Plan Anual de Auditoría:	**Ciclo N°:**	**Fecha Auditoría: 19/09/2025**
Objetivo de la auditoría: Evaluar el estado y cumplimiento de requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, los establecidos por la entidad, los referentes a las partes interesadas y los legales aplicables, identificando oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo Distrital de Medellín.		
Alcance de la auditoría: Mejora continua Gestión de la información Gestión estratégica Comunicaciones Talento Humano Debate temático Bienes y servicios Evaluación independiente		

Fortalezas del SGC	**Oportunidades de mejora del SGC**
El Modelo Operativo tiene en su diseño elementos de valor para la comprensión de un sistema oeprativo enfocado en la articulación, integración y de gestión por resultados. La cultura enfocada en el reporte de resultados de los procesos a través del seguimiento en el Comité de Gestión y Desempeño a los indicadores de los procesos.	Sería muy importante que se realice una revisión general a la documentación de los procesos, desde su caracterización hasta los registros, ya que se encuentran muchos documentos desactualizados y otros no controlados. Es necesario que se revisen los objetivos de los procesos, los indicadores y los riesgos, para verificar la adecuación de los controles a los propósitos organizacionales.

Fortalezas del SGC	Oportunidades de mejora del SGC

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
1	Gestión Estratégica	Se hace necesario mejorar la visibilización de la política de calidad como una declaración de compromiso de la Alta Dirección con el mejoramiento continuo, además, es importante continuar generando acciones para la apropiación de dicha política con el fin de incentivar su entendimiento en todos los grupos de valor internos.		X	
2	Gestión Estratégica	Se hace necesario revisar el control al cumplimiento normativo e identificación de requisitos legales de los procesos, ya que existen documentos con referencias legales desactualizadas, como es el caso de las caracterizaciones y el Código de Integridad y Buen Gobierno, donde se especifica como requisito el Decreto 943 de 2014, el cual se encuentra derogado. Es este sentido, es pertinente proponer implementación de las políticas de Gestión del Daño Antijurídico y Mejora Normativa del MIPG.			X

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
3	Gestión Estratégica	Se observan debilidades frente a la planificación de cambios, ya que no se tienen identificados cuáles son las características de los cambios que ameritan su gestión formal, considerando el impacto sobre los servicios y actividades, con el fin formalizar desde su planeación (antes), en su desarrollo (durante) y posterior (evaluando), para incorporar aquellos elementos que se convierten en permanentes y de esa manera mitigar posibles riesgos o potencializar oportunidades asociadas a nuevas situaciones. No se evidencia mecanismos formales que permitan revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.			X
4	Gestión Estratégica	Es pertinente revisar los indicadores del proceso y su ajuste al propósito fundamental para el cual fue pensado en búsqueda de medir efectivamente el desempeño y los resultados.		X	
5	Mejora Continua	El modelo operativo se encuentra bien determinado, sin embargo, es necesario revisar elementos como la Auditoría Interna de Calidad, ya que ésta podría no ser un elemento de Evaluación Independiente sino un (Evaluar) del proceso de Mejoramiento Continuo.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
6	Mejora Continua	Es conveniente que se definan acciones de contingencia para la administración de la información, ya que el sistema definido para el sistema (ISOLUCION), no está asegurando la adecuada gestión de riesgos, para que responda a los lineamientos de Gobierno.			X
7	Mejora Continua	Frente al control documental hay aspectos de valor a considerar, tal es el caso de los documentos que no se encuentran contenidos en el sistema y que están siendo utilizados en la operación, además, es necesario revisar las caracterizaciones para hacer ajustes de fondo, tales como: objetivo, alcance, entradas y salidas, con el fin de garantizar que los documentos que soportan las actividades y salidas del proceso se encuentren en el sistema de información. Al revisar el documento "Procedimiento para la medición de la percepción de los grupos de valor" se encontró que éste no está contenido dentro del Sistema de Información.	X		

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
8	Mejora Continua	Aunque se tienen indicadores para todos los procesos y éstos se miden con la frecuencia estipulada, se encontró que es necesario analizar la conveniencia, adecuación al objetivo y pertinencia de dichos indicadores, ya que se está evaluando específicamente el cumplimiento de tareas o actividades, pero no realmente la efectividad, lo que afecta el impacto de los planes de mejoramiento en la eficacia del sistema.		X	
9	Mejora Continua	Aunque se tiene cultura enfocada en el registro y control de los Planes de Mejoramiento, es importante mejorar frente a la comprensión del tratamiento que debe darse a los diferentes hallazgos y las acciones asociadas (correctiva, corrección, mejoramiento), así como fortalecer el registro de acciones de mejoramiento identificadas dentro de los procesos sin necesidad de detección de ejercicios de evaluación externa.		X	
10	Mejora Continua	Es necesario hacer una revisión de fondo de la identificación, registro, control y tratamiento de las Salidas No Conformes, ya que hay debilidades en la comprensión de éstas, lo que dificulta la garantía de eficacia en la forma en cómo se está previniendo la entrega no intencionada del servicio al momento de presentarse alguna no conformidad.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
11	Mejora Continua	Sed pudo evidenciar que la entidad no determina oportunidades de mejora para el sistema a partir de la gestión y análisis de PQRS, evidenciado en que no se cuenta con planes de mejoramiento en los procesos aparir del registro, gestión y evaluación de estas entradas.		X	
12	Gestión de Bienes y Servicios	La caracterización no evidencia actividades de todos los componentes del proceso, por lo que se podrían estar obviando elementos de control frente a la administración y gestión de las actividades relacionadas con la seguridad, la infraestructura, los suministros e insumos y los bienes muebles.		X	
13	Gestión de Bienes y Servicios	No se evidencia existencia de políticas de seguridad documentadas que sean socializadas y entendidas por las partes interesadas; si bien se encuentra en implementación a la estrategia de seguridad, la entidad tiene la responsabilidad de asegurar de manera permanente, el ambiente para la operación, por lo que es necesario diseñar controles necesarios para gestionar el riesgo asociado a la seguridad.			X

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
14	Gestión de Bienes y Servicios	Se encuentran debilidades frente al registro y control de la información relativa a la planificación de cambios relacionados con la infraestructura física, situación que arriesga la operación, toda vez que se debilita la toma de decisiones de manera oportuna cuando estos cambios impactan la operación de los procesos.		X	
15	Gestión de Bienes y Servicios	Teniendo en cuenta que el edificio no es de propiedad de la entidad y que hay servicios que son contratados por la Alcaldía Distrital, como lo es el de la empresa de seguridad, se hace necesario que se incorporen controles relacionados con los procesos internos, para garantizar la operación como un sistema completo en el que todas las actividades se encuentran enfocadas en el logro de los objetivos.			X
16	Gestión de Bienes y Servicios	No se tiene documentado el componente de mantenimiento en el sistema ISOLUCION, sin embargo, se proporcionó evidencia de la existencia en borrador, por lo que no se considera documento oficial.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
17	Gestión del Talento Humano	Aunque por la naturaleza jurídica de la entidad no es posible actualizar de forma continua la estructura organizacional y la planta de cargos, el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales sí debe ser ajustado a la "Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales - Versión 2 - abril 2018", para que cumpla con los criterios y requisitos con fundamento legal, sin que esto obligue a hacer cambios de funciones en los cargos. Es de anotar que el documento de referencia encontrado en la auditoría tiene fecha de adopción del 2015.		X	
18	Gestión del Talento Humano	Es necesario fortalecer los instrumentos de planeación, ya que cuentan con debilidades en la determinación de objetivos, alcances y cronogramas, esto en el entendimiento de que un plan no se limita a un cronograma, ya que el segundo es consecuencia del primero.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
19	Gestión del Talento Humano	La evaluación de competencias se realiza de acuerdo con el orden jurídico de la entidad, sin embargo, no hay evidencias de análisis de las competencias requeridas para la ejecución de actividades y los ejercicios de planeación de las capacitaciones para el fortalecimiento de éstas. Además de los anterior, sería conveniente que se diseñe un método para la evaluación de competencias de las personas que no se encuentran dentro del alcance de la evaluación del desempeño laboral bajo la metodología determinada por la CNSC.		X	
20	Gestión del Talento Humano	Es necesario mejorar los elementos de evaluación de eficacia de las capacitaciones, ya que no se evidenció existencia del instrumento mediante el cual se realiza esta medición.			X

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
21	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Es necesario fortalecer la definición de roles y responsabilidades frente a la identificación, caracterización e interacción con clientes y otras partes interesadas, ya que, aunque se tiene la matriz de comunicaciones con los grupos de valor, no se percibe con claridad en los procesos cómo se realiza la interacción en el entendimiento de sus necesidades y expectativas. En este sentido, se debe reglar la forma sistemática en que se integra la información de evaluación de la satisfacción, la percepción y el análisis de PQRSD, independiente del canal de ingreso o el responsable, para el mejoramiento continuo.			X
22	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Es importante garantizar que cada componente de proceso cuente con soporte en documentación y medición, ya que todo hace parte del control para asegurar su eficiencia y eficacia. Lo anterior se afirma al encontrar que la documentación del proceso podría no estar reflejando en su totalidad los elementos requeridos para medir desde el alcance, incluyendo relaciones corporativas y biblioteca.		X	
23	Debate Temático Público	Es necesario revisar conveniencia y adecuación de los indicadores, garantizando que los elementos de medición se encuentren enfocados en la eficiencia y la efectividad.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
24	Evaluación Independiente	Es necesario fortalecer los instrumentos de control y el entendimiento del alcance de la evaluación independiente para el sector, evitando confundir este tipo de evaluación con las evaluaciones de resultado.		X	
25	Evaluación Independiente	Es necesario actualizar la documentación, asegurando que ésta responda a los criterios y requisitos operacionales. En este sentido se debe actualizar los requisitos legales en la caracterización y su enfoque a las normas sobre la operación del Sistema de Control Interno.		X	
26	Evaluación Independiente	Sería importante determinar un indicador que mida la eficacia del proceso.		X	
27	Gestión de la Información - TIC	En el ejercicio se identificó que, para la compra de equipos de cómputo en la última renovación tecnológica, no se analizaron las características técnicas requeridas de acuerdo con la necesidad específica de los usuarios del equipo.		X	
28	Gestión de la Información - TIC	Es conveniente revisar objetivo, alcance del proceso y la caracterización, con el fin de realizar ajustes que conlleven a clarificar las entradas, salidas y documentos, facilitando la medición para el mejoramiento continuo.		X	

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

No.	Proceso asociado	Descripción	Hallazgo		Observación
			No conformidad	Oportunidad de mejora	
29	Gestión de la Información - TIC	No se tienen planeados los mantenimientos preventivos al hardware y al software, como tampoco a equipos tecnológicos usados en la operación; no se encuentra documentada la necesidad de contar con planes de mantenimiento preventivo y correctivo en el componente TIC.			X
30	Gestión de la Información - TIC	En la oficina donde se encuentran instalados los puestos de trabajo de las personas, se tienen expuestos cables, equipos como servidores y demás elementos que requieren disposiciones específicas, por lo que se generan riesgos operativos, tecnológicos y de seguridad, teniendo en cuenta que además las divisiones se encuentran en drywall, demostrando ausencia en el análisis de riesgos en el aseguramiento del ambiente adecuado para la operación de procesos.	X		
31	Gestión de la Información - TIC	No hay total coherencia entre los documentos relacionados en la caracterización, los que se encuentran en ISOLUCION y los que se usan en la operación. Lo anterior sustentado en que el F-GI-014 de 2013, no se usa, el I–GI–010 INTRUCTIVO ORFEO está desactualizado y el I–GI–005 MANTENIMIENTO DE RED es una actividad que actualmente es contratada externamente.	X		

CONCLUSIONES

Se identificaron tres (3) No Conformidades, sin embargo, una de ellas fue evidenciada en dos o más procesos, por lo que se convienten en dos (2) hallazgos con esa clasificación que requieren que se haga el respectivo análisis de causas y se les determine: corrección y acción correctiva.

De orto lado, fueron veite (20) hallazgos identificados como Oportunidades de Mejora, para los cuáles se les puede definir acciones de mejoramiento, con el propósito de dinamizar el sistema y garanizar la mejora continua.

Por el aldo de las observaciones, fueron identificadas ocho (8), las cuales requieres que se les formule acción correctiva.

En conclusión, el Sistema de Gestión de la Calidad del Concejo de Medellín es adecuado a la naturaleza jurídica, tamaño y características de la entidad, demuestra eficacia frente al mejoramiento continuo, la gestión por resultados y la satisfacción del usuario y otras partes interesadas.