

Organización:	Superintendencia del Subsidio Familiar		
Dirección, Ciudad, País:	Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7 Edificio World Business Port, Bogotá D.C., COLOMBIA.		
Tipo de Auditoría:	Certificación Etapa 2 <input type="checkbox"/> ; Seguimiento 1 <input type="checkbox"/> ; Seguimiento 2 <input checked="" type="checkbox"/> ; Recertificación Etapa 2 <input type="checkbox"/> ; Ampliación de Alcance <input type="checkbox"/> ; Auditoría de Transición <input type="checkbox"/> ; Auditoría Especial/Complementaria <input type="checkbox"/> ; Auditoría Remota <input type="checkbox"/> ; Otra <input type="checkbox"/> Explique:		
Representante(s) de la Organización y Cargo:	ANGIE KATHERINE MONRROY BOBADILLA		
Estándar(es):	ISO 9001:2015		
No. de Contrato:	CQR-23-10017	Número Total de personas dentro del Alcance de la Certificación:	149
Nota 1: En caso de encontrar diferencias de personal verificado en sitio y el reportado en el 4301, por favor comunicarse inmediatamente con el área de operaciones de Certification Quality Resources S.A.S.			
Fecha Inicio del Contrato	2023/11/01	Número de Turnos de la organización:	1
Fechas de Auditoría:	Desde 2023/11/21 hasta 2023/11/22		
Auditor Líder:	Andres Calderon Rivera	Turnos auditados (Horario):	Turno1. 08:00 hrs. – 17:00 hrs. Turno 2. 00:00 hrs. – 00:00 hrs.
Miembro(s) del equipo auditor:	N/A	Otros miembros del Equipo Auditor (OEC/ Observadores/ Otros)	N/A
Código IAF:	36	Código NACE:	84.11
Confidencialidad: Toda la información evidenciada durante esta Auditoría será tratada en absoluta confidencialidad y no será revelada a un tercero sin el consentimiento por escrito del cliente, excepto cuando las autoridades de Acreditación requieran de los mismos para efectos de evaluación. Este reporte es propiedad de Certification Quality Resources S.A.S., y su distribución es de carácter limitado.			

1. Objetivos de Auditoría

Los objetivos de esta Auditoría son:

- Verificar si el sistema de gestión es conforme a todos los requerimientos de la(s) norma(s) auditada(s);
- Evaluar la implementación y la eficacia del sistema de gestión de la organización auditada, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- Verificar el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la organización auditada
- Evaluar si el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y política(s) definidas por la organización auditada y cuando. corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

2. Declaraciones de Auditoría

Los procesos de auditoría se basan en la verificación de una muestra de la información disponible, por lo que siempre se mantendrá un elemento de incertidumbre durante la ejecución de las mismas. De igual forma, al momento de registrar una No Conformidad, lo que se indica en lo particular es que se evidenció un incumplimiento sobre la muestra auditada.

Durante el proceso de auditoría, tanto la implementación, como la efectividad de los requisitos del sistema de gestión fueron revisados al azar en diversas unidades de la organización, mediante entrevistas, evaluación de documentos, así como a través del monitoreo de las actividades y verificación de las condiciones de los sitios auditados. El personal responsable de la ejecución de los procesos fue entrevistado, teniendo como marco referencial los criterios de auditoría establecidos.

El criterio de auditoría empleado durante la ejecución de esta auditoría corresponde al referido en la página 1 de este informe; la fecha de auditoría fue previamente acordada con la organización y el correspondiente plan de auditoría fue preparado con base en la documentación de los procesos y procedimientos, proporcionados por la organización.

Los procedimientos pertinentes fueron evaluados durante esta auditoría, incluyendo los registros de la Revisión Directiva, las Auditorías Internas y de Acción Correctiva, así como otros documentos y registros propios de la operación de la organización.

3. Alcance de Certificación:

3.1. Alcance de las actividades cubiertas por el Sistema de Gestión:

Prestación de servicios de inspección, vigilancia; y control de cajas de compensación familiar y demás entidades que comprometan fondos de subsidio familiar.

En todos los casos: sitio único, Multi-Sitios y/o Proyectos –Sitios Temporales, anexe la información correspondiente con el detalle del total de sitios cubiertos bajo el Alcance de Certificación, su dirección y los procesos que se llevan a cabo en cada uno de ellos.

Nombre del Sitio	Dirección (Ciudad, Departamento, País)	Actividad / Parte del Alcance que se Desarrolla
Oficina principal	Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7 Edificio World Business Port, Bogotá D.C., COLOMBIA.	Prestación de servicios de inspección, vigilancia; y control de cajas de compensación familiar y demás entidades que comprometan fondos de subsidio familiar.

3.2. No aplicabilidad de requisitos y justificación

7.1.5.2 Para prestar sus servicios no usa herramientas o equipos que requieran calibración ni verificación.
 8.3 la Superintendencia del Subsidio Familiar no diseña, controla o desarrolla los servicios que presta debido a que ya están establecidos por las políticas sectoriales, normatividad y directrices propias de la entidad.

Nota 2 – Aplica en auditorías de seguimiento: En caso de encontrar diferencias entre la no aplicabilidad reportada en el numeral 3.2 y la declarada por la Organización, por favor comunicarse inmediatamente con el área de operaciones de Certification Quality Resources S.A.S.

Para Auditorías ISO/IEC 27001:

Declaración de Aplicabilidad: Versión: Fecha:

3.3. Justificación del otorgamiento del Alcance:

Componente del Alcance (Conjunto de procesos / Actividades)	Proyecto, Sitio Temporal o Contrato auditado
Inspección, vigilancia y control de las CCF y demás entidades que comprometan Fondos de subsidio familiar.	Proceso: Planeación Institucional, Direccionamiento Estratégico, Evaluación y Control, Evaluación de la gestión de las Cajas de compensación familiar, Visita a entes vigilados, Gestión de sistemas de información, Recursos físicos/almacén e inventario, Gestión del Talento Humano y Control legal de las Cajas de Compensación Familiar.

4. Auditoría

	Sí	No
4.1 La organización ha demostrado la implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como lo demuestra:</i> Las auditorías, revisiones por la dirección demuestran en sus análisis que la entidad ha realizado procesos de mejora y su sistema es eficaz toda vez que las mediciones de satisfacción de usuarios así lo demuestran.		
4.2 La implementación del sistema de gestión de la organización permite evidenciar la conformidad con todos los requisitos normativos (según aplique al Tipo de Auditoría) y otros documentos normativos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como se evidencia:</i> Fueron evaluados todos los requisitos indicados en el plan de auditoría, encontrando conformidad frente a los requisitos evaluados		
4.3 ¿La organización ha realizado acciones de seguimiento, medición, análisis, revisión y mejora de su sistema para alcanzar los objetivos y metas establecidos, coherentes con las expectativas normativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre cuales son estas acciones:</i> La entidad cuenta con baterías de indicadores articulados con objetivos del sistema de gestión, lo que garantiza que se hace constante monitoreo de su desempeño.		

4.4 ¿La Revisión por la Dirección y las Auditorías Internas permiten garantizar la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de forma continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre como lo garantiza:</i> La entidad realiza sus evaluaciones de manera oportuna y teniendo en cuenta los requisitos de la norma.			
4.5 ¿El Alcance de Certificación es congruente con los procesos, productos y servicios que lleva a cabo la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6 La Dirección de la organización mantiene la responsabilidad con relación a las políticas definidas por el cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre como la mantiene:</i> La entidad realiza mediciones de satisfacción y desde allí se confirma que se cumplen las disposiciones del cliente frente a los servicios ofertados.			
4.7 ¿La organización mantiene la capacidad necesaria de su sistema de gestión y el desempeño del mismo es el apropiado para dar cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre da cumplimiento:</i> La empresa realiza el seguimiento al desempeño al sistema de gestión, adicionalmente la entidad con su sistema de control interno garantiza que se tiene control para el cumplimiento de los requisitos aplicables.			
4.8 ¿Durante el proceso de auditoría se presentó algún cambio al Plan de Auditoría?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre las justificaciones de dicha adecuación:</i>			
4.9 ¿Existe cualquier cuestión significativa que afecte el Programa de Auditoría?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre cuales son estas cuestiones:</i>			
4.10 ¿La documentación que mantiene la organización se encuentra de conformidad con los requerimientos normativos y es idónea para el tipo y extensión de operación llevada a cabo por la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.11 ¿La organización cumple de forma satisfactoria con los requisitos contractuales y sus obligaciones legales, aplicables a sus productos, servicios o procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre como los cumple:</i> La entidad cumple con la misión para la que fue creada, evidenciando los documentos que permiten determinar que la entidad realiza las actividades de vigilancia y control de Cajas de Compensación Familiar.			
4.12 Indique, según corresponda, si se efectuó una Auditoría:	<input type="checkbox"/> Conjunta	<input type="checkbox"/> Combinada	<input type="checkbox"/> Integrada
4.13 ¿Existe algún tema o cuestión pendiente "no resuelta" que se haya presentado durante el proceso de auditoría?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, describa que cuestión pendiente "no resuelta" se presentó durante el proceso:</i>			
4.14 ¿La organización ha registrado alguna Queja, ya sea por cliente sobre incumplimientos a sus productos o servicios o alguna Parte Interesada, referente a sus obligaciones legales?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre el tratamiento de la(s) quejas:</i> No se han presentado requerimientos de partes interesadas por incumplimiento de actividades misionales.			
4.15 En caso aplicable (Auditorías de Seguimiento y Recertificación), ¿Se verificó que la organización controla apropiada y de manera eficiente el uso de certificados y marcas de certificación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, describa que el tratamiento que dio la organización a las mismas:</i> Es usada en la papelería de la entidad en cumplimiento de requisitos.			

4.16 En caso de que aplique, todas las No Conformidades registradas por Certification Quality Resources S.A.S., registradas en la Auditoría previa, ¿Han sido apropiadamente atendidas y se ha verificado la eficacia de las mismas? N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.17 ¿Se cumplieron todos los objetivos de la auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el evento en el que no se hayan cumplido totalmente los objetivos planeados, explique por qué, a continuación: N/A		
<i>En caso aplicable, describa el tratamiento de cierre que se dio a las No Conformidades y la verificación efectuada sobre la efectividad de las correcciones y Acciones Correctivas:</i> N/A		
4.18 En caso de Migración o Transición a una nueva versión de una norma, Indique la norma:		
4.19 Se evidenció análisis de contexto por parte del Sistema de Gestión de la Organización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explique:		
4.20 Fueron determinadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.21 ¿Se evidenció liderazgo y compromiso de la alta dirección, así como participación de los trabajadores en la gestión de SST? N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como se evidencia:</i> N/A		
4.22 La Política y los Objetivos del SG han sido comunicados dentro de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como fueron comunicados:</i> En documentos del sistema, carteleras y reinducciones		
4.23 ¿Han sido establecidos procesos y controles para abordar riesgos y oportunidades y estos son eficaces?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como fueron establecidos y su eficacia:</i> La entidad mantiene actualizada su matriz de riesgos y oportunidades y realiza gestión de acuerdo a la materialización si esta sucede.		
4.24 ¿La Gestión del Cambio se lleva a cabo planificadamente, revisándose las consecuencias de los cambios no previstos, y tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según es necesario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como se llevan a cabo estas acciones:</i> Se tiene implementado el documento Procedimiento GESTIÓN DELCAMBIO de código PR-GTH-020 versión 1. El procedimiento fue difundido, la entidad se encuentra en la planificación de la gestión del cambio de la plataforma estratégica alineada con el nuevo plan de desarrollo del gobierno nacional junto con el plan sectorial.		
4.25 ¿Se evidenció conciencia en el personal en asuntos clave como política, objetivos, aspectos ambientales significativos (SGA), impactos ambientales reales o potenciales relacionados con su trabajo (SGA), los riesgos para la SST, contribución a la eficacia del SG incluidos los beneficios de la mejora del desempeño, las implicaciones de incumplir los requisitos del SG incluidos los legales y otros aplicables? N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como se evidenció:</i> N/A		
4.26 ¿Los conocimientos determinados por la Organización, necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, abarcan lecciones aprendidas, resultados de mejoras de procesos/productos/servicios y/o fuentes externas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.27 ¿Se han determinado los procesos contratados externamente, y están controlados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre como se han determinado:</i> Por la naturaleza de la organización, los procesos no son tercerizados.		

4.28 ¿Se han establecido controles, para asegurarse que los requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo, registre cuales son los controles:</i>			
4.29 Han sido establecidos procesos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del SG y han sido eficaces?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre los procesos que se han establecido:</i> La batería de indicadores implementados generan valor y control en el desempeño del sistema de gestión.			
4.30 ¿En general, se evidenció cumplimiento satisfactorio con todos los requisitos normativos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auditoría de certificación ISMS 27001:2013			
Se evidencia el liderazgo de la alta dirección y el compromiso con la política de seguridad de la información y los objetivos de seguridad de la información;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
a. Cumple con los requisitos de documentación enumerados en ISO / IEC 27001;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b. Se realiza evaluación de los riesgos relacionados con la seguridad de la información y las evaluaciones producen resultados coherentes, válidos y comparables si se repiten;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c. Se determinan objetivos de control y controles basados en la evaluación del riesgo de seguridad de la información y procesos de tratamiento de riesgos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d. Se evalúa el desempeño de la seguridad de la información y la efectividad del SGSI, de acuerdo a lo Objetivos de seguridad de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se determinaron por parte de la organización todos los controles necesarios para el tratamiento de riesgos de la seguridad de la información.			
Se cuenta con una declaración de aplicabilidad que contiene los controles necesarios y la justificación de inclusiones y exclusiones.			
Existe correspondencia entre los controles determinados, la Declaración de Aplicabilidad y los resultados del proceso de evaluación y tratamiento de riesgos de la seguridad de la información y la política y objetivos de seguridad de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cumple con la implementación de controles (según Anexo D), teniendo en cuenta el contexto externo e interno y los riesgos relacionados, el monitoreo, la medición y el análisis de los procesos y controles de seguridad de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se cumple con programas, procesos, procedimientos, registros, auditorías internas y revisiones de la efectividad del SGSI a fin de asegurar que éstas sean trazables a las decisiones de la alta dirección ya la política y objetivos de seguridad de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo, registre como dan cumplimiento con los programas, procesos, procedimientos, registros, auditorías internas y revisiones de la efectividad del SGSI:</i>			
Existen cambios en los controles necesarios para el tratamiento de riesgos de la seguridad de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo mencione los cambios:</i>			
Existen cambios en la declaración de aplicabilidad que contiene los controles necesarios y la justificación de inclusiones y exclusiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>En caso afirmativo mencione los cambios:</i>			

Existe cumplimiento de los elementos de mantenimiento del sistema tales como: Evaluación y control de riesgos de seguridad de la información, auditoría interna del SGSI, revisión por la dirección y acciones correctivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si	No	N/A
<i>En caso afirmativo, registre como dan cumplimiento:</i>			

5. Resultados/ Sumario del Proceso de Auditoría:

5.1 Comentarios sobre los procesos auditados y la capacidad observada del Sistema de Gestión para cumplir con los requisitos, contractuales y obligaciones legales y que le permitan el alcance de sus objetivos y el logro de resultados esperados:

Se evidencio un sistema de gestión calidad debidamente establecido implementado y dentro del ciclo de la mejora continua, el enfoque a los procesos del sistema de gestión calidad se evidencia en su interacción y gestión. Las actividades misionales se logran identificar en cada uno de sus procesos y el enfoque al cumplimiento de sus objetivos y requisitos de entrada y salida, identificando y cumpliendo los requisitos legales aplicables. La entidad se encuentra en cumplimiento de sus objetivos.

5.2 Comentarios sobre los resultados de las Auditorías Internas y la Revisión Directiva, llevadas a cabo por la Organización:

La Superintendencia del Subsidio Familiar realizó en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el día 15 de diciembre del 2021, para la vigencia del 2022, al 31 de diciembre del 2022 se efectuaron veinte (20) Auditorías Internas de acuerdo a lo Programado en la vigencia, se cumplió al 100% las auditorías internas programadas. Los resultados en cuanto al número de Hallazgos y Oportunidades de Mejora, que resultaron del ejercicio auditor en los procesos evaluados. Se evidenciaron treinta y siete (37) Hallazgos que incumplen requisitos del MECI, NTC ISO 9001:2015, MGP y Decreto No. 1499 del 2017, requisitos Legales y procedimientos; y treinta (30) Oportunidades de Mejora, relacionados con aspectos administrativos que incumplen requisitos de la norma del cliente y de la organización; de los cuales el enfoque por procesos se evidencia el cierre de los 37 hallazgos. El Informe Revisión Por La Dirección año 2023 para la vigencia 2022 se realizó en Julio de 2023,

5.3 Fortalezas, Oportunidades de Mejora y Observaciones observadas durante el proceso de auditoría:

Fortaleza:

- La organización cuenta con una estructura de la información documentada que permite un acceso sencillo, una disponibilidad ágil y una presentación de la misma acorde a la estructura del Sistema de Gestión de Calidad y que permite un funcionamiento en pro de la mejora continua.

5.4 Evidencias de la capacidad del Sistema de Gestión para dar cumplimiento a las obligaciones de la organización en materia legal:

La entidad no ha recibido requerimiento de partes interesadas por incumplimiento de requisitos legales en su misión.

Auditoría de certificación ISMS 27001:2013

5.5 Resumen de la revisión documental:

5.6 Comentario sobre el cumplimiento en análisis de riesgo de seguridad de la información:

5.7 Desviaciones presentadas respecto al Plan de auditoría (por ejemplo, más o menos tiempo dedicado a ciertas actividades):

6. Número de No Conformidades: Mayores 0 Menores 0.

Las No-Conformidades referidas deben ser tratadas mediante el proceso de Corrección y Acción Correctiva de la organización auditada.

*En el caso de **No-Conformidades Menores**, la organización auditada debe suministrar, en un plazo no mayor a **90 días calendario**, el plan de acción correspondiente, con objeto de que el auditor designado, pueda verificar que las acciones propuestas atiendan, de forma documental, las desviaciones registradas; el plan de acción deberá acompañarse de las correcciones propuestas; el análisis de causas y de los planes de acción correctiva propuestos, preparado por la organización. Se procederá a la toma de decisión de Certificación-Recertificación o Mantenimiento de la certificación una vez se han revisado y aceptado dichos planes de acción por parte del(os) auditor(es) designado(s) por Certification Quality Resources S.A.S. El seguimiento, por parte del(os) auditor(es) designado(s) por Certification Quality Resources S.A.S. para verificar la eficacia del cierre de los planes de acción correctiva por la Organización auditada, se hará en la siguiente visita formal de seguimiento, salvo que se determine un tiempo menor para el seguimiento de las no-conformidades, por haberse encontrado un número de no-conformidades menores, mayor o igual a siete (07).*

*Cuando se han registrado **No-Conformidades Mayores**, la organización tiene un plazo de **30 días calendario**, para dar respuesta a las mismas, debiendo ésta proporcionar las correcciones; el análisis de causas y los planes de acción correctiva, que permitan evidenciar, por parte del auditor designado, que estos se encuentran bien direccionados y que son aceptables. 60 días adicionales, para un total de **90 días calendario**, para de común acuerdo entre Certification Quality Resources S.A.S. y la organización Cliente, decidir la fecha del seguimiento para la confirmación 'in situ', de la eficacia en el cierre de los planes de acción correctiva por parte de los sistemas de gestión de la organización auditada. Los 90 días totales calendario, podrían reducirse tanto como el Cliente lo considere necesario, para procurar el seguimiento descrito. De no ser satisfactorio el resultado de este seguimiento, no hay más tiempo para la solución y de tratarse de una Etapa 2, la auditoría tendría que repetirse por completo. Si se trata del seguimiento de una No-Conformidad Mayor resultado de un Seguimiento, el certificado afectado, se debe suspender.*

7. Conclusiones de Auditoría

Los hallazgos, observaciones y No-Conformidades registradas por el equipo auditor, durante el proceso de auditoría, fueron compartidas y comentadas con el personal representante de la organización, durante la Reunión de Cierre y basados en la información, el grado de desarrollo, capacidad y madurez demostrado del sistema de Gestión y evidencias colectadas, el Auditor Líder concluyó:

<input checked="" type="checkbox"/>	Recomendar la Certificación-Recertificación/Mantenimiento de la Certificación.
<input type="checkbox"/>	Retención de la recomendación (Certificación – Recertificación) hasta que se hayan revisado y aceptado los planes del cliente para correcciones y acciones correctivas por haberse presentado No Conformidades menores.
<input type="checkbox"/>	Se efectúe una Auditoría Especial en sitio para la revisión de las correcciones y acciones correctivas implementadas (por la severidad demostrada de afectación de una o más NC, o por haberse presentado siete (07) o más NC Menores, entre otras posibles causas)
<input type="checkbox"/>	Retención de la recomendación de la Certificación, hasta que se hayan resuelto satisfactoriamente, todas las No-Conformidades Mayores (la Retención, aplica en Etapa 2) y que éstas hayan sido revisadas por el Auditor designado por Certification Quality Resources S.A.S., y confirmado la eficacia de su cierre;
<input type="checkbox"/>	Suspensión de la Certificación
<input type="checkbox"/>	Retiro de la Certificación.

8. Observaciones

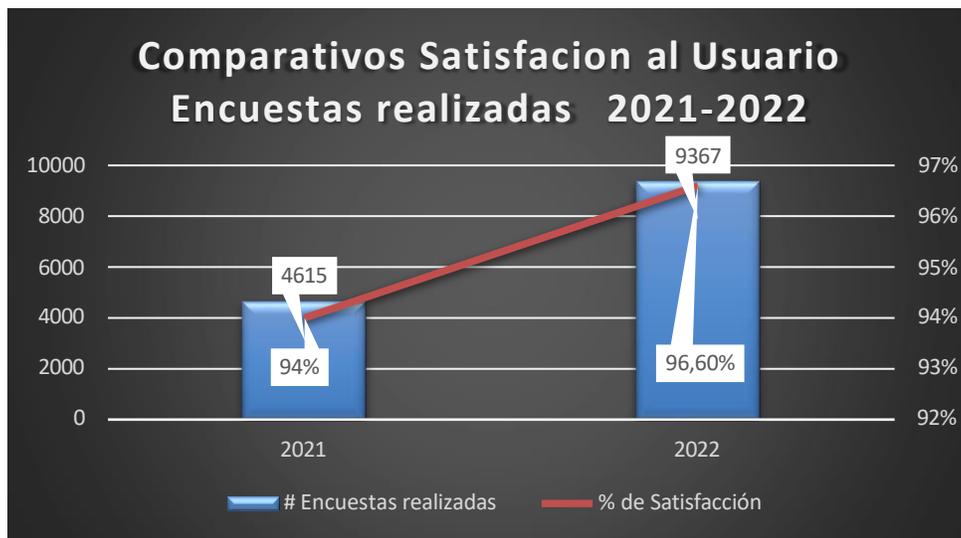
8.1 Existe algún cambio que deba ser reportado referente a la documentación del Sistema de Gestión que mantiene la organización o sobre los particulares de la misma?

Ninguno

8.2 Describa los resultados de los indicadores clave de desempeño del sistema de gestión (Mantenimiento de su cumplimiento, acciones tomadas frente a incumplimiento y cualquier otra información que sea relevante).

La Superintendencia de Subsidio Familiar utiliza la plataforma ISOLUCION para el seguimiento a sus indicadores de cada uno de los procesos de la organización, dentro de los mismos hay uno que se presenta por la dirección que es SATISFACCION USUARIO COMPARATIVO 2021-2022, que se presenta a continuación:

Número de encuestas realizadas a los usuarios por medio de nuestros canales de atención, evidenciando un incremento en la satisfacción del 2,60% en el año 2022 respecto al año 2021.



AÑO	# Encuestas realizadas	% de Satisfacción
2021	4615	94%
2022	9367	96,60%

En materia de los servicios de soporte a diferentes usuarios, internos y externos, que demandaron solución de incidentes y atención de requerimientos, con base en los casos registrados en GLPI (software para la gestión de servicios de TI), se concluye que, para un total de 6894 casos recibidos, fueron atendidos y solucionados 6755, con un porcentaje de cumplimiento de 96%.

Finalmente, frente a los informes de auditoría interna 2021 y 2022, los planes de mejoramiento correspondientes, con corte a 31 de diciembre de 2022, reflejan un cumplimiento del 100%.

El proceso Control Legal de Cajas de Compensación, que establece el cumplimiento de objetivos de la Superintendencia Delegada para la responsabilidad administrativa y las medidas especiales, los procesos administrativos adelantados fueron los siguientes:

Expedientes activos a dic 2022	212
Investigaciones iniciadas 2022	58
Actos Administrativos proyectados 2022	365

CLASE DE ACTO ADMINISTRATIVO	Cantidad proyectada 2022
Auto Apertura Preliminar	100
Auto Cierre Preliminar	113
Auto Apertura Sancionatorio y Pliego de Cargos	37
Auto de Pruebas	29
Resolución que decide Investigación Administrativa	22
Resolución que decide Recurso de Reposición	17
Auto que decide Solicitud de Nulidad	1
Auto que declara la Caducidad	0
Auto de Acumulación de Trámites	3
Auto que decide reposición contra el que declara caducidad	0
Auto que resuelve solicitud de desistimiento de recursos	0
Otras decisiones en la investigación	15
Otras decisiones en la averiguación preliminar	28
TOTAL	365

8.3 ¿Aspectos que se deben tener en consideración para la realización de la siguiente Auditoría (áreas o procesos; sitios o algún otro requerimiento normativo)?

Ninguno

8.4 Confirme y describa la revisión de los aspectos que debían considerarse en esta auditoría, de acuerdo al numeral 8.3 del reporte de auditoría anterior

No fue solicitado en el informe previo revisión de aspectos particulares

8.5 Indique la extensión en que se fueron utilizadas TIC (Tecnologías de información y comunicación) durante el proceso de auditoría de acuerdo con el Plan desarrollado y su eficacia en el logro de los objetivos de auditoría.

Se utilizó la plataforma Microsoft Teams para la presentación de la información y las entrevistas del personal, el OneDrive para el cargue de las evidencias, el WhatsApp para aclaraciones y comunicación de agendas y confirmación de reuniones.

Nombre del Auditor Líder: Andres Calderon Rivera

Fecha: 22/11/2023