

	Instituto Nacional de Vías PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	CÓDIGO		SEVALS-FR-4	
		VERSIÓN		1	
		PÁGINA	1	DE	10

PROCESO O DEPENDENCIA AUDITADA: Sistema Gestión de Calidad	FECHA DE AUDITORIA: 26/09/2017
EQUIPO AUDITOR: Jader Elías Ricardo Flórez Luz Dary Polanía Salazar	
OBJETO: Realizar seguimiento a la actualización y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	
ALCANCE: Se revisó la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo KAWAK con corte a 26/09/2017.	

INFORME

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la actualización y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Nacional de Vías, entidad que obtuvo la última certificación por parte del ente certificador COTECNA el 04 de febrero de 2016, en las normas ISO 9001:2008 y la NTCGP1000:2009 cuyas fechas de certificación tienen vigencia hasta el 15/09/2018 y 03/02/2019 respectivamente.

Es importante tener en cuenta que el Artículo 2.2.22.3.12 del Decreto 1499 de 2017 – "Certificación de Calidad". Especifica que *"Las entidades y organismos públicos, que lo consideren pertinente, podrán certificarse bajo las normas nacionales e internacionales de calidad. Las certificaciones otorgadas de conformidad con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009 continuarán vigentes hasta la fecha para la cual fueron expedidas"*. Por lo cual, es fundamental continuar con el mantenimiento del Sistema.

Para realizar el seguimiento, se efectuó revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y de las fichas técnicas de indicadores que reposan en el aplicativo KAWAK y la información proporcionada por el Grupo de Desarrollo Organizacional en cuanto a la documentación implementada en 2017 y la que se encuentra en elaboración y proceso de aprobación por los responsables, durante esta vigencia.

El Sistema dispone de 12 procesos, distribuidos de la siguiente manera: 2 Estratégicos, 4 Misionales, 5 procesos de Apoyo y 1 de Evaluación y Seguimiento. A continuación, se detalla la documentación de cada uno de los procesos citados, con la fecha de implementación y las observaciones que hace la Oficina de Control Interno frente a la revisión realizada en el aplicativo:

De la información descrita en el anexo 1 – *"Resultados Revisión Documental en KAWAK"*, se pueden encontrar los siguientes aspectos por cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de INVIAS, en cuanto a su documentación y las fichas técnicas de indicadores:

I. PROCESOS ESTRATEGICOS.

1. Proceso Planeación Institucional y Gestión Presupuestal

- Ficha de caracterización: La fecha de implementación es de 04 de Junio de 2015. Por lo que sería importante que el líder del proceso revise la pertinencia de su actualización.
- Procedimientos: se evidenciaron 8 procedimientos en KAWAK, 3 de los cuales se actualizaron en la

	Instituto Nacional de Vías PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	CÓDIGO		SEVALS-FR-4	
		VERSIÓN		1	
		PÁGINA	2	DE	10

vigencia 2017. En este sentido, es importante que se revise la pertinencia de la actualización de los 5 restantes, que se implementaron en 2016.

- **Formatos:** se encontraron 5 formatos en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2016. 2 de los cuales hacen referencia a la formulación y seguimiento de los planes de acción, respectivamente. Teniendo en cuenta que actualmente estas actividades se están desarrollando a través del SIPLAN, sería importante revisar la pertinencia de mantener estos formatos.
- **Manuales:** se encontró en KAWAK la publicación del Manual de Calidad, el cual fue implementado en la vigencia 2015. Sería importante que se realice una revisión y determine la necesidad de actualizarlo.
- **Ficha técnica de Indicadores:** para este proceso no se evidenció en KAWAK la formulación de indicadores de Gestión. Sería importante que el líder del proceso revise la pertinencia de formular indicadores que permitan medir la gestión del proceso.

2. Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

- **Ficha de caracterización:** La Ficha de caracterización se actualizó en la vigencia 2017.
- **Procedimientos:** se evidenciaron 9 procedimientos en KAWAK, 2 de los cuales se actualizaron en la vigencia 2017. En este sentido, es importante que se revise la pertinencia de la actualización de los 7 restantes, que se implementaron en 2016.
- **Formatos:** se encontró 1 formato en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2016. Se recomienda revisar la pertinencia de la actualización del mismo.
- **Manuales:** se encontró en KAWAK la publicación de 2 manuales, los cuales se implementaron en 2016. Sería importante que se realice una revisión y determine si se requiere una actualización de los mismos.
- **Documentos Nuevos:** el proceso tiene en proceso de aprobación 4 documentos que incluyen; 1 política, 1 ABC, 1 protocolo y 1 manual.
- **Ficha técnica de Indicadores:** para este proceso no se evidenció en KAWAK la formulación de indicadores de Gestión. Sería importante que el líder del proceso revise la pertinencia de formular indicadores que permitan medir la gestión del proceso.

II. PROCESOS MISIONALES

1. Gestión de Innovación y Reglamentación Técnica de la Infraestructura

- **Ficha de caracterización:** La Ficha de caracterización se actualizó en la vigencia 2017.
- **Procedimientos:** Se evidenciaron 18 procedimientos en KAWAK, 2 de los cuales se implementaron en la vigencia 2017 y los 16 restantes en la vigencia 2016.



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	3	DE	10

- **Formatos:** Se encontraron 80 formatos en KAWAK, 2 de los cuales se implementaron en la vigencia 2017 y los 78 restantes en la vigencia 2016.
- **Instructivos:** Se encontró en KAWAK la publicación de 80 formatos, de los cuales 78 se publicaron en la vigencia 2016 y 2 en la vigencia 2017. Los cuales guardan concordancia con los formatos arriba mencionados.
- **Ficha técnica de Indicadores:** Para este proceso se evidenció en KAWAK la formulación de 1 indicador, el cual es de frecuencia anual, de 31 de diciembre de 2015 a 31 de diciembre de 2016, y se evaluó en Julio de 2017. Cuando el indicador es de frecuencia anual, sería recomendable evaluarlo durante el mes siguiente a la fecha de corte.

2. Gestión del Riesgo Vial

- **Ficha de caracterización:** La fecha de implementación es de 04 de Junio de 2015. Según lo aportado por el Grupo de Desarrollo Organizacional, esta ficha se encuentra en proceso de revisión.
- **Procedimientos:** Se evidenciaron 2 procedimientos en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2015. Actualmente están en proceso de elaboración sus actualizaciones.
- **Formatos:** Se evidenciaron 5 formatos en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2016. Al hacer la revisión de los formatos se encontró que 4 de ellos no se podían visualizar; por lo cual, es importante que se identifique la causa y se resuelva el inconveniente.
- **Ficha técnica de Indicadores:** Se evidenció la formulación de 3 indicadores, los cuales corresponden a los consignados en el SIPLAN – PAA 2016. Estos indicadores tienen una frecuencia de medición anual que va de 31 de diciembre de 2015 a 31 de diciembre de 2016, y se evaluó en Julio de 2017. Cuando el indicador es de frecuencia anual, sería recomendable evaluarlo durante el mes siguiente a la fecha de corte.

De otro lado, en dos de ellos se evidencia que la evaluación se ubica en la zona de exceso ya que supera ampliamente la meta propuesta, y en el análisis no se presenta una justificación de la causa por la cual el resultado está por encima de los planeado. Lo cual puede dar a entender que hay una falencia en la planeación de las metas.

3. Gestión Social y Ambiental en Proyectos de Infraestructura.

- **Ficha de caracterización:** La fecha de implementación es de 04 de Junio de 2015, es importante que el líder del proceso revise la pertinencia de su revisión y actualización.
- **Procedimientos:** Se evidenciaron 6 procedimientos en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2015. Se recomienda revisar su actualización teniendo en cuenta que hay formatos que se implementaron en 2017 y que hacen parte de las actividades que se desarrollan en el proceso.
- **Formatos:** Se evidenciaron 67 formatos en KAWAK, 1 implementado en 2015, 30 en la vigencia 2016 y 36 en la vigencia 2017. Al efectuarse la revisión documental, se encontró que 30 de estos



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	4	DE	10

formatos están obsoletos ya que fueron reemplazados por otros formatos que se implementaron en la vigencia 2017, bajo una nueva codificación ligados al Manual de Interventoría. Además, 23 de estos formatos obsoletos no pueden verse, pero si descargarse para ser diligenciados y 7 pueden verse y descargarse, lo cual puede generar confusión a los usuarios. Se recomienda revisar esta situación y dar una solución, ya que este tipo de documentos no deberían poderse consultar por todos los usuarios, teniendo en cuenta que la norma NTCGP1000:2009, numeral 4.2.3 Control de documentos, literal g, especifica que se debe: ***“prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón”***. Negrilla fuera de texto.

- **Instructivos**: Se observó en KAWAK 5 instructivos, los cuales se implementaron en la vigencia 2016. Se recomienda actualizar estos formatos y/o determinar la pertinencia de mantenerlos teniendo en cuenta que estos instructivos están asociados a formatos obsoletos.
- **Instructivos del Manual de Interventoría**: El proceso tiene 3 instructivos de Manual de Interventoría, ligados a los formatos nuevos.
- **Documentos Nuevos**: El proceso tiene en elaboración 2 instructivos del manual de interventoría.
- **Ficha técnica de Indicadores**: Se evidenció la formulación de 3 indicadores, los cuales corresponden a los consignados en el SIPLAN – PAA 2016. Los tres indicadores tienen una medición anual, que va de 31 de diciembre de 2015 a 31 de diciembre de 2016, y se evaluaron en Julio de 2017. Cuando el indicador es de frecuencia anual, sería recomendable evaluarlo durante el mes siguiente a la fecha de corte.

El indicador “PREDIOS ADQUIRIDOS” tuvo un cumplimiento del 307%, ubicándose en la zona de exceso, ya que supera ampliamente la meta propuesta, y en el análisis no se da una justificación de la causa de este resultado por encima de lo propuesto, lo que puede llevar a concluir que hay deficiencia en la planeación de las metas. Caso en el cual se deberían formular acciones correctivas o preventivas, dando cumplimiento a la norma NTCGP1000:2009, donde se especifica: *“Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente”*

4. Gestión de la Infraestructura Vial

- **Ficha de caracterización**: La fecha de implementación es de 05 de Julio de 2017.
- **Procedimientos**: se evidenciaron 2 procedimientos en KAWAK, los cuales se implementaron en la vigencia 2016. Se recomienda revisar su actualización teniendo en cuenta que la mayoría de los formatos se implementaron en 2017 y pueden estar asociados a actividades establecidas en los procedimientos.
- **Formatos**: Se evidenciaron 59 formatos en KAWAK, 1 implementado en 2016 y 58 en la vigencia 2017.
- **Instructivos**: Se observaron en KAWAK 16 instructivos, los cuales se implementaron en la vigencia 2017.

	Instituto Nacional de Vías PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	CÓDIGO		SEVALS-FR-4	
		VERSIÓN		1	
		PÁGINA	5	DE	10

- Instructivos del Manual de Interventoría: Se encontró en KAWAK 1 Instructivo de Manual de Interventoría.
 - Manuales: Se evidenció en KAWAK 1 manual implementado en la vigencia 2017.
 - Ficha técnica de Indicadores: Se evidenció la formulación de 18 indicadores, de los cuales 17 corresponden a los consignados en el SIPLAN – PAA 2016. Estos tienen una medición de frecuencia anual, que va de 31 de diciembre de 2015 a 31 de diciembre de 2016, y se evaluaron en Julio de 2017. Cuando el indicador es de frecuencia anual, sería recomendable evaluarlo durante el mes siguiente a la fecha de corte. En la medición se encontró que 1 estaba en zona de alerta, 2 en zona de peligro, 6 en zona de exceso y 8 en zona de cumplimiento. De los que están fuera del rango de cumplimiento, en el espacio de análisis a 4 se les da explicación de la justificación. En ninguno de los casos se evidenció la formulación de acciones correctivas o preventivas. Sería pertinente revisar si es necesario formular acciones de acuerdo a lo establecido en la NTCGP1000:2009, *“Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente”*
- También se identificaron 18 indicadores, correspondientes a los formulados en el SIPLAN – PAA 2017, Indicadores de frecuencia anual, de 31/12/2016 a 31/12/2017.

III. PROCESOS DE APOYO

1. Gestión del Talento Humano

- Ficha de caracterización: La fecha de implementación es de 16 de Junio de 2017.
- Procedimientos: Se evidenciaron 4 procedimientos en KAWAK, 1 se actualizó en 2015 y 3 se implementaron en la vigencia 2016. Se recomienda revisar si se requiere su actualización.
- Formatos: Se evidenciaron 59 formatos en KAWAK, 12 implementados en 2015 y 47 en la vigencia 2016. Se recomienda revisar si se requiere la actualización de estos formatos, especialmente los de 2015. Además, 52 de los formatos pertenecen al Grupo de Control Disciplinario Interno, sería importante que se revise la necesidad de crear un proceso que abarque la gestión del Grupo, teniendo en cuenta que los formatos no están ligados a los procedimientos y ficha de caracterización del proceso revisado.
- Documentos nuevos: De acuerdo a lo aportado por el Grupo de Desarrollo Organizacional se evidenció que hay 1 formato en proceso de elaboración y 1 instructivo en revisión.
- Ficha técnica de Indicadores: Para este proceso no se evidenció en KAWAK la formulación de indicadores de Gestión. Sería importante que el líder del proceso revise la pertinencia de formular indicadores que permitan medir el resultado de la gestión del proceso.

2. Administración de Bienes y Servicios

- Ficha de caracterización: La fecha de implementación es de 07 de abril de 2016. Se recomienda revisar si se requiere actualizar esta ficha de caracterización.



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	6	DE	10

- **Procedimientos:** Se evidenciaron 11 procedimientos en KAWAK, implementados en la vigencia 2016. Se recomienda revisar si se requiere su actualización.
- **Formatos:** Se evidenciaron 19 formatos en KAWAK, 2 implementados en 2015, 16 en 2016 y 1 en 2017. Se recomienda revisar si se requiere la actualización de estos formatos, especialmente los de 2015.
- **Guías:** Se encontró en KAWAK 1 guía, implementada en la vigencia 2016.
- **Instructivos:** Se evidenciaron en KAWAK 13 instructivos, implementados en la vigencia 2016. Sería importante revisar si los instructivos requieren de alguna actualización. De estos instructivos 3 no se pueden abrir en el aplicativo, por lo cual se recomienda revisar cual es la causa con el fin de solucionar el inconveniente.
- **Manuales:** Se encontró 1 manual, implementado en la vigencia 2016.
- **Ficha técnica de Indicadores:** Para este proceso no se evidenció en KAWAK la formulación de indicadores de Gestión. Sería importante que el líder del proceso revise la pertinencia de formular indicadores que permitan medir la gestión del proceso.

3. Control Financiero y Contable

- **Ficha de caracterización:** La fecha de implementación es de 23 de julio de 2015. La actualización de la ficha está en aprobación.
- **Procedimientos:** Se evidenciaron 5 procedimientos en KAWAK, implementados en la vigencia 2015. Se recomienda revisar su actualización teniendo en cuenta que se está actualizando la ficha de caracterización.
- **Formatos:** Se evidenciaron 22 formatos en KAWAK, 18 implementados en 2016 y 4 en 2017. Se recomienda revisar si se requiere la actualización de los formatos.
- **Manuales:** Se encontraron 4 manuales, 1 implementado en la vigencia 2016 y 3 en 2017.
- **Documentos nuevos:** De acuerdo a lo proporcionado por el Grupo de Desarrollo Organizacional se evidenció la elaboración de un manual.
- **Ficha técnica de Indicadores:** Se observaron en KAWAK 3 fichas técnicas de indicadores, correspondientes a los indicadores formulados en el SIPLAN – PAA 2016. Los 3 indicadores son de frecuencia de medición anual, del 31 de Diciembre de 2015 a 31 de Diciembre de 2016. En cuanto a su evaluación se encontró que 1 no se evaluó y tampoco se le hizo el respectivo análisis de datos.

4. Gestión Contractual

- **Ficha de caracterización:** La fecha de implementación es de 23 de julio de 2015. La actualización de la ficha está en aprobación.



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	7	DE	10

- **Procedimientos:** Se evidenciaron 4 procedimientos en KAWAK, implementados en la vigencia 2015. Se recomienda revisar su actualización teniendo en cuenta que se está actualizando la ficha de caracterización.
 - **Formatos:** Se evidenciaron 33 formatos en KAWAK, 31 implementados en 2015 y 1 en 2017 y 1 sin dato. Se recomienda revisar si se requiere la actualización de los formatos, teniendo en cuenta que 2 de los 31 están en proceso de aprobación.
 - **Manuales:** Se encontró 1 manual 1 implementado en la vigencia 2015, se recomienda revisar si se requiere una actualización del mismo.
 - **Registros:** En el aplicativo se enuncian 2 registros. Sin embargo, no hay documentos adjuntos.
 - **Ficha técnica de Indicadores:** Se observaron en KAWAK 3 fichas técnicas de indicadores, 2 de los cuales no tienen evaluación, ni análisis de datos y 1 el cual tiene resultado y se encuentra en zona de exceso, pero no se hace análisis de esta información con el fin de determinar la causa y tampoco se observa acción correctiva o preventiva.
- 5. Gestión Legal y Defensa Judicial.**
- **Ficha de caracterización:** La fecha de implementación es de 19 de mayo de 2017.
 - **Procedimientos:** Se evidenciaron 14 procedimientos en KAWAK, 3 implementados en la vigencia 2015, 6 en 2016 y 5 en 2017. 1 de los procedimientos no se puede visualizar. Se recomienda revisar la causa y tomar las medidas correctivas. Es importante determinar si se requiere actualización de los procedimientos implementados en 2015 y 2016, teniendo en cuenta que se actualizó la ficha de caracterización este año.
 - **Formatos:** Se evidenciaron 8 formatos en KAWAK, 1 implementado en 2015 y 6 en 2016 y 1 sin dato. 1 de los formatos no se puede visualizar, 1 no se ve correctamente y no se puede diligenciar y 1 es un instructivo. Se recomienda revisar estas situaciones y tomar acciones correctivas.
 - **Documentos nuevos:** Según la información proporcionada por el Grupo de Desarrollo Organizacional, se encuentran 4 formatos en aprobación, 2 procedimientos en aprobación y 2 procedimientos en elaboración.
 - **Ficha técnica de Indicadores:** Se observaron en KAWAK 6 fichas técnicas de indicadores, los cuales corresponden a los formulados para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica. Los indicadores son de frecuencia anual; sin embargo, no se evidenció medición y análisis de datos. Se recomienda revisar esta situación con el responsable de la medición.



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	8	DE	10

IV. PROCESOS EVALUACIÓN

1. Proceso Evaluación y seguimiento

- Ficha de caracterización: La fecha de implementación es de 22 de julio de 2015. Se recomienda revisar si se requiere su actualización.
- Procedimientos: Se evidenciaron 10 procedimientos en KAWAK, 6 implementados en la vigencia 2015 y 4 en 2016. Es importante determinar si se su requiere actualización, en especial los de la vigencia 2015.
- Formatos: Se evidenciaron 13 formatos en KAWAK, 5 implementado en 2016 y 8 en 2017. De estos formatos, 5 no abre el archivo y no se pueden visualizar, se recomienda revisar estas situaciones y tomar acciones correctivas.
- Manuales: Se encontró 1 manual, implementado en la vigencia 2015. Revisar si se requiere su actualización.
- Ficha técnica de Indicadores: Se observó en KAWAK 1 ficha técnica de indicador, el cual corresponde a atención al ciudadano. Se recomienda revisar la pertinencia de crear un proceso referente a la gestión desarrollada por este Grupo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De la información detallada por proceso, se puede establecer los siguientes aspectos a tener en cuenta para el adecuado mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de INVIAS.

Los procesos han implementado 78 documentos en 2015, 302 en 2016 y 153 en 2017, por lo cual es fundamental que los líderes de los procesos continúen con la revisión de los mismos, con el fin de determinar la pertinencia de su actualización y de esta manera cumplir con lo establecido en el numeral 4.2.3 "Control de documentos" de la norma NTCGP1000:2009, donde se especifica que se debe "**revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente**". Negrilla fuera de texto.

En especial es importante revisar las fichas de caracterización, teniendo en cuenta que esta permite identificar todos los factores que intervienen en el proceso y los aspectos que se deben controlar, siendo fundamental para una correcta gestión del proceso y logro de los resultados esperados.

Se evidenció la presencia de documentos obsoletos en el sistema, lo cual debe revisarse ya que la norma NTCGP1000:2009, numeral 4.2.3 Control de documentos, literal g, especifica que se debe: "**prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón**". Negrilla fuera de texto.

También se encontraron documentos que no se pueden abrir o visualizar, por lo cual se recomienda revisar las causas y tomar medidas correctivas.



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	9	DE	10

En cuanto a las fichas técnicas de indicadores, se evidenciaron procesos que no tienen formulados indicadores de gestión, otros que se midieron posterior al cumplimiento de la frecuencia indicada, indicadores que al medirse se encontraban por fuera de los rangos de cumplimiento y no se justificaba la causa y además no se les formulaba acciones preventivas o correctivas. Lo cual debe revisarse y tomar medidas, teniendo en cuenta que en el numeral 8.2.3 "Seguimiento y medición de los procesos" de la NTCGP100:2009, se establece que "La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, **su medición**. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia)". "(...) Para el seguimiento y la medición de los procesos se pueden emplear métodos como indicadores (...)" "(...) Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo **correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente**". Negrilla fuera de texto.

OBSERVACIONES

N°	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
	Numeral 4.2.3 "Control de documentos" de la norma NTCGP1000:2009	Se evidenció la presencia de documentos obsoletos en el aplicativo KAWAK. Los cuales se detallan en el anexo 1.	Identificar los documentos y tomar acciones correctivas con el fin de evitar su uso por parte de los usuarios del Sistema.
	Numeral 4.2.3 "Control de documentos" de la norma NTCGP1000:2009	Se evidenció documentación de la vigencia 2015 y 2016, de la cual no se tienen evidencia de su revisión para actualizarse en caso de requerirse.	Revisar los documentos del proceso en especial la ficha de caracterización con el fin de determinar cuáles requieren actualización para adaptarse a las necesidades actuales del proceso y dar cumplimiento a los objetivos del mismo.
	Numeral 4.2.3 "Control de documentos" de la norma NTCGP1000:2009	Se evidenció documentación que no puede abrirse o no puede visualizarse. Lo cual afecta el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. (En el anexo 1 se detallan los documentos que tenían inconvenientes al momento de realizar el seguimiento).	Revisar la documentación que presenta inconvenientes en el aplicativo KAWAK y tomar acciones correctivas.
	Numeral 8.2.3 "Seguimiento y medición de los procesos" de la norma NTCGP1000:2009	Se evidenciaron procesos que no tienen formulados indicadores de gestión, otros que se midieron posterior al cumplimiento de la frecuencia indicada, indicadores que al medirse se encontraban por fuera de los rangos de cumplimiento y no se justificaba	Revisar la pertinencia de la formulación de indicadores en el caso de que no se hayan formulado y en el caso del seguimiento y medición asegurarse de que se realice en los tiempos establecidos y se efectúe un análisis de los datos



Instituto Nacional de Vías
PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	SEVALS-FR-4		
VERSIÓN	1		
PÁGINA	10	DE	10

la causa y además no se les formulaba acciones preventivas o correctivas. (En el anexo 1 se detalla cada uno de los resultados de la revisión, con el fin de tomar acciones).

que permita generar acciones preventivas o correctivas en caso de requerirse por estar fuera de los rangos establecidos.

Wendy Polanía
Firma Auditor Lider