	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 1 de 9

CLIENTE: SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

DIRECCIÓN DEL CLIENTE: Carrera 30 # 25-90 CAD

Nº CLIENTE: SG - 053

ALCANCE ENTIDAD: El alcance del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda 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: Primer Seguimiento

FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: 06 al 09 de septiembre de 2022


NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la **SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**, con los criterios de la norma **ISO 9001:2015**; evaluando la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; evalúa su eficacia e identifica las áreas de mejora.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la entidad **SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA** cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que **SECRETARIA 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: Catalina María Trujillo Del Río

AUDITOR(ES): Raúl Echeverry

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 2 de 9

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

La Auditoría se llevó a cabo de presencial y remota 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 organización interna y procedimientos que han sido mostrados, 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:


Marcela Victoria Hernández Romero
 Sandra del Pilar Narváez Castillo
 Paola Castillo Ariza
 Juan Carlos Thomas Bohórquez
 Julio Alejandro Abril Tabares
 Ricardo Augusto Nieto Rodríguez
 Diego Armando Chitiva Sánchez
 Gerson Granados Villamil
 Pablo Fernando Verastegui Niño
 Karem Liliana Conde Villegas
 Eliana Castellanos Díaz
 José Vicente Castro Torres

Representando a Global:

Catalina María Trujillo Del Río

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

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 3 de 9

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 entidad, 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.

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. Se solicita el ajuste del alcance establecido en el plan de auditoría, dado que no corresponde con el registrado en el certificado, por lo que se procede a confirmarlo de la siguiente manera, **“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, Se verifico los numerales programados en los horarios establecidos mientras se ejecutaba la auditoria 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 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.
4 día	Etapa 2.
0,10 días	Informe.
0,10 días	Administración

Actividades realizadas de forma remota:

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 4 de 9

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	08/09/2022	Verificación de los procesos CPR-112 Gestión del Talento Humano y CPR-126 Comunicación Pública SDH	12,5%

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

N°	Sitio	Procesos evaluados
1	Centro Administrativo Distrital – CAD / Crr. 30 25 – 90 Torre A (Alta)	CPR-01 Direccionamiento Estratégico CPR-123 Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información CPR-122 Evaluación del Sistema de Control Interno CPR-104 Administración de Activos Especiales CPR-107 Gestión de recaudo y legalización CPR-102 Programación presupuestal
2	SUPERCADE – Américas Avenida Carrera 86 #43-55 Sur	CPR - 124 Educación Tributaria y Servicio
3	SUPERCADE – 20 de Julio Carrera 5A #30D-20 Sur	CPR - 124 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 1 NCN's.

No Conformidades identificadas


Nc 1: Se encontró que la organización no conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, para el caso del incumplimiento por más de dos periodos del indicador “oportunidad en la prestación del servicio”, incumpliendo lo establecido en el instructivo del documento 01-F.16 Acciones correctivas y de mejora y en el numeral 10.2.2. de la NTC ISO 9001:2015.

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 son 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.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 5 de 9

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.

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: Se evidencia que la entidad realiza la gestión de las quejas a través del proceso de atención al ciudadano donde se realiza evaluación del servicio y retroalimentación del mismo

La organización genera la comprobación de No conformidades anteriores

SI_X_ NO_X_

Justificación: De la anterior auditoria de recertificación no se generaron no conformidades

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 6 de 9

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

SI NO

Justificación: Se evidencia acciones en las cuales la entidad ha mejorado la adecuación del sistema de gestión, a través de la mejora del enfoque de procesos y actualización de documentación del sistema de gestión de calidad.

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

SI NO

Justificación: Se evidencia que la entidad mantiene el control operacional de los procesos con base en las directrices establecidas en los procesos, procedimientos, manuales y políticas establecidas para los procesos.

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

Juan Carlos Thomas Bohórquez
 Julio Alejandro Abril Tabares
 Ricardo Augusto Nieto Rodríguez
 Pablo Fernando Verastegui Niño
 Martha García Buitrago
 Juan Gabriel Prieto
 Lina María Fierro
 María Ximena Sarmiento
 Juan Mauricio Ramírez

Representando a Global:


Catalina María Trujillo Del Río

El cliente fue informado de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como “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.


	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 7 de 9

El Auditor Líder ha agradecido a la Entidad 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.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 8 de 9

5. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

FORTALEZAS

- **CPR-01 Direccionamiento Estratégico:** El proyecto de simplificación de la estructura por procesos lo cual permitirá mayor eficiencia en la administración del sistema de gestión e integración de las áreas para la consolidación del enfoque por procesos.
- **CPR-123 Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información:** El contar un proceso estratégico de gestión del riesgo y una oficina que lo lidera, lo que permite contar con un enfoque preventivo en el desarrollo de las actividades de la entidad.
- **CPR-01 Direccionamiento Estratégico:** La implementación del Software Suite vision empresarial, lo que ha permitido optimizar la gestión documental del sistema de gestión de calidad
- **CPR-104 Administración de Activos Especiales:** La alineación del Sistema SIEL con el SETIL, lo que permite agilizar y consolidar el trámite
- **CPR-104 Administración de Activos Especiales:** El proceso de verificación realizado para las certificaciones elaboradas en el proceso de administración de entidades liquidadas o suprimidas CPR-52 lo que permite minimizar al máximo el error en los datos emitidos.
- **CPR-104 Administración de Activos Especiales:** La definición del tiempo límite 12 días para realizar las respuestas a solicitudes de exfuncionarios para la cual legalmente se tiene 15 días, lo cual permite un mayor índice de oportunidad.
- **CPR - 124 Educación Tributaria y Servicio:** El lenguaje claro y cumplimiento del protocolo del servicio de canal presencial por parte de los funcionarios que realizan atención al ciudadano, especialmente en el punto de atención del SuperCade Américas, lo cual permite realizar la atención de una manera eficiente y efectiva.


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

OBSERVACIONES:

N/A

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- **CPR-123 Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información:** La gestión de oportunidades más allá de aquellas asociadas a la matriz DOFA, con el fin de garantizar el abordaje completo del enfoque de gestión de oportunidades.
- **CPR-123 Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información:** el registro oportuno de las acciones a tomar para los eventos de riesgo reportados con el fin de facilitar la disponibilidad de evidencia la gestión del mismo.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 7.0	Página 9 de 9

- **CPR-102 Programación presupuestal:** El ajuste de la metodología de medición del indicador de plan financiero con el fin de contar con una herramienta que permita realizar seguimiento a la construcción del mismo.

6. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

Punto de la Norma	Justificación
8.3	El Alcance del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda no abarca el diseño y desarrollo de los productos y servicios, ya que por estar definidos por normas nacionales y distritales, traspasan las fronteras de control de la entidad.

Fecha de Realización del Informe	12 de Septiembre de 2022
Realizado Por	Catalina María Trujillo Del Río
Cargo	Auditor Líder

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