

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga	 Icontec ISO 9001 SC-2001898	 IQNET	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 4.0	Fecha Creación: 26-07-2016
				Código: F-MC-8800-238,37-050	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

Entidad: Alcaldía de Bucaramanga	
Dirección: Calle 35 # 10-43	
Líder Proceso Auditado: Jaime Alberto Ruiz Yepes	
Sitio (s) auditado (s): Calle 36 No 12-72 Fase I Piso 4 Secretaría de Planeación Carrera 30 # 30-40, Barrio La Aurora	Fechas de auditoría: 07-04-2026
Equipo Auditor Auditor Líder: Sergio Steven Valero Auditor Acompañante: Juan David Palencia. Observador: Alexander Herrera Herrera Anyi Katherine Hernández Ariza	

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Verificar el cumplimiento de los requisitos documentales establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como la gestión, control y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el proceso de Planeación Estratégica.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría abarcó la revisión de la documentación asociada al proceso de Planeación Estratégica, con énfasis en su caracterización y cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Los criterios de auditoría estarán basados en los siguientes documentos normativos y organizacionales:
- Norma ISO 9001:2015
 - Procedimientos internos de control documental
 - Manual de calidad vigente
 - Registros de actualización documental
 - Acciones correctivas previas relacionadas con la documentación

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

1.1 FORTALEZAS Y ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA

- Cumplimiento del 100% en las metas de indicadores evaluados.
- Se evidencia una excelente pedagogía hacia el personal nuevo, así como la implementación de una herramienta tecnológica de inducción para el proceso de planeación.

   ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga SC-2001896	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 4.0	Fecha Creación: 26-07-2016
		Código: F-MC-8800-238,37-050	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA			
• Compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad. • Existencia de un banco de proyectos que permite la gestión y el seguimiento de las metas del plan de desarrollo. • Dominio técnico y claridad en la exposición de actividades por parte del personal auditado: Dr. Julio Cesar Urueta Atencio, Ing. Arq. Juan Medina Gómez (Ordenamiento Territorial), Ing. Benjamín (Estratificación) e Ing. Liliana Torres (SISBÉN). • Existencia de procedimientos formalizados para la mayoría de las actividades verificadas. • Evidencia de trazabilidad documental en planes de trabajo, acciones correctivas y seguimiento en campo.			

4.2 OBSERVACIONES

Se observó la permanencia de documentación física no clasificada en las áreas operativas. Esta condición puede llevar a una desviación en los protocolos de control de información documentada y, simultáneamente, afecta los estándares de orden y limpieza necesarios para garantizar un entorno de trabajo seguro y eficiente.

4.3 NO CONFORMIDADES

No conformidad No.:	
Proceso: 0	Numeral N/A
N/A	
No conformidad No.:	
Proceso:	Numeral

Nota: La evaluación y verificación se realizó con la técnica de muestreo selectivo de evidencia de las actividades realizadas y los resultados generados, lo cual permite manejar una incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.

4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Descripción	Numeral
Desconexión Operativa de Riesgos: Aunque existe una matriz institucional, se identifica una falta de aplicación efectiva de los controles de riesgos en el entorno operativo diario.	6.1 ISO 9001 6.1.2.2. ISO 45001 6.1.2 ISO 9001
Ausencia de Transversalidad en SST: No se evidencian actividades transversales de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la caracterización del proceso, limitando la gestión integral del talento humano.	4.4. ISO 45001
Control de Información Externa: La información documentada de origen externo no se encuentra plenamente integrada ni controlada, dificultando asegurar la vigencia de requisitos técnicos y legales.	7.5.3.2 ISO 9001

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga	 ISO 9001	 CERTIFICADO REGISTRADO EN 11100	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO		Versión: 4.0	Fecha Creación: 26-07-2016
					Código: F-MC-8800-238,37-050	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA						
Seguridad y Memoria Institucional: Debilidades en la trazabilidad y resguardo de activos de información. Es necesario asegurar el uso exclusivo de aplicativos institucionales para evitar la fuga de conocimiento.				7.1.6 ISO 9001		
Formulación de Indicadores: Falta de coherencia y claridad en la formulación de indicadores (SISBEN), afectando la medición real del desempeño del proceso.				6.2.2 ISO 9001		
Matriz de Comunicaciones: La matriz no contempla la totalidad de los reportes internos y externos requeridos (ej. Accidentes de Trabajo - AT).				7.4.1 ISO 45001		
Actualización Documental: Necesidad de actualizar el procedimiento específico de SISBEN para alinearlos con las prácticas operativas actuales.				7.5.3.1 ISO 9001		

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA Tras finalizar el ejercicio de auditoría interna a la Secretaría de Planeación, el equipo auditor concluye que el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra implementado y refleja una estructura sólida, impulsada por un excelente compromiso por parte del Secretario y su gabinete. Expresamos nuestro agradecimiento por la transparencia y disposición del equipo auditado, lo cual permitió que, a pesar del limitado tiempo disponible, se ejecutara una auditoría relevante, exigente y de alta profundidad operativa. Se destacan como fortalezas la competencia técnica del personal, el uso de herramientas tecnológicas para la inducción y la trazabilidad en el seguimiento de metas. No obstante, la rigurosidad de este ejercicio permitió observar que el sistema debe transitar hacia una integración normativa superior. El equipo auditor ratifica que la conformidad no se limita a la existencia de registros, sino a la evidencia de su aplicación diaria en los puestos de trabajo bajo una visión de Sistema de Gestión Integrado. Como resultado de esta observación detallada, se establecen los siguientes ejes de acción prioritaria: 1. Cultura de Prevención y Transversalidad (ISO 45001): Es imperativo integrar la Seguridad y Salud en el Trabajo de forma explícita en la operación de los procesos. La gestión institucional debe garantizar que el entorno de trabajo y las actividades operativas minimicen los riesgos laborales, entendiendo que un proceso solo es de calidad si se ejecuta preservando la integridad física y mental del servidor público. La ausencia de SST en las caracterizaciones limita la capacidad de la Secretaría para responder ante incidentes y promover una cultura de prevención. 2. Alineación Estratégica de Riesgos: La matriz de riesgos institucional debe trascender el portal web para convertirse en una herramienta de control vivo. Esto implica una correspondencia real entre los riesgos identificados y las medidas de mitigación aplicadas en los puestos de

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga	 SC-2001896		PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO		Versión: 4.0	Fecha Creación: 26-07-2016
					Código: F-MC-8800-238,37-050	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA						
Seguridad y Memoria Institucional: Debilidades en la trazabilidad y resguardo de activos de información. Es necesario asegurar el uso exclusivo de aplicativos institucionales para evitar la fuga de conocimiento.				7.1.6 ISO 9001		
Formulación de Indicadores: Falta de coherencia y claridad en la formulación de indicadores (SISBEN), afectando la medición real del desempeño del proceso.				6.2.2 ISO 9001		
Matriz de Comunicaciones: La matriz no contempla la totalidad de los reportes internos y externos requeridos (ej. Accidentes de Trabajo - AT).				7.4.1 ISO 45001		
Actualización Documental: Necesidad de actualizar el procedimiento específico de SISBEN para alinearlos con las prácticas operativas actuales.				7.5.3.1 ISO 9001		

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

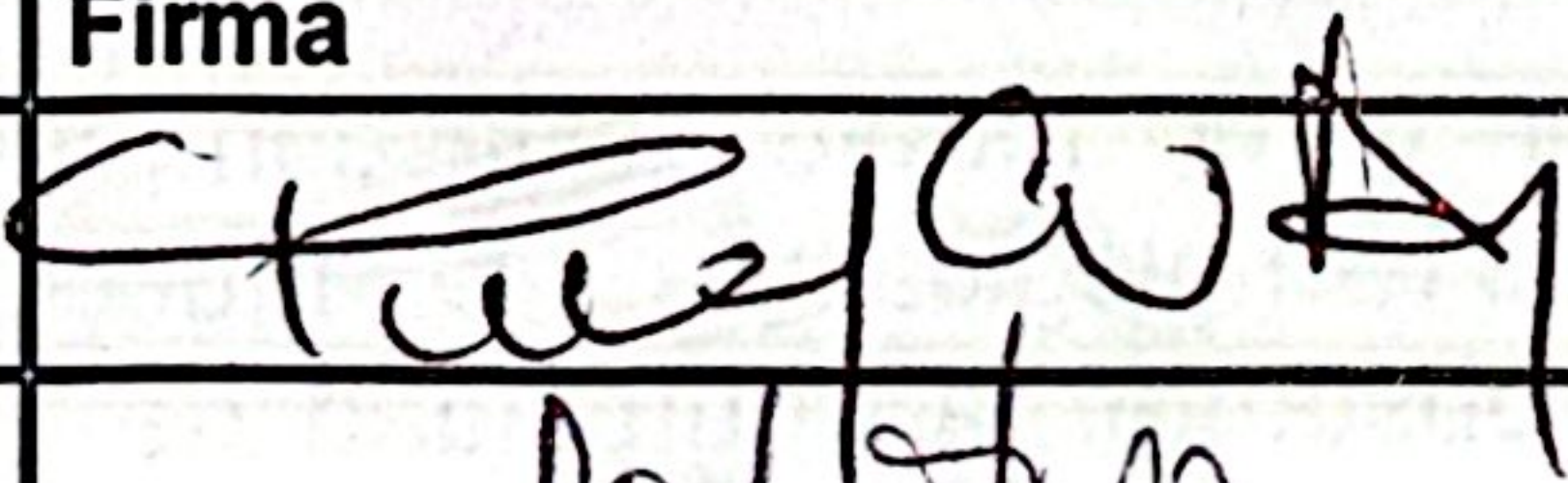
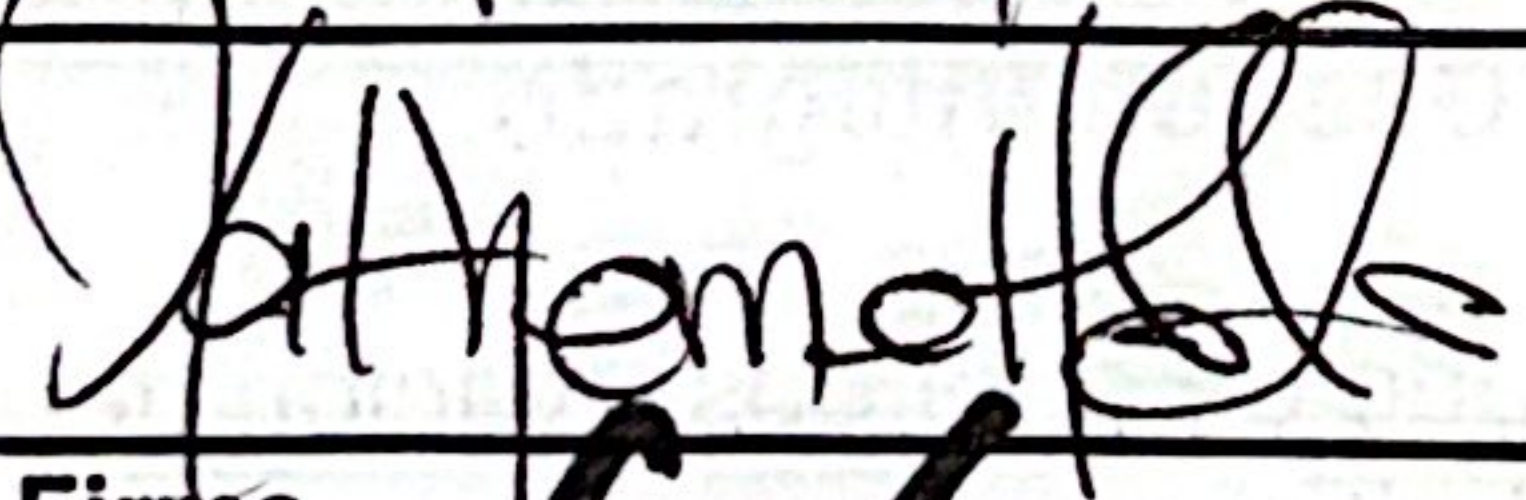
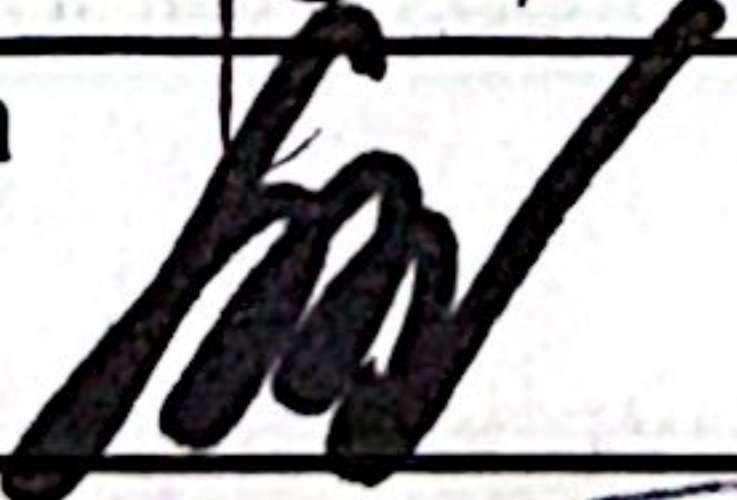
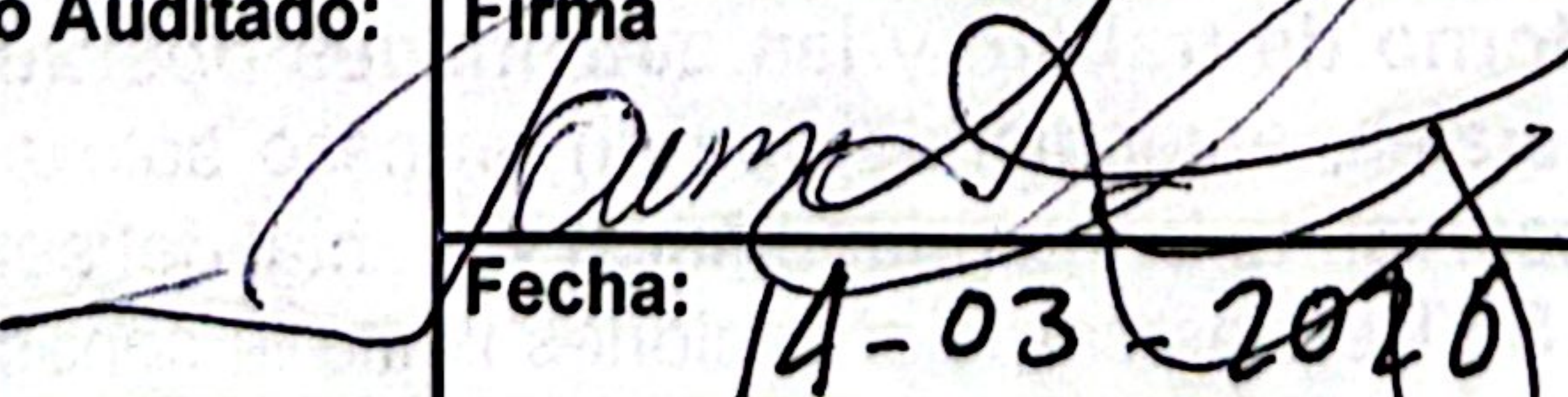
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA Tras finalizar el ejercicio de auditoría interna a la Secretaría de Planeación, el equipo auditor concluye que el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra implementado y refleja una estructura sólida, impulsada por un excelente compromiso por parte del Secretario y su gabinete. Expresamos nuestro agradecimiento por la transparencia y disposición del equipo auditado, lo cual permitió que, a pesar del limitado tiempo disponible, se ejecutara una auditoría relevante, exigente y de alta profundidad operativa. Se destacan como fortalezas la competencia técnica del personal, el uso de herramientas tecnológicas para la inducción y la trazabilidad en el seguimiento de metas. No obstante, la rigurosidad de este ejercicio permitió observar que el sistema debe transitar hacia una integración normativa superior. El equipo auditor ratifica que la conformidad no se limita a la existencia de registros, sino a la evidencia de su aplicación diaria en los puestos de trabajo bajo una visión de Sistema de Gestión Integrado. Como resultado de esta observación detallada, se establecen los siguientes ejes de acción prioritaria: Cultura de Prevención y Transversalidad (ISO 45001): Es imperativo integrar la Seguridad y Salud en el Trabajo de forma explícita en la operación de los procesos. La gestión institucional debe garantizar que el entorno de trabajo y las actividades operativas minimicen los riesgos laborales, entendiendo que un proceso solo es de calidad si se ejecuta preservando la integridad física y mental del servidor público. La ausencia de SST en las caracterizaciones limita la capacidad de la Secretaría para responder ante incidentes y promover una cultura de prevención. Alineación Estratégica de Riesgos: La matriz de riesgos institucional debe trascender el portal web para convertirse en una herramienta de control vivo. Esto implica una correspondencia real entre los riesgos identificados y las medidas de mitigación aplicadas en los puestos de

   ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Participación de Bucaramanga SC-2001896	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 4.0 Código: F-MC-8800-238,37-050	Fecha Creación: 26-07-2016
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		

trabajo, asegurando la continuidad del servicio ante cualquier desviación operativa.

- Seguridad y Memoria Institucional:** Se deben robustecer los métodos que garanticen la trazabilidad y eviten la fuga de conocimiento. La institucionalización del uso de aplicativos oficiales es crítica para restringir el uso de canales personales, garantizando que el activo más valioso de la Secretaría —su información y conocimiento— permanezca protegido y disponible bajo infraestructuras seguras.
- Eficacia en la Medición y Calidad del Servicio:** Se requiere un ajuste en la formulación de indicadores y una aplicación estricta del control de salidas no conformes en PQRSD. El sistema debe tener la capacidad de detectar, registrar y corregir errores en la atención al ciudadano antes de que estos afecten la percepción externa de la gestión.

En conclusión, la Secretaría de Planeación cuenta con un liderazgo comprometido que es clave para el éxito institucional. La implementación de estas recomendaciones permitirá no solo cumplir con la norma ISO 9001:2015, sino alinear la operación con los estándares de la ISO 45001, consolidando una gestión que sea referente de eficiencia, seguridad y transparencia para la Alcaldía de Bucaramanga.

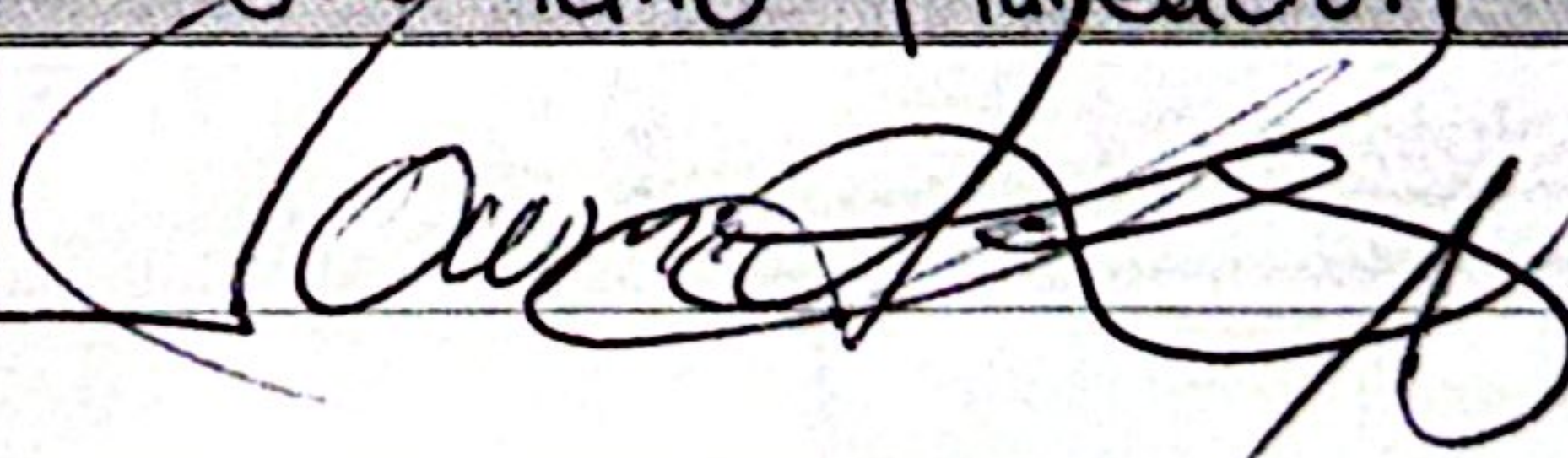
EQUIPO AUDITOR		FECHA: 13 – 04 - 2026	
Nombre Auditor Interno Líder		Firma	
Sergio Steven Valero			
Nombre Auditor Interno Acompañante		Firma	
Yuislady Correa Agudelo.			
Nombre Profesional Observador Alexander Herrera Herrera			
Nombre Profesional Observador Anyi Katherine Hernández Ariza			
Revisó y validó: Nombre Líder Proceso Mejoramiento Continuo Sergio Steven Valero Navas		Firma	
			
		Fecha: 14-03-2026	
Nombre del Líder del Proceso Auditado: Jaime Alberto Ruiz Yepes		Firma	
			
		Fecha: 14-03-2026	

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga SC-2001896	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 3.0	Fecha Creación: 26-07-2016
		Código: F-MC-8800-238,37-054	
FORMATO EVALUACIÓN AUDITORES INTERNOS			

Basado en los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, cláusulas 9.2 (Auditorías Internas) y 7.2 (Competencia).

“Con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas al Sistema integrado de Gestión. El Área de Mejoramiento Continuo desea conocer su opinión en referencia al desarrollo de la misma”.

Por favor diligencie el siguiente formato.

1. DATOS GENERALES:								
FECHA INTERNA	DE	AUDITORÍA	Día	07	Mes	04	Año	2026
PROCESO AUDITADO	ESTRATÉGICOS			MISIONALES				
	☒ Planeación Estratégica ☐ Gestión de las TIC ☐ Internacionalización de la Ciudad ☐ Gestión de Espacio Público ☐ Gestión de la Comunicación ☐ Técnico Servicios Públicos ☐ Valorización			☐ Gestión del Servicio a la Ciudadanía ☐ Gestión de servicio de Educación Pública ☐ Desarrollo Sostenible ☐ Proyección y Desarrollo Comunitario ☐ Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana ☐ Gestión de la Salud Pública ☐ Gestión y Desarrollo de la Infraestructura				
	APOYO			MEJORAMIENTO Y CONTROL				
	☐ Adquisiciones ☐ Gestión de Inventarios ☐ Gestión de Recursos Físicos ☐ Seguridad y Salud en el Trabajo ☐ Gestión del Talento Humano ☐ Gestión de las Finanzas Públicas ☐ Gestión Jurídica ☐ Gestión Documental			☐ Mejoramiento Continuo ☐ Control Disciplinario ☐ Control Interno a la Gestión.				
NOMBRE DEL AUDITOR LIDER				Sergio S Valero				
NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO A EVALUAR				Sergio S. Valero				
NOMBRE DEL EVALUADOR				Jame Alberto Ruiz Yeper				
CARGO				Secretario Planeación				
FIRMA DEL EVALUADOR								

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así: (E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = Deficiente.)

2. DESEMPEÑO DE HABILIDADES				
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
¿El auditor ha desarrollado las actividades de acuerdo a lo descrito en el Plan de Auditoría?		X		
¿Durante el desarrollo de la auditoría, considera que las preguntas fueron objetivas, claras y precisas?		X		
¿El auditor es diplomático, cuidadoso y da tiempo para contestar las preguntas formuladas?		X		
¿Se cumplió con las fechas y horario acordados en el Plan de auditoría?		X		
¿El auditor dio orientación clara y precisa de los aspectos o mejoras durante el desarrollo de las entrevistas?		X		
¿En términos generales cómo calificaría el desempeño del auditor?		X		

3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN

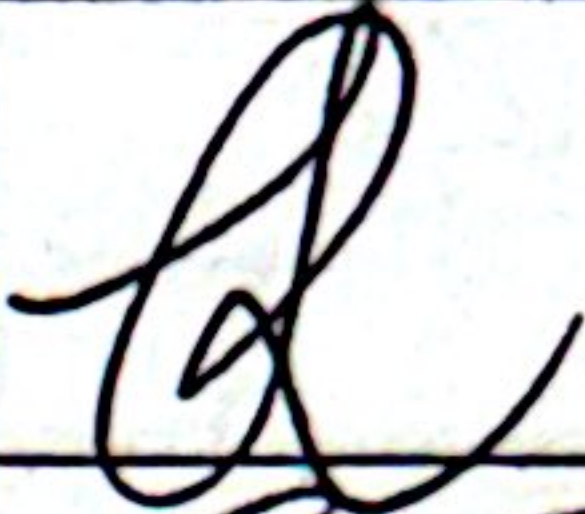
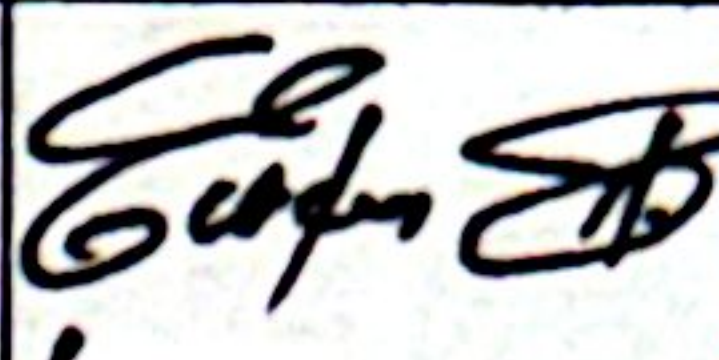
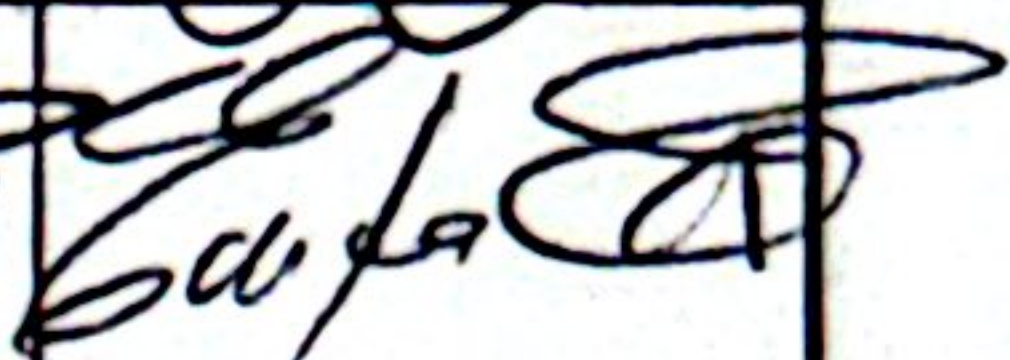
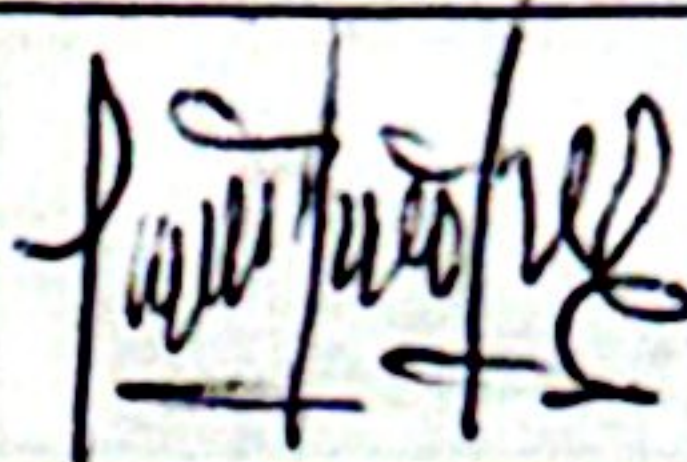
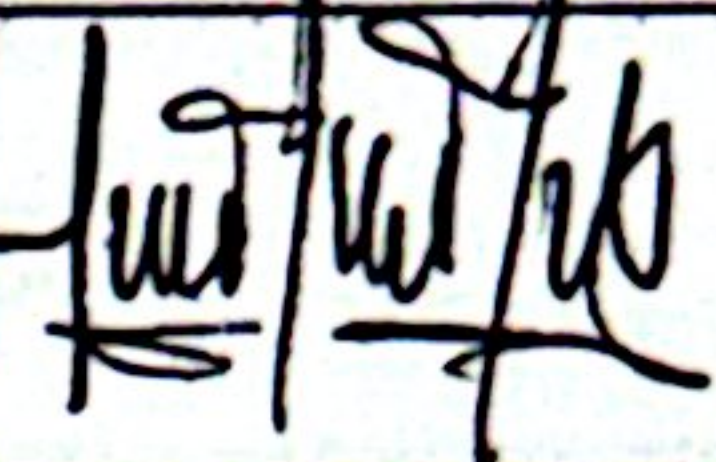
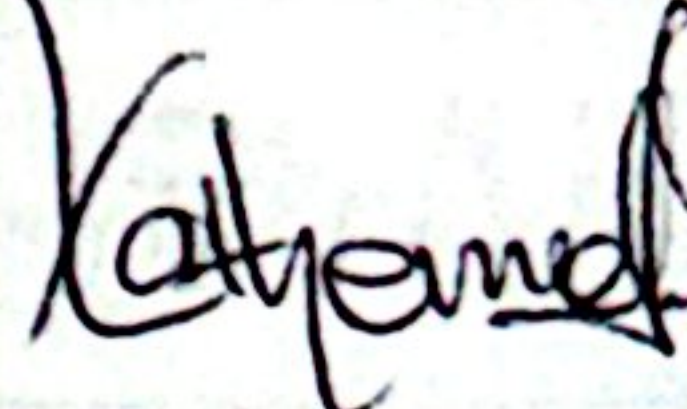
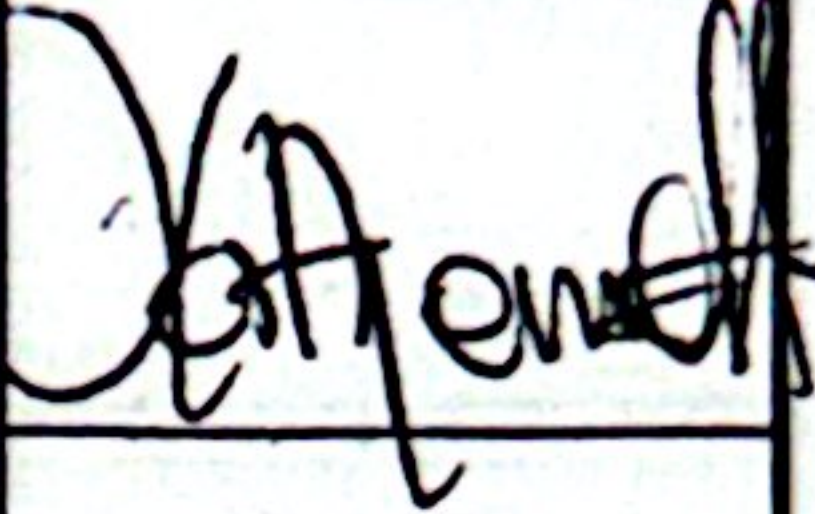
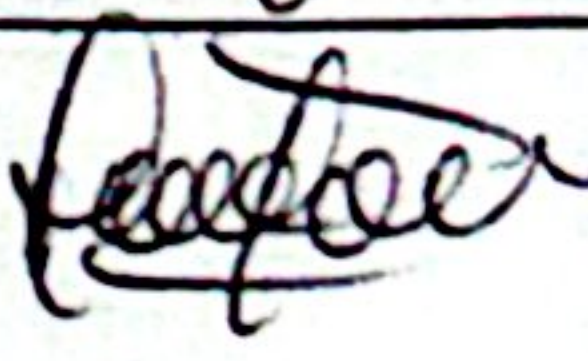
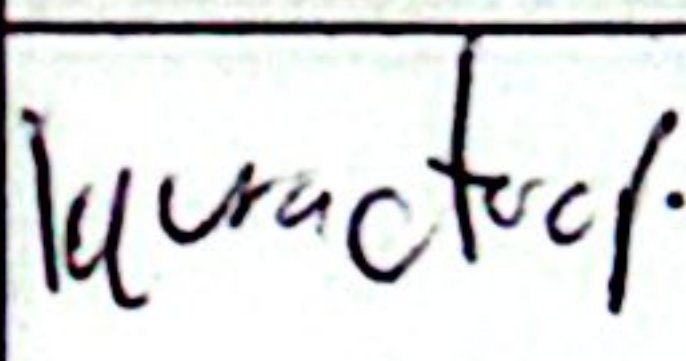
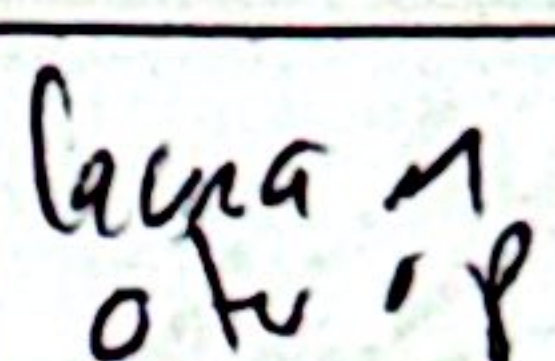
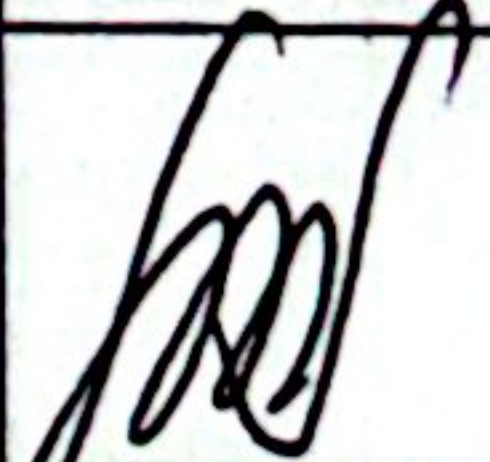
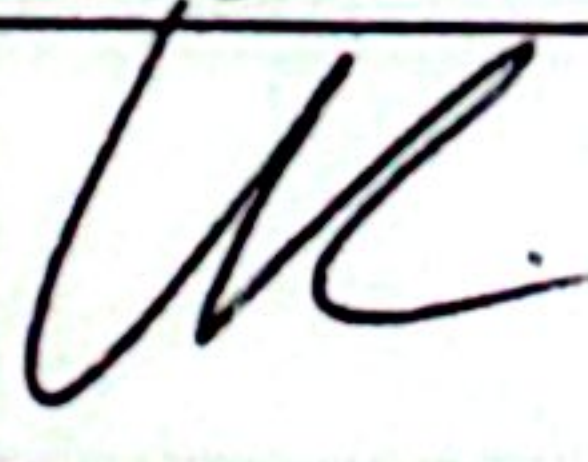
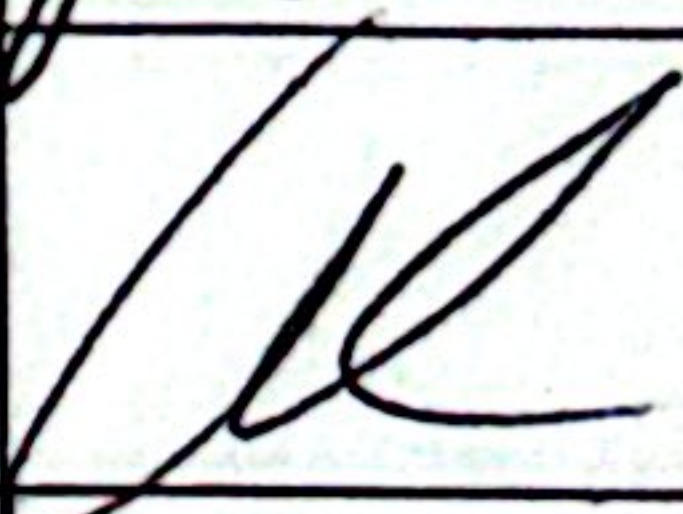
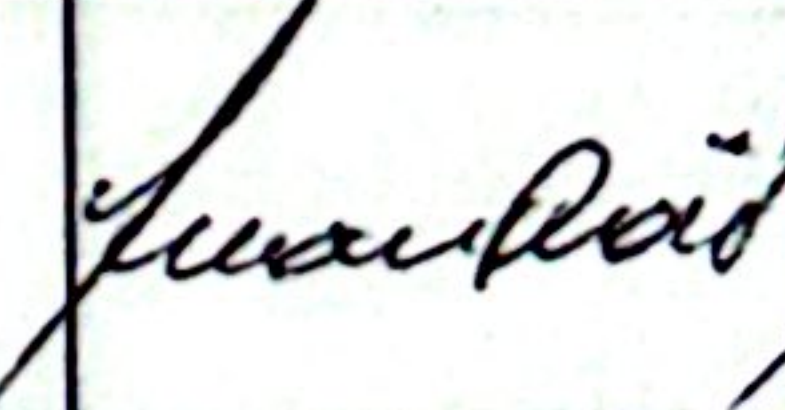
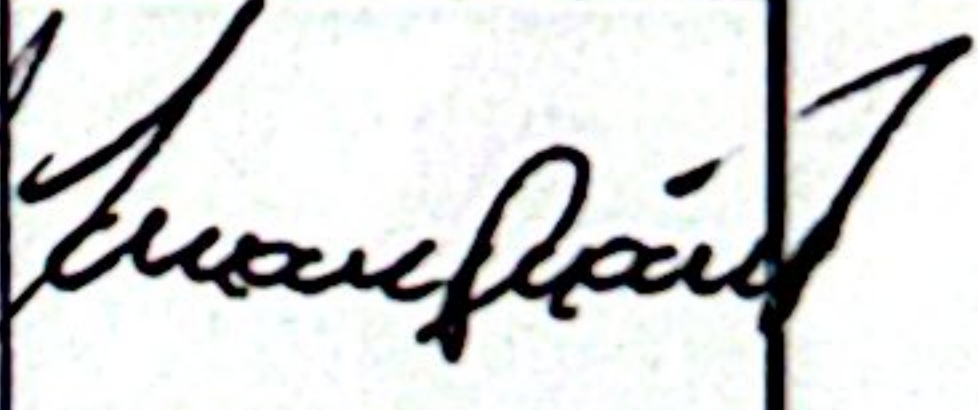
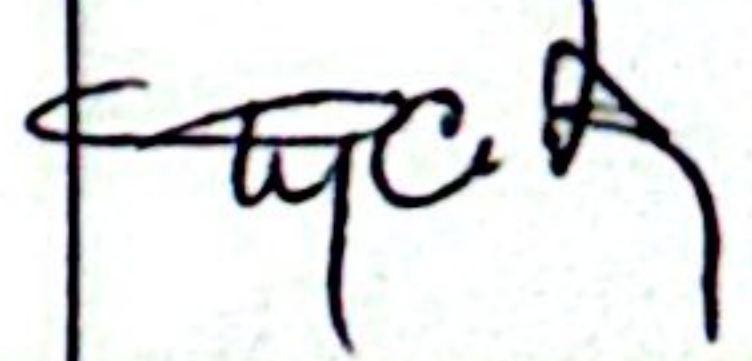
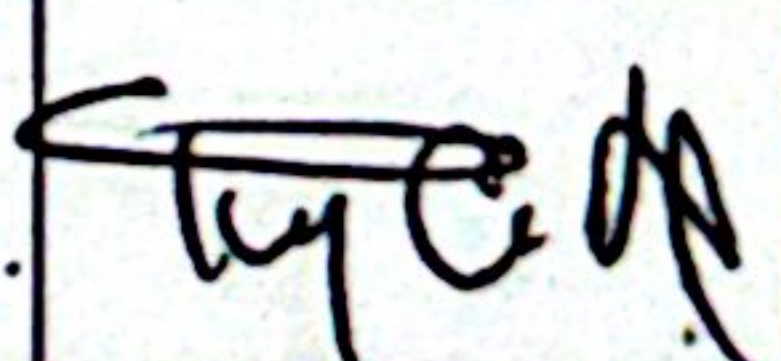
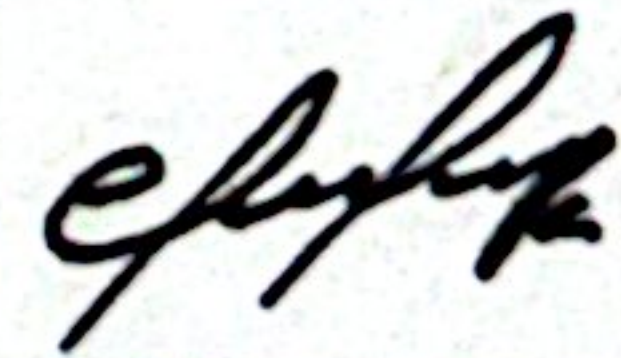
 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga ISO 9001 SC-2001896	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 3.0	Fecha Creación: 26-07-2016
		Código: F-MC-8800-238,37-048	
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA			

Entidad: ALCALDIA DE BUCARAMANGA	
Dirección: Calle 35 No. 10 - 43	
Sitio a auditar: Proceso Planeación Estratégica	Fecha de auditoría interna: 07-04-2026
Auditor Líder: Yuislady Correa Agudelo Auditor	Equipo auditor: - Juan David Palencia Acompañante - Alexander Herrera Herrera Observador - Anyi Katherine Hernández Ariza Observador
Criterios de la auditoría interna: - ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad - ISO 45001:2018 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Procedimientos internos del Proceso Planeación Estratégica - Caracterización del Proceso Planeación Estratégica	
Objetivo de la auditoría interna: Evaluar la conformidad, implementación y eficacia del Proceso Planeación Estratégica frente a la caracterización y los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, así como el cumplimiento de los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga.	
Alcance de la auditoría interna: La auditoría comprende la revisión de la planeación, operación, control y mejora del Proceso Planeación Estratégica, incluyendo control de documentos, gestión de registros, aplicación de procedimientos, cumplimiento de normativa y su articulación con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.	
Observaciones: Auditoría interna combinada realizada en el marco del Programa Anual de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga. La auditoría se desarrollará mediante técnicas de auditoría tales como: revisión documental, entrevistas al personal del proceso, verificación de registros, análisis de indicadores y evaluación de la implementación de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. Los hallazgos identificados serán clasificados conforme a la metodología institucional en: conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y no conformidades.	

Fecha	Hora	Procesos/Actividades a auditar	Auditor	Auditado (Nombre y cargo)
07-04-2026	08:00 – 08:30	Reunión de apertura: presentación del equipo auditor, socialización del objetivo, alcance, criterios y metodología de auditoría	Yuislady Correa Agudelo	Líder del proceso / Secretario o Sub secretario de Planeación Estratégica
07-04-2026	08:30 –	Revisión de la caracterización y sus	Yuislady Correa Agudelo	Líder del proceso / Secretario o Sub

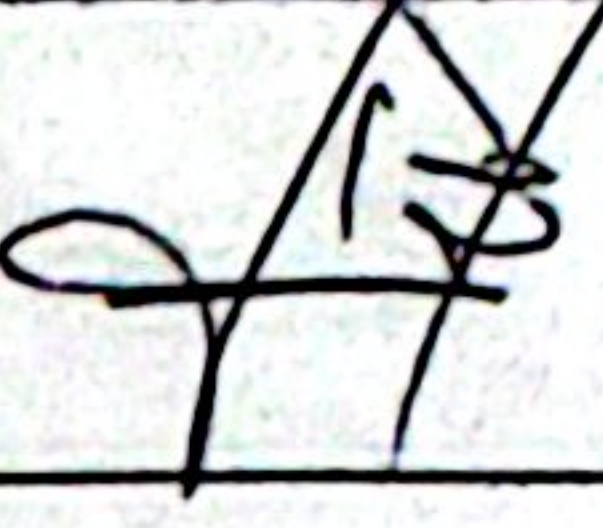
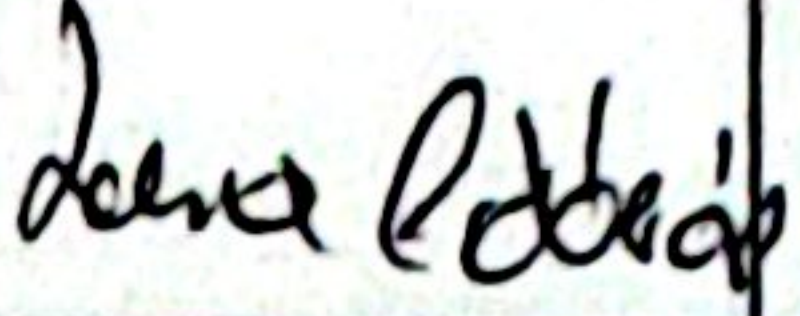
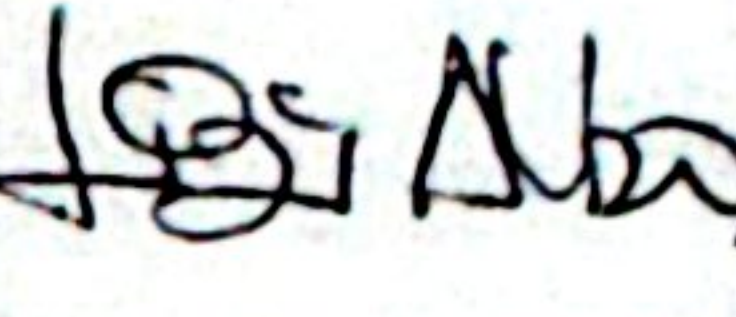
  	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 2.0	Fecha Creación: 26-07-2016
		Código: F-MC-8800-238,37-051	
REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE			

FECHA APERTURA: <u>07/04/2026</u> FECHA CIERRE: <u>07/04/2026</u>	PROCESO: <u>Planeación Estratégica</u>
--	--

NOMBRE COMPLETO	CARGO / No.CPS / ENTIDAD EXTERNA	FIRMA APERTURA	FIRMA CIERRE
Jaime Alberto Ruiz Yepes	SECRETARIO DE PLANEAC.		
Erika Rosio Eueda Leon	Secretaria Planeación Profesional Especial.		
ALEXANDER HERRELA	MEJORAMIENTO CONTINUO		
Anny Katherine Hernandez A	Mejoramiento Continuo		
Miguel Fernando Vasquez	Secre P Planeación		
Laura Mila Otazu	Despacho		
LILIANA TORRES TOLEDO	SECRETARIA DE PLANEACION PROFESIONAL UNIVERSITARIO		
Sergio Steven Valero N.	Lider Mejoa continua		
Lupita Rodriguez	Subsecretaria		
Julio Cesar Unzu	CPS Planeación		
Juan David Palencia	CPS Mejoramiento Continuo		
Polina Cordera Abad	CPS SG-SST		
ROSITA PINZÓN OSPITIA	CPS SC. PLANEACIÓN		
María Mercedes Pardo	Sec planeación GDE		

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga SC-2001896	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión: 2.0	Fecha Creación: 26-07-2016
	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE		

FECHA APERTURA: 07/04/2026	PROCESO: Planeación Estratégica
FECHA CIERRE: 07/04/2026	

NOMBRE COMPLETO	CARGO / No.CPS / ENTIDAD EXTERNA	FIRMA APERTURA	FIRMA CIERRE
Benjamin Zúñiga A	Prof. Univ. E. Estetificación		
Diana Calderín Guerrero	Contratista		
Maria Mónica Castillo F.	Contratista		
ESP A. Valdeblanco	Profesional Especializado D.E.A.		
Ruth Nelveri Plata Rey	Téc. Operativo		
Harli Sandoval T	Profesional Universitario		