



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 1 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

3. PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA

Asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del SGI para garantizar el mejoramiento continuo de su eficacia, eficiencia y efectividad; con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos.

4. EQUIPO AUDITOR:

Miguel Dario Quintana Sanchez (Líder)

Lola Graciela Venegas Castro.

Wilma Rocio Pedrozo Ulloa.

Martha Estrella Ariza Uricoechéa.

5. OBJETIVO:

Constatar que las actividades desarrolladas dentro de los Procesos de Gestión Integral, cumplan con los criterios de auditoria definidos en el plan de auditoria, con el fin de lograr un adecuado funcionamiento de los procesos que allí se desarrollan y así contribuir a la mejora continua del proceso de Gestión Estratégica.

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica a todas las actividades del Proceso de Gestión Integral y a las dependencias que participan en ellos, para el periodo comprendido entre el 1 de Abril de 2011 a la Fecha de la auditoría.

7. PERSONAL ENTREVISTADO

Líder de Calidad y MECI, Oficina Asesora de Planeación y dependencias involucradas

8. ASPECTOS FUERTES:

- Buena disposición del personal de los Grupos entrevistados para el desarrollo de la auditoria.
- En la entidad se lideró y adelantó un proceso de modernización en su estructura organizacional y funcional, que permite aplicar factores flexibles que se adaptan fácilmente a las necesidades, se incluye un modelo que promueve la transversalidad entre las diferentes dependencias y define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.

9. OBSERVACIONES

1. Se ha identificado debilidad en la aplicación de los controles descritos en los procedimientos del proceso, esta actividad, más que un cumplimiento normativo, es el ejercicio fundamental para la autoevaluación que deben realizar todos los líderes de proceso, cuyo fin, tal como lo establece el Modelo Estándar de Control Interno, es verificar permanentemente la efectividad de los controles de los procesos.

①

171



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 2 de 13

1. INFORME Nº: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

el cumplimiento de metas y resultados y tomar medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2. Establecer e implementar unos procedimientos que permitan actuar oportunamente frente a situaciones que puedan afectar el desempeño de la entidad en cuanto al cumplimiento de su función.

Ejemplos de fuentes de acciones correctivas y preventivas

- Las quejas del usuario,
- Los resultados de la revisión por la dirección,
- Los resultados del análisis de datos,
- Los resultados de las mediciones de satisfacción,
- Las mediciones de procesos, productos o servicios,
- Gestión de riesgo,
- La revisión de las necesidades y expectativas del usuario.

3. La entidad adquiere un Aplicativo para la gestión y auditoría de riesgo. ERA- Enterprise Risk Assessor, Herramienta para la Gestión de Riesgos, Auditoría, entre otros, que permite almacenar, mantener, gestionar, consultar y documentar sobre una base de datos toda la información relacionada con los riesgos, los activos de información, las amenazas, las vulnerabilidades, los objetivos, los responsables y generar mediciones y reportes al respecto. Herramienta que se puede acceder vía WEB. El grupo auditor evidencia que esta herramienta no se está utilizando y se hace necesario integrarla al Sistema de Gestión Integrado SGI de la entidad, con el fin de modernizar y adaptar esta herramienta a las necesidades. Se muestra una debilidad en el liderazgo e implementación de herramientas de modernización de Gestión de Riesgos dado que la entidad suscribió del contrato 077 de 2011 entre la Superintendencia de Sociedades y la firma GIT LTDA., donde se adquirieron 25 licencias para la actualización y soporte de la herramienta ERA- Enterprise Risk Assessor, por el periodo de un año, el cual inició el 1 de noviembre de 2011 y culminó el 31 de octubre de 2012. Hasta la fecha no se utilizan las licencias ERA- Enterprise Risk Assessor, por los líderes de los procesos.
4. Brindar asesoría a los líderes de los procesos en la actualización y mejora de los procedimientos y controles para adaptarlos de acuerdo a las necesidades y modernización de la Entidad.
5. Se observa debilidad en el Sistema de Gestión Integrado – SGI, este debe estar apoyado por tecnologías más amigables en cuanto a navegabilidad, seguridad, uso, exploración y herramientas que permitan realizar una medición continua y en tiempo real de los procesos de la entidad, donde los indicadores se visualicen en un tablero de control, que genere información inmediata para la toma de

2

165



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 3 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

decisiones, que permitan establecer la calidad como una cultura que entrega beneficios a la entidad.

6. Se identificó que la entidad está haciendo uso de los logos que certifican el sistema de calidad en su papelería. El grupo auditor evidencio que el 7 de octubre de 2012, expiró la certificación del Sistema de Gestión de Calidad avalado por Icontec. Esto significa que se debe suprimir el uso de los logos en la papelería institucional, dado que solo se autoriza el uso para aquellas Entidades que tienen un Sistema de Gestión de la Calidad certificado vigente. A la fecha se cumplen 28 días sin certificación.
7. Extender a las intendencias regionales jornadas periódicas de sensibilización y a los funcionarios de la Entidad en temas de riesgos, indicadores definidos en cada uno de los procesos, donde se pueda monitorear el avance y demostrar el cumplimiento de las metas y el desempeño del proceso, el uso de los controles descritos en los procedimientos, esto con el fin de mantener el compromiso del servidor público frente al mejoramiento continuo y fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado.
8. Se debe mejorar la eficacia del sistema de gestión integral, la Entidad debe trabajar en la solución eficaz de las desviaciones reiterativas que se vienen reportando a los requisitos 8.2.3.
9. Establecer e implementar una Guía para la revisión y cierre de las no conformidades y el manejo de las no conformidades potenciales. requisitos 8.5.2. y 8.5.3
10. La entidad maneja diferentes Archivos en Excel para almacenar información, lo que genera falta de confiabilidad de la misma y una alta vulnerabilidad para la manipulación. Las hojas Excel no brindan garantías ya que permiten modificar o cambiar la información allí registrada.
11. En el acta N. 03-2011 relacionada con la reunión del Comité Gerencial, que se realizó el 13 de abril de 2011, con el fin de efectuar la revisión del Sistema de Gestión Integrado, se idéntico que a la fecha de la auditoria noviembre 2 de 2012, no se ha suscrito el acta por el líder de Calidad.
12. No existe un plan de manejo de riesgos integrado del nivel central y las intendencias regionales. Un alto porcentaje de funcionarios desconocen los mapas de riesgos de sus áreas, lo que dificulta aplicar los controles y realizarles seguimiento.
13. Es conveniente que las áreas muestren más compromiso en la formulación y elaboración de los planes de mejoramiento y en cumplimiento del tiempo establecido para el desarrollo de las actividades y metas planeadas, donde las acciones efectivas muestren el fortalecimiento y la mejora del proceso.
14. Es importante formular y proponer en la revisión por la dirección los cambios que podrían afectar al sistema de gestión Integral en futuro y no en pasado, ya que el propósito de la norma es poder visualizar cómo va a ser la planificación de la organización para evitar que estos cambios impacten negativamente la entidad.
15. La información correspondiente a la "Medición y Seguimiento" del proceso de Liquidación Judicial y proceso de Intervención, no se encuentra disponible para la consulta; teniendo en cuenta que al intentar acceder a dicha información aparece el siguiente mensaje "No



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código:EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 4 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

se puede abrir el archivo especificado", lo que podría ocasionar desinformación al momento de requerir datos o actualizar indicadores de este proceso.

16. La cultura del autocontrol se debe aplicar en cada una de las actividades que se desarrollan al interior de las dependencias que participan en el proceso, cada servidor público debe controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, que se desarrollen arrojen resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos del proceso, tal como lo establece el Modelo Estándar de Control Interno en sus principios.

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD					
		NTC 1000	GP	ISO 27001	MECI	REQUISITO INTERNO	LEGALES
Identificación encabezado de pagina	<p>1. Revisada la caracterización del proceso de Gestión Integral, se identifican documentos, guías y formatos que no se les ha cambiado el encabezado de página; es decir que aparecen identificados con "Proceso: Gestión Calidad", y no "Proceso: Gestión Integral" como debería ser, esto genera incumplimiento al Procedimiento GC-PR-001 Control de Documentos y Registros.</p> <p>Cabe anotar que el " Proceso: Gestión Calidad" no existe en el mapa de procesos.</p> <p>Lo anterior se evidencia en los siguientes documentos: GC-PR-003 Servicio no conforme</p>	4.2.3 e.	literal			GC-PR 001 Numeral 2.9	



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código:EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 5 de 13

1. INFORME N°:17	PROCESO/DEPENDENCIA GESTIÓN INTEGRAL		2. FECHA: <u>del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012</u>			
	<p>(Radicaciones Vencidas), GC-PR-004 Quejas y reclamos GC-PR-005 Encuesta de satisfacción del cliente, Guías GC-G-001 Análisis de Indicadores "aparece el proceso de Gestión Estratégica" y GC-G-002 Reporte de indicadores, en los formatos GC-FT-001 Solicitud de cambios o creación de documentos, GC-F-002 Atención a Quejas y Reclamos, GC-F-008 Reporte de indicadores.</p>					
<p>Guías Reporte de indicadores</p>	<p>2. La Guía Análisis de Indicadores GC-G-001 se encuentra desactualizada, ya no existe en el Superscan /planeación 2012, la ruta de acceso al Reporte Periódico de Indicadores, como lo indica esta Guía, lo que impide al líder del proceso ingresar para revisar y analizar los datos referentes al proceso. Lo mismo sucede con la Guía Reporte de Indicadores GC-G-002.</p> <p>Esto ocasiona desinformación al usuario que consulta y traumatismos en el diligenciamiento de la información.</p>	<p>Numeral 4.2.3 control de documentos Literal b.</p>				
<p>Acción preventiva</p>	<p>3. Se evidencia que no se están diligenciando los formatos, relacionados con las no conformidades potenciales (Acciones preventivas) hay que eliminar las acciones para prevenir su ocurrencia, es importante actuar, para que se implementen y registren las acciones preventivas y tomar las medidas necesarias frente a situaciones que</p>	<p>Numeral 4.2.4 control de registros</p>				



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL
FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 6 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

	pueden afectar el desempeño de la entidad.					
Encuesta de Satisfacción del Usuario	4. Dentro de la revisión realizada a la página Web y la Intranet de la Entidad, se identificó que a la fecha de la auditoría realizada al Proceso, no existe disponibilidad de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario del año 2011, en ninguno de los medios enunciados. La Encuesta de Satisfacción al Cliente correspondiente al año 2011, se obtuvo por vía E-mail por parte del grupo auditor el 29 de octubre del presente. Se observa que los registros no están disponibles para utilizarse y no se mantienen copias de los Archivos para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones.	Numeral 4.2.4 control de registros				
	5. Después de revisar el procedimiento empleado por la Entidad para aplicar la encuesta de Satisfacción del Cliente para el año 2011, se evidencia inconsistencias las cuales se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> La muestra no fue representativa, puesto que no se aplicó la encuesta al 20% de las sociedades que enviaron estados financieros durante el año 2011, teniendo en cuenta que solamente la contestaron 28 usuarios según 				Procedimiento Encuesta de Satisfacción del Usuario GC-PR- 005 Numerales 2.2 y 2.3	

22

1291



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código:EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 7 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

la ficha técnica.

- La publicación de la encuesta en la página Web de la Entidad se realizó por un periodo de 12 días según la ficha técnica; incumpliendo lo estipulado en el Procedimiento GC-PR-005, donde especifica que se recibirán las encuestas contestadas por un periodo de uno a dos meses o cuando se complete el total de la muestra requerida.
- La Encuesta de Satisfacción del cliente (GC-F-009), no fue aplicada acorde a las preguntas especificadas en el formato aprobado por calidad; evidenciado en el reporte resultado de tabulación de dicha encuesta para el año 2011.

**Actualización
Normograma**

6. Al analizar la caracterización del proceso se identificó deficiencia en la actualización del Normograma, el cual debe contener los documentos o normas, ya sean Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Circulares Internas y externas.
Lo anterior se evidencia en los siguientes documentos: *no se encuentra el Decreto 1023 de 2012 que modifica la estructura de la Superintendencia de Sociedades, la RESOLUCIÓN No. 511-003439 Por la cual se*

NTC GP
1000:2009
Numeral
4.2.3)

Numeral 6.4.
Etapa 4
Normograma
Sistema de
Control
Interno).

Numeral 2.9
GC-PR 001

②



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 8 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

adoptan medidas transitorias para implementar el Decreto 1023 del 18 de mayo de 2012, la RESOLUCIÓN 510-002797 Grupos de Trabajo – Funciones, y la RESOLUCIÓN 511-004571 por la cual se delegan funciones y se asignan competencias.

Integridad del Sistema de Gestión Integrado SGI

7. A pesar que la Superintendencia de Sociedades cuenta con medios de comunicación, éstos no son usados eficientemente, pues algunas veces la información no se actualiza o no se tienen los mismos criterios para el manejo.

Numeral 4.2.4 control de registros

Como se pudo evidenciar por el grupo auditor, la información que se muestra en la página Web, Intranet y en la caracterización del proceso se encuentra en diferentes versiones y documentos.

En los siguientes casos:

- Se identificó en la página Web de la entidad que el Código de Buen Gobierno GC-M-001, se muestra en la versión 001 de marzo del 2008 y en la intranet caracterización del proceso de Gestión Estratégica, se muestra la versión 002 de marzo de 2010; es decir que no están unificadas las versiones y no se evidencia un documento actualizado a la fecha, el mapa de procesos se presenta en tres versiones diferentes una en la Web, otra

(Handwritten mark)

(Handwritten mark)



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 9 de 13

1. INFORME N°: 17	PROCESO/DEPENDENCIA GESTIÓN INTEGRAL		2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012			
	<p>en la Intranet y otro en la caracterización del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Misión y Visión en la Web se presenta vigente hasta el 2014, otra en la Intranet del 2010. • No se evidencia un procedimiento que vincule al grupo de apoyo judicial que comenzó a funcionar a partir del 16 de enero de 2012, adscrito a la Delegatura de Procedimientos Mercantiles <p>Esto ocasiona desinformación al usuario que consulta, evidenciando que los líderes no toman las medidas necesarias frente a estas situaciones que pueden afectar el servicio que brinda la entidad.</p>					
Documentos físicos controlados	<p>8. Se identificó que la documentación que se imprime de la caracterización de los diferentes procesos descritos en el Mapa de Procesos, sección de documentos y formatos se debe controlar, se evidencia que los documentos impresos no están avalados con el sello de COPIA CONTROLADA. Los documentos impresos deben cumplir con el procedimiento, controlarse y asegurarse, se le debe registrar el sello de COPIA CONTROLADA que avala el documento como fiable y vigente.</p>	<p>Numeral 4.2.3 control de documentos</p>			<p>Numeral 2.4. GC-PR 001</p>	
Consulta	<p>9. Dentro de la revisión realizada a los indicadores</p>	<p>Numeral</p>				

2



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 10 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

indicadores

publicados en la caracterización de cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Entidad, se evidencia desactualización de la información divulgada en el link de "Medición y Seguimiento", por cuanto se está mostrando información de Indicadores correspondientes al año 2011 y no al 2012 como realmente corresponde; situación encontrada en la caracterización de los siguientes procesos:

- Gestión de Recuperación Empresarial y Gestión Documental, donde para cada uno de ellos aparecen publicados 4 indicadores en el proceso y en el Servidor Superscan/planeación 2012, se definieron 7 indicadores para cada uno de ellos.
- Gestión Judicial, en la caracterización del proceso aparecen 3 indicadores y en el Servidor Superscan/planeación 2012, realmente se definieron 2 indicadores para este proceso.
- Gestión del Talento Humano, en la caracterización del proceso aparecen 5 indicadores y en el Servidor Superscan/planeación 2012 se definieron 7 indicadores para este proceso.
- Gestión de Infraestructura y Logística, en la caracterización del proceso aparecen 4 indicadores y en el Superscan/planeación

4.2.3 control
de
documentos

10

173



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 11 de 13

1. INFORME N°: 17		PROCESO/DEPENDENCIA	2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012			
		GESTIÓN INTEGRAL				
		2012 realmente aparecen definidos 8 indicadores para este proceso.				
Control de documentos	10. Durante la revisión realizada a todos los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Entidad, se evidencia que se publicaron Hojas de Vida de Indicadores formato GC-F-006, en una versión 002, la cual no se encuentra debidamente aprobada por calidad, teniendo en cuenta que en la caracterización del proceso de Gestión Integral aparece publicada la versión 001 de dicho formato; situación encontrada en los siguientes procesos: Régimen Cambiario, Intervención, Contractual, Financiera y Contable, Evaluación y Control, Análisis Financiero y Contable, Investigaciones Administrativas, Conciliación y Arbitramento.	4.2.3 Literal a.				
Tabla de retención documental	11. Revisada la información contenida en la Tabla de Retención Documental GDOC-F-008 para el proceso Gestión Integral, se evidencia desactualización, en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Gestión de Incidentes GC-PR-002, en la caracterización del proceso está publicada la versión 4 del 2 de Febrero de 2012 y en la Tabla de Retención Documental está registrada la versión 3 del 14 de Julio de 	4.2.4 control de registros				

174



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL
FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código: EC-F-003

Fecha: 13-02-2012

Versión 006

Página 12 de 13

1. INFORME N°: 17

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTIÓN INTEGRAL

2. FECHA: del 5 de Octubre al 31 de Octubre de 2012

2010.

- Informe de Seguimiento GC-F-005, este formato ya no aparece en la caracterización del proceso, pero en la Tabla de Retención Documental aún se encuentra vigente.
- Registro Hoja de Vida de Indicadores GC-F-006, en el servidor Superscan aparece publicada la versión 2 del 22 de Febrero de 2012 y en la Tabla de Retención Documental está registrada la versión 1 del 1 de Junio de 2008.

11. CONCLUSIÓN GENERAL

La entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad y garantizar que se cuenta con mecanismos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.

Adoptar medidas orientadas a corregir las observaciones para que no se transformen a futuro en No conformidades y estas puedan afectar el normal desarrollo de la gestión Institucional.

12. FIRMAS:

FIRMA DEL AUDITOR
MIGUEL DARIO QUINTANA SANCHEZ
Auditor Líder

FIRMA DEL AUDITADO
JUAN PABLO MARÍN ECHEVERRY
Líder del Proceso Gestión Integral