INFORME FINAL AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Fecha: Desde el 06 al 19 de agosto de 2026

Auditor Líder: Yesenia Marcela Ospina Alvarado – Contratista OCI

Nair Estefani Murillo Zamora – Profesional especializado grado 03

Líder del Proceso: Camilo Andrés Zambrano Ordoñez– Jefe Oficina Jurídica, Sandra Karime Martínez Sarmiento – Coordinadora Grupo de Contratación

Colaboradores que atendieron la auditoría: Luis Esteban Reyes Arias, Ángela Eunice Sánchez Rodríguez, Amanda Catalina Carreño Buitrago.

Tipo de auditoría: Auditoría programada

MACROPROCESO	Gestión de Adquisiciones y Contratación
PROCESO	Gestión Contractual
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con el fin, de validar la capacidad, la eficiencia y la eficacia del sistema, para dar cumplimiento a los objetivos definidos y las políticas establecidas por la Entidad
ALCANCE	Comprende la revisión desde la planeación del proceso de Gestión Contractual, en cumplimiento de su misionalidad, los criterios desarrollados, los requisitos normativos y la prestación del servicio, hasta el seguimiento, evaluación y mejora continua del proceso, considerando el intervalo de auditorías de la vigencia 2026 (no aplica Grupo de Acuerdos Estratégicos).
METODOLOGÍA	La metodología se realiza bajo la revisión de documentos, resultados de auditorías anteriores, evaluación frente a los criterios de la auditoría, muestreo aleatorio apropiado, revisión de indicadores de gestión y Acciones correctivas y de mejora, entrevistas con los funcionarios auditados, análisis de datos y observaciones encontradas durante el proceso auditor.
CRITERIOS	Los criterios establecidos por la entidad: Procedimientos “Invitación Simplificada”, “Contratación Directa A4-1-08 V6”, “Suscripción y Legalización de contrato, convenio u orden de compra o servicio A4-2-01 V7”. “Gestión de Riesgos No Financieros E2-1 V20 “ Manual de contratación M13 V7 Tratamiento salidas No Conformes E1-2-09 V 10 Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento G04 V16 Demás criterios asociados En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, se auditarán todos los numerales de la Norma, exceptuando los que actualmente no aplican a la Entidad por su naturaleza operativa como son **7.1.5.2 y 8.3.**

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio el jueves 06 de agosto de 2026 con una reunión de

correspondiente al ejercicio de auditoría interna del proceso de Gestión Contractual, donde se presentó al líder del proceso, a su equipo de trabajo, al equipo auditor, así como el plan de auditoría a desarrollar.

- El proceso solicitó prórroga para el desarrollo de auditoría en la fecha inicialmente programada para el mes de junio debido a que se encontraban realizando la contratación de toda la entidad para el segundo semestre de la presente vigencia.
- Se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales los días 10, 11,12, 13 y 14 de agosto del 2026.
- Durante el desarrollo de la auditoría se solicitaron y analizaron evidencias que permitieron verificar la trazabilidad y el cumplimiento de las actividades del proceso.

DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

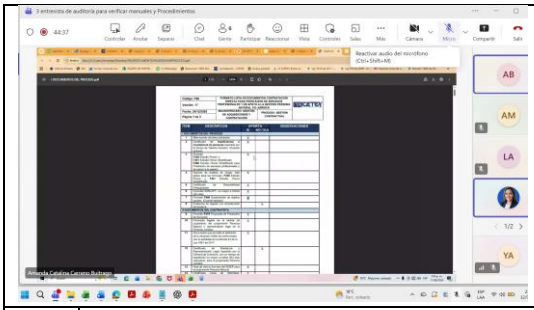
En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó la auditoría interna al proceso de Gestión Contractual, con el fin de evaluar la conformidad y eficacia de las actividades desarrolladas frente a los requisitos normativos, procedimentales e institucionales definidos por la Entidad.

Con base en la documentación asociada al proceso, se tomó como referencia el inventario documental vigente conformado por 69 documentos, correspondientes a 1 caracterización, 11 procedimientos, 47 formatos, 1 ficha técnica, 1 guía, 46 instructivos, 1 manual y 1 protocolo, los cuales sirvieron como marco de referencia para el desarrollo de la auditoría. Así mismo, se revisaron los procedimientos objeto de auditoría, así como indicadores de gestión, riesgos operativos, controles, planes de mejoramiento, verificando su aplicación y trazabilidad mediante registros institucionales, soportes documentales y casos gestionados en las herramientas definidas por la Entidad.

Se tomaron como muestra los procedimientos “Invitación Simplificada”, “Contratación Directa A4-1-08 V6”, “Suscripción y Legalización de contrato, convenio u orden de compra o servicio A4-2-01 V7” y Manual de contratación M13 V7 y los respectivos formatos asociados.

Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron las siguientes No Conformidades, tal como se muestra a continuación:

N°	NO CONFORMIDADES
1	Se evidenció en el formato F96 "Lista de documentos contratación directa para prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión persona natural y/o jurídica" el registro de un ítem como presente dentro del expediente contractual, pese a que este no aplicaba o no se encontraba en el mismo. Lo anterior evidencia que los controles de revisión y validación del diligenciamiento del formato no están siendo efectivos, ya que se presentan inconsistencias sin que se identifiquen o corrijan oportunamente, incumpliendo los numerales 8.1 Planificación y control operacional y 7.5.3 Control de la información documentada de la ISO 9001:2015



2	Se evidencia incumplimiento de la “Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento G04”, la cual establece que, cuando los indicadores de gestión sobre cumplan la meta establecida, el proceso debe realizar el monitoreo y análisis de las causas que originan el resultado, verificar su consistencia, evaluar su sostenibilidad, revisar la pertinencia de la meta y comunicar las decisiones adoptadas frente al sobrecumplimiento. En la revisión de la hoja de vida del indicador “Gestión de las necesidades contractuales F458, versión 3”, se evidenciaron resultados superiores a la meta establecida del 90 %, con un cumplimiento de 114,4 % en el I trimestre de 2026 y 111,1 % en el II trimestre de 2026; sin embargo, no se evidenció el análisis correspondiente al sobrecumplimiento ni los soportes que demuestren la aplicación de las actividades establecidas en la guía metodológica. Lo anterior limita el análisis y evaluación de los resultados para la toma de decisiones, así como la identificación de oportunidades de mejora y la revisión de la pertinencia de la meta, en contravención de los numerales 9.1.1 y 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015.

Evidencia No Conformidad 2:

- Cuando los indicadores de gestión sobrecumplan con la meta establecida en el período de seguimiento (mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral o anual), el área responsable deberá:
  - ✓ Realizar un monitoreo para identificar las causas que lo originan. Esto permitirá efectuar una calibración de la medición, en caso de que sea necesaria.
  - ✓ Verificar la consistencia del resultado frente a la meta definida, asegurando que el sobrecumplimiento no se deba a errores de cálculo, registro o interpretación.
  - ✓ Analizar las causas del sobrecumplimiento, identificando factores internos, por ejemplo: la eficiencia operativa, la optimización de procesos o la innovación; y factores externos, por ejemplo: cambios normativos, coyuntura económica o condiciones del entorno.
  - ✓ Evaluar la sostenibilidad del desempeño alcanzado, determinando si el resultado puede mantenerse en el tiempo o si corresponde a un comportamiento excepcional.
  - ✓ Revisar la pertinencia de la meta establecida, considerando si requiere ajustes para reflejar un nivel de exigencia más acorde con la capacidad institucional y el contexto estratégico y operativo.
  - ✓ Informar a la Oficina Asesora de Planeación mediante comunicación escrita sobre las decisiones que adopte el líder del proceso frente al sobrecumplimiento del indicador.

Código: F458
Versión: 3
Fecha: 10/03/2026

Hoja de Vida del Indicador

Escala Cromatica de Cumplimiento

AZUL: Mayor al 100%.	VERDE: Entre el 100% y 90%.	AMARILLO: Entre el 89% y 71%	ROJO: Menor al 71%

V. Datos

Año	Período	Total de solicitudes recibidas en el Grupo de Contratació	Total de procesos de contratació n creados	#¡REF!	Resultado	Meta	Cumplimiento
2026	I Trimestre	680	700		103%	90%	114,4%
2026	II Trimestre	148	148		100%	90%	111,1%

Código: F458
Versión: 3
Fecha: 10/03/2026

Hoja de Vida del Indicador

Trimestre II - 2026	Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron en el Grupo de Contratación **148** solicitudes, radicadas a través del aplicativo de Control Docs por parte de las áreas requirentes, con el fin de tramitar procesos de gestión contractual, logrando la publicación de **148** procesos dentro del mismo periodo de tiempo. Con lo cual, se da un sobre cumplimiento del **111%** de publicaciones realizadas con respecto a la meta de acuerdo con el 90% esperado. En conclusión, podemos decir que la gestión de necesidades contractuales fue eficaz en cuanto al cumplimiento de la gestión en particular, porque en este trimestre se presentó el segundo proceso grande de contratación del año que, corresponde a las prestaciones de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

3	Se evidenció la utilización de formatos institucionales modificados respecto de las versiones oficiales aprobadas por la entidad, sin evidencia de autorización ni control de

	Lo anterior afecta la estandarización de los procesos y la confiabilidad de los registros, incumpliendo los lineamientos internos de gestión documental y los requisitos de los numerales **7.5 (Información documentada).** Situación encontrada 1: El formato F290 presenta modificación al agregarle un párrafo. Situación encontrada 2: El formato F290 presenta modificación al agregarle "Fecha de registro presupuestal".

Evidencia No Conformidad 3:



4	Se evidencia incumplimiento del procedimiento E1-2-11 "Control de información documentada" y del numeral 7.5.3 de la ISO 9001:2015, relacionado con el control de los cambios y la información documentada, debido a las siguientes situaciones: Situación encontrada 1. No se encontró evidencia de solicitudes de eliminación o anulación para los Manuales SARO, Riesgo de Liquidez, Sistema de Administración de Riesgo Crediticio y Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, observándose únicamente una solicitud de elaboración del Manual SIAR en la que se indica la derogatoria de dichos documentos, sin evidenciarse el trámite de eliminación establecido para cada uno de ellos. Situación encontrada 2. Se evidenció la aprobación de la solicitud de eliminación del Formato F420 para afiliación de contratistas a la ARL; sin embargo, no se observó el análisis del impacto de dicha eliminación sobre la información documentada relacionada, toda vez que el procedimiento A4-2-01 "Suscripción y legalización de contrato, convenio u orden de compra o de servicio", versión 7 vigente, continúa haciendo referencia a este formato en los numerales 5.2.6 y 5.2.7, pese a que desde el 20 de marzo de 2025 se había solicitado su eliminación. Lo anterior evidencia deficiencias en la gestión de cambios, actualización y control de la información documentada, generando el riesgo de uso de referencias obsoletas dentro del Sistema de Gestión de Calidad. **No conformidad para el proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional**
	Evidencia No Conformidad 4: **Situación encontrada 1:** **Radicación Solicitud en In-process** Justificación de la Solicitud — Estado



Tipo de Solicitud: 1. Elaboración.

Dependencia : Oficial de Cumplimiento - Oficina de Riesgos

De manera atenta solicito de su colaboración para la publicación del Manual SIAR aprobado mediante Acuerdo 017 de agosto del 2025, y deroga los Manuales de: Manual de riesgo de crédito Manual de riesgo de Mercado Manual de riesgo de Liquidez Manual de rie

Información General

¿La solicitud corresponde a no conformidad o un plan de mejoramiento?
No

¿Es un cambio tecnológico?
NO

¿Afecta la gestión del servicio?
NO

Título sugerido del documento
Manual

Observaciones a la solicitud
Este Manual aplica para los procesos de:

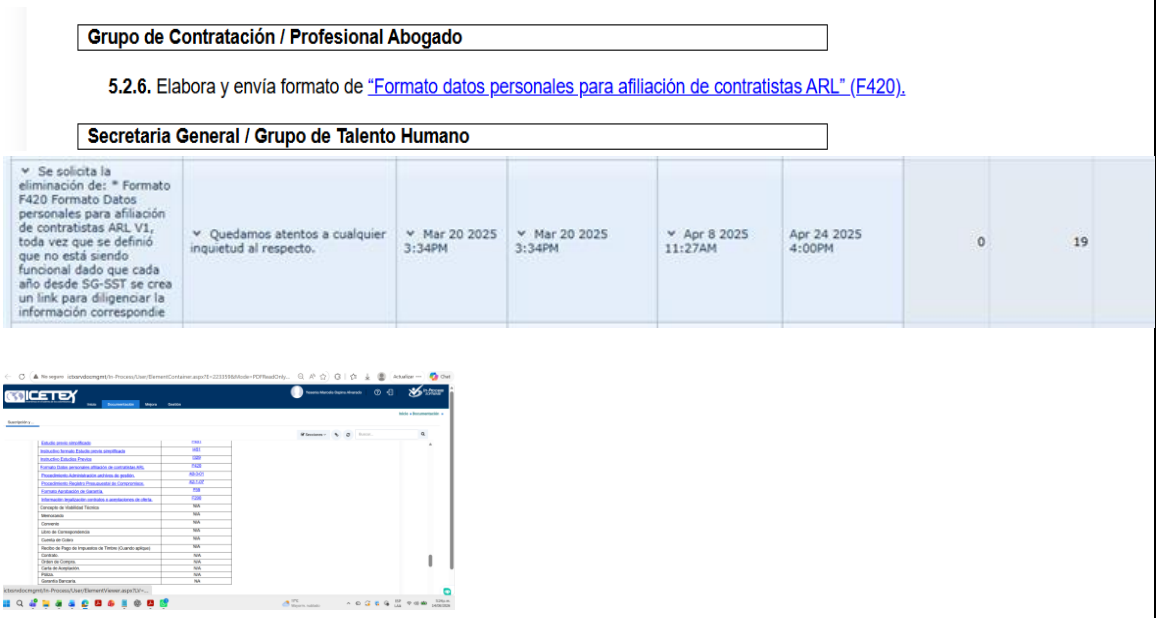
Gestión de riesgo de crédito
Gestión de riesgo mercado
Gestión de riesgo liquidez
Gestión de riesgo operativo

Anexos:

GG_01.MANUAL SIAR_v2.pdf
Editado por Monica Pinto Garcia, may 25 2026 05:14 p.m.

Acuerdo 17 del 27 de agosto de 2025.pdf
Editado por Monica Pinto Garcia, may 25 2026 05:14 p.m.

Situación encontrada 2:



Grupo de Contratación / Profesional Abogado

5.2.6. Elabora y envía formato de "Formato datos personales para afiliación de contratistas ARL" (F420).

Secretaria General / Grupo de Talento Humano

Se solicita la eliminación de: * Formato F420 Formato Datos personales para afiliación de contratistas ARL V1, toda vez que se definió que no está siendo funcional dado que cada año desde SG-SST se crea un link para diligenciar la información correspondie	Quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto.	Mar 20 2025 3:34PM	Mar 20 2025 3:34PM	Apr 8 2025 11:27AM	Apr 24 2025 4:00PM	0	19

Así mismo, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Fortalecer los controles asociados al inicio de la ejecución contractual, asegurando que la suscripción de las Actas de Inicio se realice una vez surtida la comunicación formal de la legalización y cumplimiento de requisitos del contrato al supervisor, conforme a los lineamientos establecidos. Esto contribuirá a mejorar la trazabilidad del proceso y la aplicación uniforme de los controles operacionales definidos por la entidad.
2	Reforzar los mecanismos de documentación y conservación de evidencias relacionados con la designación de supervisores contractuales, garantizando que esta

	queden incorporados de manera estandarizada en los expedientes contractuales. Lo anterior contribuirá a mejorar la trazabilidad, la claridad en la asignación de responsabilidades y el control de la información documentada.

CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría Interna de Calidad realizada al proceso de Gestión Contractual, se observó que el proceso cuenta con mecanismos definidos para la planificación, ejecución y seguimiento de sus actividades, y que el equipo de trabajo mostró disposición y colaboración durante el desarrollo del ejercicio auditor, facilitando la entrega y revisión de la información solicitada.

En el desarrollo de la auditoría se identificaron tres (3) no conformidades directamente relacionadas con el proceso de Gestión Contractual, asociadas principalmente a la verificación de la documentación que hace parte de los expedientes contractuales, al análisis de los resultados de los indicadores y al uso de formatos institucionales que presentan modificaciones frente a las versiones aprobadas. Estas situaciones muestran la necesidad de continuar fortaleciendo los controles establecidos y la aplicación uniforme de los lineamientos documentales del proceso.

Adicionalmente, se identificó una (1) no conformidad correspondiente al proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional, relacionada con el control y actualización de la información documentada, particularmente frente a la eliminación de documentos y a la permanencia de referencias que requieren ser actualizadas en los procedimientos vigentes.

Asimismo, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con el inicio de la ejecución contractual y con la formalización, comunicación y conservación de los soportes correspondientes a la designación de supervisores. Estas oportunidades permitirán fortalecer la trazabilidad de las actuaciones y facilitar que la información que soporta dichas actividades se encuentre completa y disponible en los expedientes contractuales.

En términos generales, el proceso presenta un nivel de cumplimiento que permite el desarrollo de sus actividades conforme a los criterios evaluados. No obstante, los resultados obtenidos evidencian aspectos que pueden seguir fortaleciéndose, especialmente en la aplicación de los controles, la gestión de la información documentada y el análisis de los resultados de gestión. El abordaje de estos aspectos contribuirá a consolidar la eficacia de los controles y a mantener el proceso orientado hacia la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Fin del informe

Marcela Ospina Alvarado
Auditor Líder
Contratista

Nair Estefani Murillo Zamora
Auditora
Profesional Especializado grado 03