

Proceso: Gestión de Talento Humano

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORÍA INTEGRAL-NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015 Y DE GESTIÓN

Número de Auditoría: 2024-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 1 de marzo de 2024

Fecha Reunión de Cierre: 6 de agosto de 2024

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)

Constanza Pardo García - Subdirección de Talento Humano

EQUIPO AUDITOR

Aura Rosa Gómez Avellaneda- Auditor Líder
Ginna Katherine Castillo Silva - equipo auditor de apoyo
Clara Helena Agudelo Quintero - equipo auditor de apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA: Asegurar una evaluación sistemática y detallada del proceso Gestión de Talento Humano, para verificar su cumplimiento con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015. Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 dentro del proceso Gestión de Talento Humano, asegurando la conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN.

ALCANCE DE AUDITORÍA: Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 dentro del proceso Gestión de Talento Humano, asegurando la conformidad con los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MEN. Periodo para analizar corresponderá a partir del mes de mayo de 2023 hasta marzo 31 de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Documentación interna (procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Ministerio de Educación Nacional

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

El proceso de Talento Humano, a través del plan de bienestar, está generando condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos mediante experiencias y programas de bienestar que fomentan el desarrollo integral. Esto se logra a través de espacios de aprendizaje, diversión e integración, considerando las necesidades profesionales, sociales y familiares de los servidores. Este enfoque integral contribuye a crear un entorno laboral saludable y de esparcimiento.

Dentro de las actividades desarrolladas se encuentran actividades formativas, recreativas y deportivas, actividades culturales, celebraciones especiales, y estrategias de incentivos y estímulos, entre otras.

Estas estrategias están orientadas a promover un ambiente laboral positivo que fomenta el desempeño y el sentido de pertenencia a la entidad.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

El proceso de Gestión del Talento Humano realiza trimestralmente el reporte de monitoreo de riesgos de gestión y corrupción, los cuales están enfocados en el bienestar y atención de los servidores de la entidad. Sin embargo, en el cuarto trimestre de 2023, el reporte se realizó con 2 días de extemporaneidad, con un porcentaje de cumplimiento de 66,7% debido al incumplimiento de las acciones de manejo.

Para el primer trimestre de la vigencia de 2024, el reporte se realizó en las fechas establecidas en la circular 007, con un cumplimiento del 100%. Como oportunidad de mejora, la Subdirección de Talento Humano ha realizado mesas de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional para mejorar la formulación de los controles.

Igualmente, para la vigencia de 2024, cuenta con 5 riesgos de gestión y 3 de corrupción. Vale destacar que los riesgos de gestión son de “impacto reputacional” con riesgo residual de “impacto menor y leve”. Cada uno de estos riesgos cuenta con su control, lo que permite mitigar su materialización.

Por otra parte, para los riesgos de corrupción, se pudo identificar que el riesgo inherente y residual presenta un impacto mayor y catastrófico, lo que podría generar la materialización del riesgo si no se toman las medidas preventivas adecuadas y se implementan los controles propuestos.

Durante el alcance de esta auditoría, se verificó que los riesgos no se han materializado.

Cabe destacar que el proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional para la identificación y análisis de los riesgos. Asimismo, dependiendo de los procedimientos implicados, participan los grupos internos de trabajo, quienes entregan los reportes para ser consolidados y publicados por el enlace asignado por la subdirección.

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Durante la presente auditoría se validaron los indicadores del Plan de Acción Institucional a cargo de la Subdirección de Talento Humano de la siguiente manera:

Para el año 2023 se contó con los siguientes indicadores:

- Porcentaje de provisión de la planta de personal del Ministerio de Educación Nacional.
- Porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos.
- Porcentaje de la planta de personal del Ministerio en modalidad de teletrabajo suplementario.
- Porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Capacitación del Ministerio.
- Porcentaje de respuesta oportuna a los trámites CETIL y demás certificaciones laborales.
- Estos indicadores presentaron un cumplimiento del 93,47% para la vigencia 2023.

La Oficina de Control Interno evidencia que se realizaron las actividades programadas en el PAI, generando cumplimiento en 3 de los 6 indicadores establecidos por la subdirección. Los indicadores que no cumplieron con la meta establecida fueron:

- Porcentaje de provisión de la planta de personal del Ministerio de Educación Nacional, con una ejecución en la vigencia del 72,8%.
- Porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, con una ejecución en la vigencia del 94%.
- Porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos, con una ejecución en la vigencia del 94%.

Para el año 2024 se cuenta con los siguientes indicadores y acciones:

- Cobertura de las acciones de sensibilización y prevención de violencia organizacional.
- Cobertura de la atención psicosocial en el MEN.
- Tasa de ausentismo laboral en el MEN.

Estos indicadores presentan para el primer trimestre el siguiente avance:

Para el indicador de “cobertura de las acciones de sensibilización y prevención de violencia organizacional”, durante el primer trimestre de 2024, no se llevaron a cabo actividades relacionadas con la intervención de los casos detectados en la encuesta de riesgo psicosocial, por tal razón, no se evidencia avance en el seguimiento de estos.

Para el indicador de “cobertura de la atención psicosocial en el MEN”, durante el primer trimestre del año se llevó a cabo la socialización del protocolo de atención y prevención de todas las formas de violencia a través de las actividades de conmemoración del día de la mujer y el hombre.

Para el indicador de “tasa de ausentismo laboral en el MEN”, durante el primer trimestre del año se llevó a cabo la estructuración de los elementos para la medición del ausentismo laboral, así como la socialización de estos. Sin embargo, en el reporte del PAI, estos no cumplen con los criterios

establecidos según las observaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, tales como:

- **Compleitud:** El reporte no se realiza cumpliendo con los criterios requeridos de avance, cuellos de botella, restricciones y justificación.
- **Consistencia:** El avance cuantitativo reportado de la acción no cumple con lo programado.
- **Oportunidad:** El reporte se realizó dentro de las fechas establecidas en la Circular No 007 de 2024 y con la periodicidad establecida)
- **Medio de Verificación:** *La dependencia no cargo soportes correspondientes.* “Favor ajustar de acuerdo con las observaciones brindadas”.

Se sugiere realizar los ajustes solicitados por la OAPF al realizar los reportes.

IV.MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

La Subdirección de Talento Humano ha llevado a cabo reuniones periódicas con el equipo de trabajo para dar seguimiento a las actividades del proceso. Durante estas reuniones, se han establecido compromisos individuales por parte de cada miembro del equipo, los cuales han sido registrados en actas como referencia para garantizar el cumplimiento de dichos compromisos.

PARTICIPACION CIUDADANA

NA

V. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El Ministerio de Educación Nacional, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, realiza trimestralmente los informes de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estos informes se basan en las quejas, reclamos, denuncias y solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales disponibles para su recepción en el Ministerio.

Para el caso del Proceso de Talento Humano, se validaron los años 2023 y 2024, evidenciando que, para el II, III y IV trimestre de 2023, de un total de 3.565 PQRSD recibidas, se generaron 36 extemporáneas, mientras que, para el primer trimestre de 2024, de 1.344 PQRSD recibidas, se generaron 9 extemporánea externas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

El proceso de Talento Humano ha implementado programas y actividades que fomentan el desarrollo integral y la calidad de vida de los servidores públicos, promoviendo un entorno laboral positivo y saludable.

Aunque se han identificado y gestionado riesgos de impacto reputacional y corrupción, algunos informes fueron extemporáneos en 2023, aunque se logró el 100% de cumplimiento en el primer trimestre de 2024.

Para 2023, el 93.47% de los indicadores establecidos fueron cumplidos. Sin embargo, algunos indicadores clave, como la provisión de la planta de personal y la ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, no alcanzaron las metas establecidas.

El proceso de Gestión de Talento Humano ha demostrado un compromiso con los estándares de calidad y ambientales establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, asegurando que las actividades están alineadas con los objetivos estratégicos del MEN.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 4.4 Sistema de Gestión Ambiental	En el marco de la auditoría, se pudo evidenciar que el proceso de gestión de Talento Humano cumple y define claramente todos los procedimientos involucrados. Estos son elaborados y ajustados a través de un acompañamiento permanente por parte de la Subdirección de Desarrollo Organizacional,

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				la cual garantiza el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el sistema integrado de gestión. Asimismo, se cuenta con un vocero ambiental, responsable de socializar los lineamientos, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental dentro del proceso, los cuales son liderados por la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
X			5.1 Liderazgo y Compromiso (Calidad y Ambiental)	El proceso de gestión de Talento Humano demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión a través de las siguientes actividades: • Ha generado responsabilidades y eficiencia en la ejecución de cada una de las actividades propias del proceso dentro del equipo de trabajo. • Aporta al cumplimiento de la política y objetivos del sistema integrado de gestión. • Cumple con los requisitos establecidos en la normatividad, así como con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios. • Ha asignado responsabilidades dentro del proceso para el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001 y 14001, que le competen al proceso de Gestión de Talento Humano. La Oficina de Control Interno validó el compromiso de liderazgo de la alta dirección en el proceso de Talento Humano a través de la asignación de los recursos requeridos para el funcionamiento del sistema integrado de gestión.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			5.1.2 Enfoque al cliente	La Subdirección de Talento Humano fortalece el enfoque al cliente mediante las actividades que se ejecutan en el marco de los planes institucionales y estratégicos, tales como: • Plan Estratégico de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Plan de Previsión de Recursos Humanos. • Plan Anual de Vacantes. • Planes de Bienestar e Incentivos. • Plan Estratégico de Talento Humano. • Plan Institucional de Capacitación (PIC). Con estas acciones, se logra el cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Calidad y Ambiental).	El proceso de Gestión del Talento Humano realiza trimestralmente el reporte de monitoreo de riesgos de gestión y corrupción, enfocados en el bienestar y atención de los servidores de la entidad. Sin embargo, en el cuarto trimestre de 2023, el reporte se realizó con 2 días de extemporaneidad y un porcentaje de cumplimiento de 66,7% debido al incumplimiento de las acciones de manejo. Para el primer trimestre de 2024, el reporte se realizó en las fechas estipuladas, cumpliendo con la circular 007 de 30 de enero de 2024 y logrando un cumplimiento del 100%. Cabe resaltar que, para los riesgos de corrupción, se identificó que el riesgo inherente y residual presenta un impacto mayor y catastrófico. Esto podría generar la materialización del riesgo si no se toman las medidas preventivas adecuadas y se implementan los controles propuestos.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				En cuanto a los riesgos determinados en la planeación del Sistema de Gestión Ambiental, estos son identificados y monitoreados por la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional. Estas subdirecciones han garantizado el cumplimiento desde el contexto organizacional y la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, logrando así el manejo del riesgo a través de los programas ambientales definidos por el MEN.
X			7.1.2 Recursos (Personas)	El proceso de Talento Humano garantizó una gestión eficiente del recurso humano dentro del MEN de acuerdo con los estándares de calidad establecidos bajo este numeral. Se evidenció que el proceso ha asegurado que la entidad cuente con los funcionarios adecuados (planta, provisionalidad y libre nombramiento y remoción) con las competencias y habilidades necesarias para llevar a cabo las actividades y funciones requeridas para el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. La fuente de los recursos para el desarrollo del proceso es de funcionamiento, donde se realiza la planeación de las actividades del Plan de Bienestar e Incentivos, PIC, apoyo educativo, dotación y nómina, SST y área protegida. Cabe resaltar que, mediante la Resolución 003733 del 4 de abril de 2024, se modificó la desagregación y asignación del presupuesto de gastos de funcionamiento con la adición de recursos para dotación.
X			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	La Subdirección de Talento Humano ha generado un ambiente adecuado para todos los servidores del MEN a través del desarrollo del programa de Gestión de Riesgo

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Psicosocial, el cual permitió identificar, evaluar, prevenir e intervenir estos factores dentro de la entidad. Se propusieron intervenciones a través de grupos focales por áreas en los siguientes aspectos: • Liderazgo y relaciones sociales. • Control sobre el trabajo. • Demandas del trabajo. • Recompensas del trabajo. • Condiciones individuales. Por otra parte, el proceso de Talento Humano ha logrado crear un ambiente propicio y seguro, garantizando la disponibilidad de recursos, el bienestar de los empleados y la gestión efectiva de los riesgos laborales a través del SGSST.
X			7.1.6 Conocimientos de la organización	El proceso de Talento Humano cuenta con un equipo de trabajo interdisciplinario, quienes poseen la competencia y el conocimiento de las actividades propias del proceso. Este equipo también contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. Además, el proceso ha interiorizado la política de Gestión del Conocimiento, garantizando que el personal tenga la capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.
X			7.2 Competencia (Calidad y Ambiental)	El proceso de Gestión de Talento Humano verifica que los servidores cumplan con el manual de funciones, así como con la competencia en educación, formación y experiencia establecida para cada cargo, aplicando la Resolución 023919 del 11 de diciembre de 2023 (por la cual se compila, actualiza y modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Educación Nacional).

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				Adicionalmente, el proceso de Gestión de Talento Humano toma acciones para la adquisición de competencias del personal de planta y provisional a través de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación. Así mismo, se cuenta con un vocero ambiental, quien es el responsable de socializar los lineamientos, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental dentro del proceso, los cuales son liderados por la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
X			7.3 Toma de conciencia (Calidad y Ambiental).	En el proceso de Talento Humano se evidenció que los servidores conocen, aplican y ejecutan las actividades propias del proceso, aportando al cumplimiento y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente, en el marco de la auditoría se comprobó el conocimiento de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, así como de los programas ambientales establecidos por el Ministerio. Asimismo, se evidenció el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Calidad. El Ministerio de Educación Nacional, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, ha llevado a cabo actividades de sensibilización con la colaboración del gestor del conocimiento de la Subdirección. Este gestor desempeña un papel fundamental, ya que es el encargado de orientar y difundir los temas relacionados con la implementación y actualización documental, logrando así fortalecer el conocimiento y la toma de conciencia de los servidores del proceso de Talento Humano.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7.5. Información documentada (Calidad y Ambiental)	El proceso de Talento Humano cuenta con la información documentada, como los procedimientos, políticas y registros necesarios para respaldar las actividades relacionadas con la gestión del talento humano, los cuales se encuentran en la plataforma SIG. Adicionalmente, dispone de los planes institucionales y estratégicos publicados en la página web de la entidad. En cuanto a la documentación del Sistema de Gestión Ambiental, esta es administrada por la Subdirección de Gestión Administrativa y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, quienes cumplen con los requerimientos establecidos por las normas internacionales y los requisitos legales y otros requisitos.
X			8.1 Planificación y Control Operacional (Calidad y Ambiental)	El proceso de Gestión de Talento Humano aplica la planeación y el control operacional del Sistema Integrado de Gestión para el logro de los objetivos y metas institucionales.
X			9.1.1. Generalidades	El proceso de Gestión de Talento Humano ha implementado actividades de seguimiento y medición utilizando indicadores reportados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Estos indicadores permiten analizar los resultados obtenidos, con el objetivo de impulsar la mejora continua en la gestión del talento y cumplir con los objetivos de calidad establecidos para el proceso. Por otra parte, el proceso de Gestión del Talento Humano garantiza el cumplimiento de la elaboración de las evaluaciones de desempeño a los servidores mediante las tres normativas para los grupos de vinculación (libre, carrera, provisionales). Se realizan piezas gráficas para comunicar este proceso; las fechas son establecidas por

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				la Comisión Nacional del Servicio Civil, así como la metodología de las equivalencias 85 funcionales y 15 comportamentales, mediante el Acuerdo 6176 de 2018, "Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba", y se realiza mediante la plataforma de la CNSC. La calificación de las evaluaciones de desempeño se utiliza como criterio para ser beneficiario del apoyo educativo, ascensos, encargos y como insumo para el Plan de Capacitación.
X			9.1.3 Análisis y evaluación	El proceso de Gestión de Talento Humano para la vigencia 2023 cuenta con 26 indicadores, de los cuales 22 hacen seguimiento, medición, análisis y evaluación del cumplimiento del SGSST y el PESV, mientras que los 4 restantes miden la gestión del proceso. Al validar el cumplimiento de estos indicadores, se evidencia lo siguiente: <u>Nivel de cobertura de actividades de bienestar y capacitación:</u> Se evidencia un cumplimiento del 100 % con una periodicidad trimestral. <u>Nivel de satisfacción de los servidores que participan en actividades de los programas de fortalecimiento de la calidad de vida laboral (Capacitación, Bienestar):</u> Se evidencia un cumplimiento del 100 % con una periodicidad trimestral. <u>Oportunidad en la atención de trámites de personal:</u> Se evidencia un cumplimiento del 100 % con una periodicidad mensual.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				<u>Planta Provista:</u> Se evidencia un cumplimiento del 100 % con una periodicidad mensual. Para la vigencia 2024, al momento de la auditoría, se evidencia el cumplimiento de los indicadores.
X			10. Mejora	El Ministerio de Educación Nacional generó el Decreto 2269 del 29 de diciembre de 2023, "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de las dependencias". La Subdirección de Talento Humano inicia el proceso de formalización de empleo buscando el mejoramiento continuo para reflejar las necesidades de incrementar las capacidades operativas en todos los ámbitos de su competencia, y en particular en términos de estructura organizacional y de planta de personal, con el fin de materializar los propósitos y metas del Plan Nacional de Desarrollo. Cabe resaltar que esta estrategia fue desarrollada con el acompañamiento permanente de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
	X		10.2 No conformidades y acción correctiva	Con corte al alcance de la auditoría, se identificaron 17 oportunidades de mejora, de las cuales no se ha cumplido con la formulación del plan de mejoramiento para las acciones 1829 y 1724. Asimismo, se realizaron devoluciones para la reformulación de las acciones 1629, 1725, 1726 y 1727. Lo anterior incumple con la norma ISO 9001:2015 – Numeral 10.2.1: No conformidad y acción correctiva <u>"Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</u>

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES					
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción	
C	NC	OM			
				<u>a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</u> 1. <u>Tomar acciones para controlarla y corregirla;</u> 2. <u>Hacer frente a las consecuencias;</u> <u>b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</u> 1. <u>La revisión y el análisis de la no conformidad;</u> 2. <u>La determinación de las causas de la no conformidad;</u> 3. <u>La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</u> <u>c) Implementar cualquier acción necesaria;</u> <u>d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</u> <u>e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</u> <u>f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</u> <u>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</u>	

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: AURA ROSA GOMEZ AVELLANEDA _____

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E): WILLIAM H. OTÁLORA C. _____