enfoque por riesgos conlleva a desarrollar un trabajo bajo el enfoque por procesos.

El mapa para la administración de los riesgos de la entidad se construyó aplicando la metodología vigente del DAFP, lo que permitió su actualización, y se observa de manera general, la necesidad de aclarar la forma en la que se debe dar el seguimiento a los controles establecidos, por parte de los Directores, en actuación a su responsabilidad como primera línea de defensa.

En el caso de los subprocesos de apoyo, se debe realizar un análisis general de los diferentes riesgos y sus controles que se determinaron para esta vigencia, con el fin de fortalecer algunas causas y controles asociados para éstos, al igual que ampliar el panorama frente algunos nuevos riesgos de acuerdo con lo conversado en el desarrollo de la auditoría.

	<p>Con respecto a la definición de la estrategia y su despliegue a los diferentes procesos por medio del plan operativo de cada uno de ellos, se observó que no se encuentran alineados con respecto al documento de planeación estratégica lo que dificulta un seguimiento adecuado, de acuerdo con lo planteado en el procedimiento PC-DES-01 Planeación y direccionamiento.</p> <p>La auditoría se desarrolló de forma dinámica y colaborativa, permitiendo una comunicación fluida entre las partes que generara un análisis más amplio con respecto a las necesidades del proceso.</p>
<p><b>ACTIVIDADES DE PLANEAR</b></p>	<p>Se elaboró el plan de auditoría interna integral, aprobado por la Directora Ejecutiva el 28 de septiembre de 2020, el cual fue actualizado posteriormente. En dicho plan se determinó, el objetivo y alcance, cubriendo los procesos y subprocesos del SIG, excepto el proceso del sistema integrado de gestión, y el numeral 8.3, 7.1.5 de la norma ISO 9001:2015 que están excluidos.</p> <p>De igual manera, se analizaron los diferentes mapas de riesgos construidos por parte de cada uno de los procesos y subprocesos, evaluando de forma sistémica su construcción y conformación de acuerdo con el contexto y el entorno que les afecta.</p> <p>Lo anterior, junto con los requisitos aplicables (Norma ISO 9001: 2015, MIPG, procedimientos del SIG), se convirtieron en la base para la construcción de las diferentes preguntas con conformaron la lista de verificación.</p>
<p><b>ACTIVIDADES DE HACER</b></p>	<p>Se realizó reunión de apertura el día 30 de septiembre de 2020 a las 10:00 a.m. con la participación presencial de la Directora Ejecutiva acompañada de la Coordinadora de Planeación y el equipo auditor, y de igual manera participaron de manera virtual el comité directivo de la Agencia, en la cual se dio a conocer el objetivo y alcance de la auditoría y la metodología a emplear en el desarrollo de esta (entrevista, revisión documental, observaciones y conclusiones). Además, se hizo una corta introducción con respecto a la relación de los sistemas de gestión, el control a los riesgos y la gestión del cambio.</p> <p>Se realizó la auditoría a todos los procesos y subprocesos definidos en el alcance entre el día 30 de septiembre y el 6 de octubre de 2020. Se realizaron las actividades de seguimiento al plan de mejoramiento, análisis de evidencias, revisión de los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos y entrevistas con los responsables.</p> <p>Se aplicó la metodología PHVA para la ejecución de la auditoría, se realizaron preguntas de acuerdo con el mejoramiento continuo y con los requisitos establecidos para el control de las actividades en la entidad como son los planes operativos.</p>
<p><b>ACTIVIDADES DE EVALUAR</b></p>	<p>Frente a las evidencias analizadas no se encontraron hallazgos de no</p>

conformidad, puesto que fueron clasificadas como oportunidades de mejora, generando además recomendaciones a los diferentes procesos y subprocesos evaluados. De igual manera, con el desarrollo y análisis de la auditoría, se encontraron diferentes fortalezas que confluyen en cada uno de los procesos y subprocesos.

**ACTIVIDADES DE MEJORA**

En el desarrollo de la auditoría se observaron 34 fortalezas, 26 oportunidades de mejora y 48 recomendaciones.

Las oportunidades de mejora se deben gestionar a través del plan de mejoramiento de la entidad, el cual se debe registrar, actualizar y publicar de manera oportuna.

Las recomendaciones se realizan con el ánimo de que sean tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso.

Teniendo en cuenta que se presentó una solicitud por parte del proceso de conocimiento e innovación, con respecto a la oportunidad de mejora No. 4 para dicho proceso, en el cual se hizo énfasis, que si bien es cierto que el proceso debe coordinar la trazabilidad de la información que debe contener el CRM Salesforce, proponen considerar la pertinencia que para cada uno de los procesos misionales se le asigne la oportunidad de mejora para determinar el control de la actualización de las bases de datos que le correspondan, y así contar con una respuesta más eficaz en torno a dicho proceso; situación que fue evaluada y analizada en reunión con el equipo de conocimiento e innovación con la participación de la directora de conocimiento e innovación, la directora de relaciones administrativas y el equipo auditor, considerando la viabilidad de incluir dichas oportunidades de mejora en los demás procesos misionales, para lo cual se generó un ajuste en el informe final y se presenta un oficio de alcance en el cual se comunica dicho cambio.

**NOMBRE AUDITOR LÍDER**

William Darío Alzate Franco - Coordinador Control Interno

**FIRMA**

**NOMBRE AUDITOR**

Olga Duque Fernández - Profesional Senior en Calidad

**FIRMA**

**NOMBRE AUDITADO**

Líderes de los procesos



Radicado: I-2020-00110

Fecha Radicado: 21/10/2020 12:26 am

Destinatario: Eleonora Betancur González