

INFORME DE AUDITORÍA

Fecha de la auditoría: Febrero 3 de 2025

Auditor: Jorge Miguel Díaz Triviño

Objetivos de la auditoría:

- Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.
- Analizar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al ámbito de aplicación del sistema.
- Valorar la efectividad del sistema de gestión para que la organización pueda establecer expectativas realistas en relación con el logro de sus objetivos.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión para optimizar su desempeño y resultados.

Criterios de auditoría:

Norma NTC ISO 9001:2015, Documentación del sistema de gestión de calidad y Contrato de interventoría 049-2010 Ministerio de Minas y Energía.

Alcance de la auditoría:

Gestionar proyectos relacionados con la energía y proporcionar servicios de interventoría integral en el área exclusiva de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Esto incluye la realización de interventoría integral en la generación, distribución y comercialización del servicio público domiciliario de energía eléctrica en esta misma región, así como la gestión de proyectos vinculados al sector energético.

Desarrollo de la auditoría

Direccionamiento Estratégico – Randy Allen Bent Hooker – Gerente General

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 5.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.4, 9.1.1, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 10.1, 10.2, 10.3

El análisis exhaustivo del contexto en el que opera EEDAS permite identificar y desarrollar estrategias efectivas para la prestación de servicios de asesoría, consultoría e interventoría en el ámbito de los servicios públicos. Esta capacidad de adaptación habilita a la empresa para diseñar, formular y ejecutar proyectos basados en energías renovables y eficiencia energética, lo que refuerza el compromiso con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las cuales se proyecta operar.

La participación activa de la Junta Directiva y la Gerencia en el proceso de planeación y ejecución del plan estratégico es un claro indicador del alto compromiso institucional con la gestión y el desarrollo sostenible de la organización.

La implementación de la política y objetivos de calidad en los procesos de interventoría y gestión de proyectos asegura el cumplimiento efectivo de las actividades planificadas y el alineamiento con las estrategias empresariales de EEDAS. Esto no solo garantiza la excelencia operativa, sino que también fortalece la confianza de nuestros clientes y socios.

EEDAS demuestra un firme compromiso con la investigación y análisis del mercado y sus competidores. Esta capacidad de integración de información en las operaciones refuerza el desarrollo de proyectos relacionados con la eficiencia energética, asegurando que las ofertas se mantengan relevantes y competitivas.

El análisis de la información recopilada durante la revisión por la dirección garantiza que los resultados obtenidos sean coherentes y alineados con los objetivos de la empresa. Con un plan estratégico bien definido que incluye objetivos claros e indicadores de seguimiento, EEDAS asegura una alineación efectiva de las acciones organizacionales con las metas institucionales.

Los resultados obtenidos a través de la planificación y medición de los objetivos de calidad proporcionan información valiosa para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Esta práctica facilita la identificación de acciones correctivas y la toma de decisiones informadas, impulsando así la mejora continua en todos los procesos de la organización.

EEDAS adopta un enfoque proactivo para la identificación y gestión de riesgos, lo que permite anticipar problemas y establecer acciones preventivas. Esto mejora la resiliencia organizacional y asegura la continuidad de las operaciones.

La matriz de comunicaciones establecida facilita la interacción entre diferentes niveles y áreas de la organización, asegurando que la información fluya adecuadamente y que se tomen decisiones informadas, lo que a su vez optimiza la colaboración y el trabajo en equipo.

Oportunidad de mejora:

Aunque se identifican riesgos potenciales, se requiere una evaluación más sistemática y detallada de los mismos, así como la implementación de estrategias más robustas para mitigar su impacto.

Se debe trabajar en la mejora de la infraestructura organizacional y en la contratación de personal clave para asegurar que la entidad pueda abordar adecuadamente los desafíos operativos y estratégicos en un entorno cambiante.

Gestión de Proyectos - Edward Jay Rueda – Subgerente Técnico y de Proyectos

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3

El diseño de proyectos en EEDAS inicia con un exhaustivo diagnóstico de las necesidades del cliente y de las partes interesadas. Este análisis no solo implica la identificación de requerimientos técnicos, sino también una comprensión profunda de las expectativas y objetivos de todas las partes involucradas.

Asimismo, el diseño de los proyectos se ajusta rigurosamente a normativas técnicas y legales vigentes. Este cumplimiento no solo es crucial para asegurar la viabilidad del proyecto, sino que también contribuye a su sostenibilidad. La consideración de estos marcos normativos permite a EEDAS anticipar y mitigar posibles riesgos legales y técnicos, asegurando que los proyectos no solo sean factibles, sino que también tengan un impacto positivo en el entorno y en la comunidad a la que sirven.

La validación de los proyectos por un supervisor es un componente esencial del proceso de desarrollo. Este paso garantiza que el producto final no solo cumpla con los requisitos establecidos, sino que también se adhiera a altos estándares de calidad.

La implementación de energías no convencionales ha sido un pilar fundamental para que se alcance sus objetivos de sostenibilidad y reduzca las emisiones de carbono. Al integrar fuentes de energía renovable, EEDAS no solo contribuye a un entorno más saludable, sino que también establece un modelo a seguir en la gestión ambiental.

Además, las tecnologías renovables han demostrado incrementar la eficiencia operativa y reducir costos. Este avance permite a EEDAS promover un uso responsable de los recursos, optimizando la asignación de presupuestos y mejorando la rentabilidad a largo plazo.

La implementación de controles operativos es clave para asegurar la eficiencia y seguridad de todas las actividades. Estos controles permiten identificar y minimizar riesgos potenciales, maximizando al mismo tiempo la calidad de los procesos y resultados.

Una planificación precisa es fundamental para definir las responsabilidades de cada equipo, lo que facilita una ejecución fluida y optimiza el uso de recursos. Esta claridad en los roles y responsabilidades no solo mejora la coordinación interna, sino que también potencia la colaboración entre diferentes áreas, generando un ambiente de trabajo más eficiente y productivo.

La inclusión de consultas con proveedores y personal de diversas áreas fomenta un entendimiento integral del proyecto. Este enfoque colaborativo no solo enriquece el proceso de diseño, sino que también promueve la innovación desde las primeras etapas del proyecto.

La recopilación de información relevante y su presentación para aprobación es un paso crítico que asegura que todas las partes estén alineadas y comprometidas con el proyecto. Este proceso de comunicación transparente es vital para generar confianza y facilitar la toma de decisiones informadas, lo cual es esencial para el éxito de cualquier iniciativa.

Un enfoque de mejora continua, fundamentado en indicadores y auditorías, permite a EEDAS adaptarse constantemente a las necesidades cambiantes del entorno. Este ciclo de retroalimentación asegura que la gestión de proyectos no solo se mantenga alineada con los objetivos estratégicos, sino que también sea capaz de responder proactivamente a los desafíos emergentes.

La participación activa de la comunidad en los proyectos es otro aspecto esencial que mejora la aceptación y efectividad de las iniciativas. Al involucrar a los miembros de la comunidad en el diseño y ejecución de proyectos, EEDAS fortalece su relación con ellos, asegurando que las soluciones implementadas sean verdaderamente relevantes y beneficiosas. Este enfoque participativo no solo fomenta la cohesión social,

Oportunidad de mejora:

Existe un riesgo relacionado con la posible falta de representación adecuada de las minorías étnicas en el desarrollo de proyectos. Se debe mejorar la socialización con estas comunidades para asegurar que sus necesidades e intereses sean considerados en la planificación y ejecución de proyectos.

Aunque se menciona la importancia de la documentación, el proceso podría beneficiarse de una sistematización más rigurosa en el registro de información y resultados de proyectos, lo que facilitaría la trazabilidad y el análisis posterior de las iniciativas.

Interventoría – Aura Fontalvo Almeida – Directora de Interventora

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.3

La implementación de un plan de calidad asegura el cumplimiento de las obligaciones contractuales, lo que a su vez impulsa la mejora continua de los servicios ofrecidos.

La matriz de comunicaciones define de manera clara los responsables, los destinatarios y los motivos de cada comunicación, lo que fomenta una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de la información.

Se detallan tanto los documentos internos como los externos que están relacionados con el proceso de interventoría, garantizando que todos los aspectos relevantes estén adecuadamente cubiertos y sean accesibles para las partes interesadas.

La identificación de riesgos y la implementación de acciones preventivas, junto con la inclusión de un historial de cambios, reflejan un compromiso continuo con la mejora del proceso a lo largo del tiempo. Se ha trabajado en la evaluación de diversos aspectos dentro del marco de la interventoría, abarcando dimensiones técnicas, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, así como comerciales, administrativas y financieras. Este proceso se fundamenta en la matriz contractual derivada del contrato 067 de 2009 y del contrato de interventoría 049 de 2010. A partir de las obligaciones estipuladas en estos contratos, se han delineado las actividades a desarrollar en el ejercicio de la interventoría.

La adopción del cronograma de visitas mensuales para la ejecución de las actividades de interventoría garantiza la programación adecuada y oportuna de las tareas pertinentes.

La creación de un plan de control de calidad ha sido fundamental para asegurar el desarrollo controlado de las actividades y el cumplimiento de los requisitos. Este plan se centra en garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad a lo largo de todo el proceso de interventoría, asegurando así la calidad del servicio proporcionado.

El seguimiento del cronograma permite verificar las visitas programadas y el desarrollo de las actividades mediante el uso de listas de chequeo y bitácoras. Además, el análisis de la información suministrada y la verificación de novedades por parte del prestador del servicio garantizan la validez y fiabilidad de los datos.

La revisión de indicadores y parámetros establecidos contractualmente, junto con la matriz de riesgos asociados a la labor de interventoría, contribuyen a una gestión integral y efectiva del proceso.

Oportunidades de mejora

Aunque se mencionan recursos como equipos ofimáticos y radios de comunicación, podría ser beneficioso incorporar herramientas tecnológicas más avanzadas para la gestión y seguimiento del proceso de interventoría, lo que podría aumentar la eficiencia y reducir errores.

Es fundamental establecer programas de capacitación regular para el personal involucrado en el proceso de interventoría, asegurando que estén al día con las normativas y mejores prácticas del sector, lo que contribuiría a un desempeño más efectivo.

Gestión documental – Candelaria María Cantillo Orrego – Coordinadora de Gestión documental

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1, 9.1.3, 10.3

La separación del archivo central ofrece ventaja en la protección para la información, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados. Esta estrategia fortalece las medidas de salvaguarda de los datos sensibles, garantizando así su integridad y confidencialidad.

La implementación de las tablas de retención documental ha optimizado la organización de los archivos de la entidad. Este marco estructurado para la retención y disposición de documentos no solo maximiza el espacio de almacenamiento, sino que también facilita la recuperación de información cuando se necesita.

Las mediciones constantes de temperatura y humedad en el área de archivo reflejan un firme compromiso con la adecuada preservación de los documentos. Este enfoque asegura que los materiales almacenados se mantengan en condiciones óptimas, previniendo daños por fluctuaciones climáticas y garantizando su integridad a largo plazo.

Las capacitaciones en la organización de archivos y el manejo de las tablas de retención documental evidencian un compromiso con el desarrollo profesional y la mejora continua. Estas iniciativas dotan a los empleados de las habilidades y conocimientos necesarios para gestionar eficazmente los archivos, promoviendo una cultura de excelencia en la gestión documental dentro de la organización.

Oportunidad de mejora:

Realizar un diagnóstico sobre el estado actual de los sistemas de gestión documental y las capacidades de digitalización, con el fin de reducir la necesidad de espacio físico, liberando lugar en oficinas y archivos.

Establecer un plan que contemple la priorización de documentos a digitalizar, asegurando que se sigan los protocolos de seguridad y confidencialidad.

Realizar capacitaciones para el personal en el uso de herramientas digitales y sistemas de gestión documental, asegurando que todos estén familiarizados con el nuevo sistema.

Gestión financiera - Hugo Morales – Subgerente Administrativo y Financiero

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1.3, 10.3

La aprobación del presupuesto mediante el acta 001 del 1 de enero de 2025 constituye una sólida fortaleza institucional. Este acto refleja un compromiso con la transparencia y la planificación financiera, así como una gestión efectiva de los recursos públicos.

La desagregación del presupuesto de ingresos y gastos establece una base robusta para la toma de decisiones informadas y el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

El plan de compras es una herramienta clave que optimiza la gestión de recursos para la adquisición de bienes y servicios. Al facilitar la administración y asignación de recursos, garantiza que la entidad disponga de lo necesario para su operación continua y eficiente. Esta capacidad de planificar y ejecutar compras eficazmente no solo mejora los procesos internos, sino que también contribuye a la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Los informes de ejecución presupuestal son cruciales para el seguimiento y la rendición de cuentas. Al detallar de manera exhaustiva los gastos e ingresos, estos informes proporcionan una visión clara de la situación financiera. Esta práctica fomenta la toma de decisiones informadas y promueve una cultura de responsabilidad y transparencia en la gestión financiera de la organización.

Oportunidad de mejora:

Actualizar el plan de compras en la página web de la entidad, asegurándose de que corresponda al período de vigencia 2025.

Administración de bienes – Rommel Williams – Profesional de sistemas

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.3

Se realizó un inventario de bienes muebles e inmuebles, actualizado al 27 de diciembre de 2024. Este proceso se lleva a cabo anualmente y considera aspectos relevantes para comparar el inventario contable con el físico, lo que permite identificar los bienes que deben ser dados de baja.

El inventario se verifica con el sistema contable para determinar su depreciación y estado. Se revisó el acta de baja de bienes, donde se documenta el soporte de cada bien que se dará de baja.

Además, se realiza un seguimiento y control del ingreso de bienes a partir de las facturas registradas en el programa NOVASOFT. Se ha programado el mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación contable en EEDAS.

El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo incluye el escaneo del disco duro y la limpieza externa de teclado, pantalla, carcasa y ranuras. Las licencias de software se han actualizado: se cuenta con licencia de software libre, y las licencias del RP y de Office se gestionan anualmente, con un control de vencimientos que se revisa cada año.

Las hojas de vida de los equipos incluyen información sobre la dependencia, responsable, fechas de adquisición, tipo de equipo, serial, placa y fabricante. También se registra el mantenimiento realizado y la fecha en que se llevó a cabo.

Se observa un cumplimiento del programa de mantenimiento del 92% en el primer semestre y del 95% en el segundo semestre de 2024.

Oportunidad de mejora

Buscar la forma de obtener evidencias de los mantenimientos que se vienen realizando a la infraestructura física.

Talento Humano – Paola Pérez Prieto – Secretaria General

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.3

La empresa se destaca por su sólida estructura organizativa, que le permite cumplir eficazmente su misión en áreas clave como gestión de procesos, interventoría, soporte jurídico y administración financiera. Esta organización eficiente garantiza un funcionamiento fluido y una respuesta ágil a las demandas del entorno.

El equipo humano de la organización demuestra un alto nivel de competencia, respaldado por su educación, formación y experiencia. Este compromiso se evidencia en posiciones críticas como gerente general, secretaria jurídica, subgerente técnico de proyectos y subgerente administrativo y financiero, asegurando así una gestión de calidad en todas las áreas.

Island Center, a través de su empresa, incorpora personal de apoyo bajo la modalidad de servicios profesionales. Este equipo cumple con los perfiles establecidos, siguiendo los rigurosos estándares de contratación de EEDAS, lo que garantiza que cada miembro aporta el valor necesario a la organización.

Los resultados de la evaluación del desempeño subrayan la excelencia del personal en diversas competencias clave. Estas incluyen liderazgo efectivo, atención al cliente, toma de decisiones, calidad y puntualidad en el trabajo, colaboración en equipo, resolución de problemas, calidad total, habilidades de negociación, comunicación oral y escrita, planificación, pensamiento analítico y dominio de herramientas ofimáticas. En enero de 2023, estos resultados fueron calificados con una puntuación perfecta de 10, reflejando un compromiso inquebrantable con la excelencia.

En 2024, la empresa lanzó un programa de capacitación orientado a fortalecer las competencias del personal, alineándose con la misión organizacional. Este enfoque proactivo en el desarrollo profesional no solo enriquece el talento interno, sino que también potencia el desempeño general de la organización, asegurando su crecimiento y adaptación en un entorno en constante cambio.

Calle 1 No. 1B – 58 North End Tel: (608) 512 8024
www.eedassa.com
San Andrés Islas, Colombia
FR – MEC – 001
Versión 03 – 22/10/2024

Oportunidad de mejora:

Colaboración activa con cada área para identificar de manera puntual las necesidades de capacitación, garantizando un desarrollo profesional alineado con los objetivos organizacionales.

Gestión de compras – Paola Pérez Prieto – Secretaria General

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 9.1.1, 9.1.3, 10.3

La organización demuestra una sólida estructura al contar con un manual de contratación aprobado por la Junta Directiva, tal como se documenta en el Acta de Junta 165 del 17 de junio de 2022. Este hecho refleja un firme compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo en sus procesos de contratación.

Asimismo, se destaca la eficaz gestión de la información sobre proveedores y contratistas, así como la implementación de procesos de calificación de proveedores. Esta práctica evidencia un enfoque proactivo y sistemático en la planificación y control de la contratación, lo que contribuye a mejorar la eficiencia operativa de la organización.

Además, la clara definición de criterios para la evaluación y selección de proveedores — que incluyen igualdad, moralidad, transparencia, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, responsabilidad, planificación y autocontrol— constituye una fortaleza significativa. Estos criterios promueven un enfoque integral que garantiza equidad, responsabilidad y eficiencia en las relaciones con los proveedores, asegurando así la calidad e integridad en los procesos de contratación.

En cuanto a las modalidades de contratación, la organización emplea la solicitud única de oferta, la solicitud privada de ofertas y la solicitud pública de ofertas. Se evaluaron los siguientes contratos:

Asesorías Consultoría Island Center Ltda. - Prestación de servicios de outsourcing de personal en las áreas técnica, comercial, administrativa, financiera y jurídica.

Asesorías Consultoría Island Center Ltda. - Prestación de servicios de outsourcing de personal para la unidad de eficiencia energética (UEE).

La organización realiza un seguimiento meticuloso de las directrices y lineamientos establecidos, que abarcan un proceso estructurado en varias etapas: desde el estudio previo hasta la celebración del contrato y su entrega al área correspondiente para la expedición del registro presupuestal y el inicio de su ejecución. Este proceso incluye la solicitud del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), la invitación a ofertar de forma única o privada a tres proponentes, la publicación de términos de referencia para la solicitud pública de oferta, el análisis de las propuestas, la selección del contratista y la recopilación de los requisitos pertinentes.

Calle 1 No. 1B – 58 North End Tel: (608) 512 8024

www.eedassa.com

San Andrés Islas, Colombia

FR – MEC – 001

Versión 03 – 22/10/2024

Oportunidad de mejora:

Optimización del proceso de contratación mediante la actualización del manual de contratación, adaptándolo a las necesidades actuales para mejorar la eficiencia.

Fomento de la responsabilidad de los contratistas al requerir que carguen su información de hoja de vida en el sistema de información, facilitando así la gestión de datos.

Mantenimiento de una base de datos de proveedores actualizada, asegurando un acceso ágil y preciso a la información necesaria.

Mejora Continua – Jones Williams Duke – Coordinador de Calidad

Requisitos auditados de la Norma NTC ISO 9001:2015: 4.4.1, 4.4.2, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.3.1, 9.3.2, 10.1, 10.2, 10.3

Control de la Información Documentada: La organización mantiene un riguroso control sobre la información documentada en su sistema de gestión de calidad mediante una matriz de control de documentos y registros. Esta herramienta permite rastrear y gestionar eficientemente los documentos y registros relevantes para el cumplimiento de los procesos y estándares establecidos.

Repositorio en SharePoint: Actualmente, se utiliza SharePoint como el repositorio principal para la información documentada del sistema de gestión de calidad. Esta elección ofrece ventajas significativas, como la accesibilidad desde cualquier ubicación y la facilidad para compartir y colaborar en tiempo real. Además, Google Drive simplifica el seguimiento de versiones de los documentos y registros, lo que es crucial para mantener la integridad y la actualización de la información.

Seguimiento al Plan de Mejoramiento: La organización demuestra un compromiso activo con la mejora continua al dar seguimiento al plan de mejoramiento establecido. Este plan aborda las no conformidades detectadas en el sistema de gestión de calidad y busca implementar acciones correctivas efectivas. El monitoreo constante garantiza que las áreas de oportunidad se aborden de manera oportuna y se logre un sistema más robusto y eficiente.

Conclusiones de la auditoria:

Cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad: Durante la auditoría, se verificó que la organización está alineada con su política de calidad y los objetivos estratégicos, lo que demuestra un sólido compromiso con la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios.

Análisis del Contexto y Relaciones con las Partes Interesadas: La organización ha realizado un análisis exhaustivo de su contexto interno y externo, manteniendo una comunicación

activa con las partes interesadas relevantes. Estos esfuerzos favorecen una gestión más informada y la adaptación a los cambios en el entorno.

Enfoque por Procesos: La auditoría evidenció que la organización adopta un enfoque basado en procesos, comprendiendo las interacciones entre las actividades y buscando optimizar la eficiencia y efectividad a lo largo de la cadena de valor.

Control Operacional: Se observó un sólido control operacional en las áreas evaluadas. Los procedimientos y prácticas están claramente definidos, minimizando riesgos y asegurando consistencia en la ejecución.

Seguimiento y Medición: La organización lleva a cabo un seguimiento riguroso de los indicadores clave de desempeño, lo que permite evaluar el progreso hacia los objetivos y tomar decisiones informadas.

En resumen, la auditoría confirma que la organización está en la dirección correcta hacia la excelencia en la gestión de calidad. Se recomienda seguir fortaleciendo las áreas identificadas y mantener un enfoque proactivo en la mejora continua.

No conformidad:

El área de archivo no asegura que la medición de la temperatura y la humedad se esté llevando a cabo en toda la zona destinada a la conservación de documentos.



Jorge Miguel Díaz Triviño
Auditor líder