

COMUNICACIÓN INTERNA

Para : **Juan Guillermo Jiménez Gómez**
Gerente General
María Constanza Eraso Concha
Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos

De : **Janeth Villalba Mahecha**
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: **Informe Integral Desempeño de Auditores - Auditorías Internas de Calidad - 2021.**

INTRODUCCIÓN.

La Norma ISO 9000:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario) define las Auditorías Internas de Calidad como "Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría", con el objetivo de evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, hasta donde es posible, las causas de estas situaciones. Con el propósito de implementar las Auditorías Internas de Calidad, la Empresa capacitó en el año 2019 a un grupo de funcionarios, que, junto con personal de prestación de servicios, forman un grupo de auditores internos que garantizan la ejecución de las mismas.

Alcance de la Norma ISO 19001:2018.

La Norma ISO 19011:2018 - [Directrices para los Sistemas de Gestión de Auditoría](#) -, es referencia para todos los procesos de auditoría interna y externa de los distintos sistemas de gestión basados en estándares de ISO. En general, orienta a las organizaciones acerca de cómo se deben realizar las diferentes auditorías internas, como por ejemplo la de calidad, la de medio ambiente, o cualquier otra norma que requiera auditorías para revisar sus sistemas de gestión. Su alcance incluye los principios de auditoría, gestión de un programa de auditorías y conducción de auditorías del sistema de gestión, así como la orientación sobre la evaluación de la competencia de los empleados involucrados en el [proceso de auditoría](#). Estas actividades incluyen los profesionales que administran el programa de auditoría, los auditores, y el equipo de trabajo en general.



Normas Internacionales de Auditoría – NIA.

Igualmente, la Evaluación de los Auditores Internos de Calidad, se toma como una buena práctica en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría - NIA 1310 y 1311 que establecen:

- NIA1310 -Requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Actividad de Auditoría, que señala que dicho programa debe incluir tanto evaluaciones internas como externas y que debe haber un "seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría".
- NIA1311 - Evaluaciones Internas, que indica que Las evaluaciones internas deben incluir el seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna y las autoevaluaciones periódicas o evaluaciones por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna.

Por lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los numerales 7.6 - Evaluación del Auditor, de la norma ISO 190011:2018 y 9.2 – Auditorías Internas de la norma ISO 9001:2015, y del procedimiento PD-57 Auditorías Internas SIG y de Evaluación Independiente, se realizó la Evaluación del Desempeño del Grupo de Auditores que participaron en el Ciclo de Auditorías Internas 2021 del Sistema Integrado De Gestión y como buena práctica en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría - NIA 1310 y 1311.

2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GRUPO DE AUDITORES.

2.1 Generalidades.

- A. El ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021, se enmarca en el Plan Anual de Auditorías 2021, Auditorías Internas/Seguimientos - Diagnostico al Sistema de Gestión de la Calidad bajo el concepto del estándar NTC ISO 9001:2015 de la Empresa, con el propósito de Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa con los requisitos del estándar NTC ISO 9001:2015.
- B. Las auditorías se realizaron a 6 procesos así:
 - Procesos Estratégicos
 - Gestión de Grupos de Interés
 - Procesos Misionales
 - Formulación de Instrumentos
 - Comercialización
 - Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos
 - Procesos de Apoyo
 - Gestión Jurídica
 - Atención al Ciudadano

NOTA: En el ciclo de Auditorías Internas de Calidad, no se tuvo en cuenta el proceso de Evaluación y Seguimiento, puesto que el mismo se encuentra bajo la implementación del ejercicio de Auditoría Cruzada – Normas Internacionales de Auditoría, por parte de Canal Capital.

- C. Se tuvo en cuenta a los auditores internos capacitados en la Empresa, con el fin de que aumenten y/o adquieran experiencia en el proceso de auditorías.
- D. Las auditorías fueron atendidas por los Líderes de Procesos y sus Líderes Operativos de los procesos, quienes calificaron el desempeño de los grupos de auditores.

2.2 Objetivo General.

Contar con la Evaluación del Desempeño de Auditores como una herramienta de apoyo que permita seguir en el proceso de formación de las competencias del Grupo de Auditores Internos de Calidad con que cuenta la Empresa, para la debida implementación de las Auditorías Internas de Calidad.

2.3 Metodología.

Para el presente informe, se tomó como insumo la Evaluación del Desempeño de Auditores diligenciada en el formato FT-116 (Evaluación Desempeño Auditor – Ver Imagen No 1) por los procesos auditados. Igualmente, se tiene en cuenta la calificación en conjunto dada al Grupo Auditor, por tratarse de la tercera interacción de los auditores en las Auditorías de Calidad (2 ciclos en 2020 y 1 en 2021), y que en las mismas se permitió su participación a nivel de aprendizaje, sin tener en cuenta su rol dentro del grupo.

2.3 Grupos de Auditoría.

Proceso Auditado	Gestión de Grupos de Interés	Proceso Auditado	Formulación de Instrumentos
Auditor Líder	Luis Alberto Rojas T	Auditor Líder	Miguel Ángel Pardo Mateus
Auditor Acompañante	José Edwin Lozano Gómez	Auditor Acompañante	Yuliana Paola Segura Páez.
Observador	Betty Pérez Cárdenas.	Observador	Lady Vanesa López T.


Proceso Auditado	Comercialización	Proceso Auditado	Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos
Auditor Líder	Omar Urrea Romero	Auditor Líder	Lily Johanna Moreno González
Auditor Acompañante	Maribel Carolina González M.	Auditor Acompañante	Rufina García Páez.
Observador	Irene Duarte Páez	Observador	Mauricio Hernán Echeverry P

Proceso Auditado	Gestión Jurídica	Proceso Auditado	Atención al Ciudadano
Auditor Líder	José Ramón Santis Jiménez	Auditor Líder	Mauricio Liévano Pino
Auditor Acompañante	Ernesto Quintana Pinilla.	Auditor Acompañante	Edgar Efrén Mogollón M.
Observador	Marcos Andrés Rodríguez N	Observador	Flora Isabel Ramírez G.

Nota: Apoyo transversal a los grupos de auditores: Auditores OCI - José Ramón Santis Jiménez y Edgar Efrén Mogollón Montañez.

Formato FT-116 – Evaluación Desempeño Auditor.

Imagen No 1. Formato FT-116 – Evaluación Desempeño Auditor.

		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL AUDITOR	
PROCESO:			
AUDITOR (a evaluar)			
AUDITADO (quién evalúa)			
Le agradezco su colaboración en el desarrollo de la auditoria y a continuación le solicito diligenciar el siguiente formato. Que sirve como registro para retroalimentar a los auditores internos.			
NOTA: Calificar los Numerales 1, 2 y 3 con la ponderación de 1 a 5 (Siendo 1: Insuficiente 2: Aceptable 3: Satisfactorio 4: Bueno y 5: Excelente)			
ASPECTOS A EVALUAR		Valor del punto	Puntaje obtenido
1. AUDITORÍA			
¿Fue adecuada la metodología utilizada en la realización de la Auditoria?		1 a 5	
¿Se cumplieron los objetivos de la Auditoria?		1 a 5	
¿El Auditor da tiempo para dar las respuestas a las preguntas?		1 a 5	
¿El tipo de preguntas que utiliza son claras y concisas?		1 a 5	
¿El Informe de la Auditoria se elaboró correctamente?		1 a 5	
Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad		1 a 5	
Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoria		1 a 5	
2. CONOCIMIENTOS			
¿Conoce el Auditor los requisitos a Auditar?		1 a 5	
¿Conoce el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?		1 a 5	
3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR			
¿Es de mente abierta? (dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)		1 a 5	
¿Es diplomático? (posee tacto en el trato con las personas auditadas)		1 a 5	
¿Es buen observador? (está activamente informado de las actividades)		1 a 5	
¿Es persistente enfocado en lograr objetivos?		1 a 5	
¿Es decidido? (Llega a conclusiones oportunas con base en análisis lógicos)		1 a 5	
¿Tiene confianza en sí mismo? (se desempeña con seguridad mientras interactúa con los demás)		1 a 5	
¿Es independiente? (sin conflictos de interés, imparcialidad y objetividad)		1 a 5	
TOTAL DE EVALUACIÓN:			

2.4 Rangos de Evaluación.

Los Rangos de Evaluación determinados para determinar el desempeño de los Grupos de Auditores, se basa en la tabla anteriormente citada, cuyo puntaje máximo a obtener es de 80 puntos; en este orden de ideas, se ajustó el indicador de la calificación obtenida, con base en dicho parámetro, obteniendo los siguientes rangos (Cuadro No 1):


Cuadro No 1- Rango de Desempeño del Grupo Auditor.

RANGO DE DESEMPEÑO DEL GRUPO AUDITOR		
INSUFICIENTE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE
0 A 49 PUNTOS	DE 50 A 69 PUNTOS	DE 70 A 80 PUNTOS
0 A 61%	DEL 62% AL 86%	DEL 87% AL 100%

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

Una vez consolidadas las calificaciones entregadas por los procesos auditados en el formato FT-116 -Evaluación Desempeño Auditor, se obtuvieron los siguientes resultados (Cuadro No 2).

Cuadro No 2 – Cuadro Consolidado de Evaluación del Desempeño del Grupo Auditor.

		CONSOLIDADO - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL AUDITOR CICLO AIC 2020					
ASPECTOS A EVALUAR	Valor del punto	PROCESO No					
		1	2	3	4	5	6
1. AUDITORÍA							
¿Fue adecuada la metodología utilizada en la realización de la Auditoría?	1 a 5	5	3	5	4	5	5
¿Se cumplieron los objetivos de la Auditoría?	1 a 5	5	5	5	4	5	5
¿El Auditor da tiempo para dar las respuestas a las preguntas?	1 a 5	5	5	5	5	5	5
¿El tipo de preguntas que utiliza son claras y concisas?	1 a 5	5	5	5	4	5	5
¿El Informe de la Auditoría se elaboró correctamente?	1 a 5	5	3	5	3	4	3
Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad	1 a 5	5	0	5	3	4	3
Seriedad y disciplina durante el ejercicio de la auditoría	1 a 5	5	5	5	5	5	5
2. CONOCIMIENTOS							
¿Conoce el Auditor los requisitos a Auditar?	1 a 5	5	5	5	3	5	5
¿Conoce el Auditor la Legislación y Reglamentos aplicables al proceso Auditado?	1 a 5	5	5	5	5	4	5
3. ATRIBUTOS PERSONALES Y FUNCIONALES DEL AUDITOR							
¿Es de mente abierta? (dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)	1 a 5	5	5	5	3	5	5
¿Es diplomático? (posee tacto en el trato con las personas auditadas)	1 a 5	5	5	5	5	5	5
¿Es buen observador? (está activamente informado de las actividades)	1 a 5	5	5	5	4	5	5
¿Es persistente enfocado en lograr objetivos?	1 a 5	5	5	5	4	5	5
¿Es decidido? (Llega a conclusiones oportunas con base en análisis lógicos)	1 a 5	5	5	5	4	4	5
¿Tiene confianza en si mismo? (se desempeña con seguridad mientras interactúa con los demás)	1 a 5	5	5	5	4	5	5
¿Es independiente? (sin conflictos de interés, imparcialidad y objetividad)	1 a 5	5	5	5	4	5	5
TOTAL DE EVALUACIÓN:		80	71	80	64	76	76
PROMEDIO PUNTAJE DE EVALUACIÓN:		74,5					
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO / CALIFICACIÓN		100%	89%	100%	80%	95%	95%
PROMEDIO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO / CALIFICACIÓN		93,2%					
RANGO DE DESEMPEÑO DEL GRUPO AUDITOR		SS	SS	SS	SS	SS	SS

SS: Sobresaliente, ST: Satisfactorio, IN: Insuficiente.

Notas:

- Proceso 1 Gestión de Grupos de Interés, Proceso 2 Formulación de Instrumentos, Proceso 3 Comercialización, Proceso 4 Dirección, Gestión y Seguimiento de Proyectos, Proceso 5 Gestión Jurídica, Proceso 6 Atención al Ciudadano.
- El proceso de Formulación de Instrumentos, no dio calificación al Grupo Auditor para la pregunta "Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad" aduciendo lo siguiente: "Este requisito no es aplicable al proceso de auditoría ya que no hubo No conformidades a reportar durante la auditoría". Por lo anterior se toma su calificación como "0" para dicha pregunta.

4. RANKING EQUIPOS AUDITORES

Basados en la evaluación anterior, se estableció el Ranking de Equipos de Auditores, como una primera lista de prueba, que adjudica una posición determinada, basada en el rango y porcentaje de cumplimiento de cada Equipo Auditor, de un lugar superior a otros menores, como se establece en el Cuadro de Ranking (Ver cuadro No 3).

Cuadro No 3 – Cuadro Ranking de Equipos de Auditores

RANKING EQUIPOS AUDITORES - SEGUNDO CICLO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		
BASADO EN LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS AUDITORES DEL CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 2021		
POSICION	CALIFICACION Y CUMPLIMIENTO	PROCESO AUDITADO / EQUIPO AUDITOR
<u>1</u>	80 PUNTOS 100%	<ul style="list-style-type: none"> • GESTION DE GRUPOS DE INTERES Auditor Líder: Luis Alberto Rojas Torres Auditor Acompañante: José Edwin Lozano Gómez Auditor Acompañante: Betty Pérez Cárdenas
		<ul style="list-style-type: none"> • COMERCIALIZACION Auditor Líder: Omar Urrea Romero Auditor Acompañante: Maribel Carolina González M. Auditor Acompañante: Irene Duarte Páez
<u>2</u>	76 PUNTOS 95%	<ul style="list-style-type: none"> • GESTION JURIDICA Auditor Líder: José Ramón Santis Jiménez Auditor Acompañante: Ernesto Quintana Pinilla Auditor Acompañante: Marcos Andrés Rodríguez N.
		<ul style="list-style-type: none"> • ATENCIÓN AL CIUDADANO Auditor Líder: Mauricio Liévano Pino Auditor Acompañante: Edgar Efrén Mogollón M. Auditor Acompañante: Flora Isabel Ramírez G.
<u>3</u>	71 PUNTOS 89%	<ul style="list-style-type: none"> • FORMULACION DE INSTRUMENTOS Auditor Líder: Miguel Ángel Pardo Mateus Auditor Acompañante: Yuliana Paola Segura Páez Auditor Acompañante: Lady Vanesa López T.
<u>4</u>	64 PUNTOS 80%	<ul style="list-style-type: none"> • DIRECCIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Auditor Líder: Lily Johanna Moreno González Auditor Acompañante: Rufina García Páez Auditor Acompañante: Mauricio Hernán Echeverry P.

5. RESULTADOS GENERALES.

La realización del Ciclo de Auditorías Internas de Calidad 2021, permitió al Grupo de Auditores que participó en el mismo, implementar los conocimientos adquiridos, además de sumar experiencia y tiempo como auditores internos en pro de adquirir y aumentar su nivel como tal. De esta manera la Empresa garantiza que los Auditores Internos de Calidad tengan las competencias para la evaluación y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001:22015 – Numeral 7.2 Competencia).

Fortalezas:

- Referente a la evaluación realizada por los procesos auditados, que el Grupo de Auditores haya obtenido en conjunto una calificación promedio de **74.5 puntos**, considerando que el máximo puntaje a obtener es 80 puntos, lo cual equivale a un porcentaje del **93.2% (Rango Sobresaliente)**. Con base en dicha calificación, se concluye que existe compromiso, interés y disciplina en la preparación y ejecución de las auditorías, lo cual contribuye e incentiva a la Empresa a la mejora continua de sus Sistemas de Gestión.
- El trabajo en equipo de los auditores internos, permitió identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad, gracias a la interacción y cooperación de sus integrantes durante la implementación de las auditorías.
- La participación en las auditorías internas, permitió al Grupo de Auditores, aplicar sus atributos personales, los cuales incluyen aspectos necesarios para esta labor, como: Ética, mentalidad abierta, diplomacia, observación, percepción y seguridad en sí mismo, entre otros; además de poder desplegar sus conocimientos y habilidades como auditores internos de calidad.

Oportunidad de Mejora:

- El Grupo de Auditores Internos de Calidad, debe realizar una autoevaluación de su gestión en las Auditorías Internas de Calidad 2021, con el fin de mejorar aspectos puntuales según la calificación dada por los procesos auditados, en aspectos como:
 - ✓ ¿El Informe de la Auditoría se elaboró correctamente?
 - ✓ Expresa clara y concisamente la evidencia objetiva que respalda el hallazgo de una no conformidad.

6. RECOMENDACIONES.

- A través de acciones de capacitación y transferencia de conocimiento, la Empresa debe mantener actualizadas y/o fortalecer las competencias de su Grupo de Auditores Internos de Calidad, mediante educación, formación o experiencia apropiadas y periódicas (Norma ISO 9001:22015 – Numeral 7.2 Competencia). Lo anterior, permite mantener y aplicar criterios de selección apropiados para identificar los auditores que participen en próximos Ciclos de Auditorías Internas de Calidad, en el marco de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:22015.

- Evaluar mecanismos de incentivos no pecuniarios, para promover la participación de los servidores de la Empresa capacitados como Auditores Internos de Calidad en los Ciclos de Auditorías a programarse en el marco de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:22015.
- Atender, por parte de los procesos auditados, las diferentes acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los requisitos de las normas de calidad.
- Como una acción transversal del Sistema de Gestión de Calidad, socializar y/o capacitar a los procesos sobre el objetivo de las Auditorías Internas de Calidad y el rol de los Auditores Internos de Calidad, con el fin de proporcionarles un marco de evaluación adecuado y objetivo de la labor realizada por el Grupo de Auditoria sobre el cual deban manifestar su desempeño.
- Establecer de manera formal en el Sistema Integrado de Gestión, la lista de verificación de los criterios tanto de la selección de los auditores, como de la evaluación posterior de la labor realizada, a fin de disponer de parámetros objetivos y ponderables que soporten estos temas. Todo lo anterior, teniendo en cuenta el papel fundamental que juega el Grupo de Auditores Internos de Calidad, en la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y su certificación para la vigencia 2022, conforme a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

7. CONCLUSION GENERAL.

Teniendo en cuenta que la Empresa está enfocada en la futura obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad implementado, es importante que las actividades de las auditorias de calidad sean incluidas como parte de los cronogramas de trabajo tanto de la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos, de la Oficina de Control Interno y de todos los líderes de los procesos objeto de auditoria, en razón a que se requiere de su activa y decidida participación, para la implementación y mejora continua de los mismos, como base fundamental para adelantar de manera exitosa el proceso de certificación. Lo anterior, debe considerar de igual manera el desempeño de los procesos, así como del equipo auditor que realiza la labor de Auditoria Interna de Calidad.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	José Ramón Santis Jiménez Marcos Andrés Rodríguez Naizaque	Contratista Contratista	Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	N/A			
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.