	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	<b>03.2-F09</b>	<b>VER 8.0</b>	<b>Página 1 de 8</b>

**CLIENTE:** Secretaría Distrital de Hacienda

**DIRECCIÓN DEL CLIENTE:** Carrera 30 No. 25-90 CAD

**Nº CLIENTE:** SG-053

**ALCANCE EMPRESA:** Comprende el Direccionamiento estratégico y la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y evaluación teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de riesgos y oportunidades

**TIPO DE AUDITORIA:** Segundo Seguimiento

**FECHA(S) DE LA AUDITORÍA:** 01 y 02 de agosto de 2023

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

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:**


- Determinar la conformidad del sistema de gestión de **Secretaría Distrital de Hacienda** 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 **Secretaría Distrital de Hacienda** cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que **Secretaría Distrital de Hacienda** puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**AUDITOR LÍDER:** Ing. Sonia Rojas Jara

**AUDITOR(ES):** Ing. Jorge López

## 1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, la **Secretaría Distrital de Hacienda**, facilitó su Documentación y Procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la empresa los hallazgos encontrados durante este análisis.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 2 de 8

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

La organización ha facilitado los procedimientos y registros los cuales han sido auditados, 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 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:**

Julio Alejandro Abril - Oficina de Planeación, Sandra Narváez, Juan Carlos Thomas, Esperanza Cardona, John Sarmiento, Nairo Lázaro,

### **Representando a Global:**


Sonia Rojas Jara – Auditor Líder  
Jorge López – Auditor

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 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 en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la empresa, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

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.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 3 de 8

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, “Comprende el Direccionamiento estratégico y la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y evaluación teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de riesgos y oportunidades”. Durante la realización de la auditoría se evidenció que No hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, ya que se ejecutó según lo planificado; 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 4 días siendo visitado 3 lugares. 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.
4 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.

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

N°	Sitio	Procesos evaluados
1	Carrera 30 # 25-90 CAD, Bogotá D.C.	Direccionamiento Estratégico, Gestión Talento Humano, Provisión de Bienes y Servicios, Gestión de Ingresos Distritales, Gestión de recaudo y legalización, Administración de Crédito Público, Administración de Activos Especiales, Atención al usuario, Ejecución presupuestal
2	Super CADE Américas: Avenida carrera 86 No. 43-55 Sur, Bogotá D.C.	Gestión de cobro, Educación tributaria y servicio

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 4 de 8

3	Super CADE CAD: Carrera 30 No. 25-90, torre B, Bogotá D.C.	Gestión de cobro, Educación tributaria y servicio
---	--	---

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 presentaron no conformidades en el desarrollo del ejercicio.

### ***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 que ejecutaron la auditoría interna pertenecen a la plantilla de la entidad

**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 cumplimiento 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).


#### *Aspectos Resueltos*

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas.

#### *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:*

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 5 de 8

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

SI\_\_ NO\_X\_\_

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: Se cumplieron con los objetivos planteados en el plan de auditoría.

La organización realiza la evaluación del tratamiento de quejas

SI\_X\_\_ NO\_\_

Justificación: Se evidencio gestión de quejas de la entidad ya que este tema es neurálgico por la cantidad de peticiones que sean acumulado en gran medida por el cambio de plataforma.

La organización genera la comprobación de No conformidades anteriores

SI\_X\_\_ NO\_\_

Justificación: Se cuenta con en el procedimiento de auditorías para hacer seguimiento a estas actividades y se evidencia implementación de las acciones correctivas aprobadas de la no conformidad del año anterior.

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

SI\_X\_\_ NO\_\_

Justificación: la mejora está orientada a lograr la eficacia de sus indicadores que miden de forma efectiva los objetivos que se han impuesto desde la planeación estratégica del cuatrenio como del año de la vigencia.

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

SI\_X\_\_ NO\_\_


Justificación: Evidenciada en la presente auditoria en los resultados y diferentes seguimientos evidenciando el cumplimiento y eficacia de cada uno de sus procesos.

### 3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

#### Representando a Cliente:

Julio Alejandro Abril, Diana Blanco, Nydia Esperanza Alfaro, Karyme Baquero, Andrea España, María Clemencia Jaramillo, Juan Carlos Thomas, Diego Chitiva Sánchez.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 6 de 8

**Representando a Global:**

Sonia Rojas - Auditor Líder

Jorge López - Auditor

La entidad fue informada de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como “Comprende el Direccionamiento estratégico y la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y evaluación teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de riesgos y oportunidades”.

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 de que existiesen no conformidades en distintas áreas 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 Empresa 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 tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 8.0	Página 7 de 8

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

### FORTALEZAS

Gran conocimiento de las actividades operacionales de la entidad lo que proporciona un seguimiento continuo a las actividades ejecutadas

Las herramientas de control documental que apoyan la búsqueda y localización de la información de forma ágil.

Se evidencia una detallada determinación de un contexto pertinente con las de las cuestiones internas y externas aplicables a la SDH y las demás partes interesadas, de igual forma la consistencia metodológica bajo la cual se ha definido el direccionamiento estratégico de la entidad y cada uno de los elementos que lo componen, dando bases sólidas para una estrategia conducente al logro de propósitos estratégicos a mediano y largo plazo.

Se evidencia que las metodologías utilizadas para el desarrollo de ejercicios asociados a la toma de conciencia de los colaboradores en los temas relativos del Sistema de gestión resultan en la pertinencia del personal y el conocimiento del Sistema de Gestión de la entidad.

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


### OBSERVACIONES:

No se presentaron observaciones en el desarrollo del ejercicio.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La organización podría considerar las siguientes mejoras:

Fortalecer la gestión en el proceso de Atención al Ciudadano se identificó una cantidad representativa de Quejas y Reclamaciones de diferente tipo que no han sido cerradas; esta acumulación obedece a situaciones presentadas en años anteriores que proviene desde la pandemia mundial por Covid -19; la entidad aunque ha generado diferentes planes de acción en respuesta a obtener una pronta solución y respuesta, no han logrado disminuir la cantidad de quejas, ni las que están acumuladas ni las más recientes, ya que cada plan de acción generado no se deriva del análisis de las causas sino que se originan es por tratamiento de contención y disminución de los PQRS sin lograr la eficacia requerida por lo que el riesgo ya materializado de la solución y tratamiento de quejas en la operación se mantiene latente.

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

Se evidencio la mejora a través del seguimiento y medición del tiempo medio de espera de los ciudadanos cuando van a ser atendidos, en junio 2022 era de 73,7 minutos, para el mismo el mes del 2023 el resultado es de 31,8 minutos.

#### 6. NO APLICABILIDAD Y JUSTIFICACIONES

Punto de la Norma	Justificación
8.3	La entidad no realiza actividades de diseño pues todo está establecido a nivel de los requerimientos legales asociados al funcionamiento y alcance de la entidad

#### 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>	08/08/2023
<b>Realizado Por</b>	Sonia Rojas Jara
<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