

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CONCEJO MUNICIPAL DE ENVIGADO		
1.2. SITIO WEB: www.concejoenvigado.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: CARRERA 43 No 38 SUR 35 ENVIGADO, ANTIOQUIA, COLOMBIA		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N.A		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de servicios de apoyo logístico y administrativo a las sesiones plenarias y estudios de comisión y de desarrollo de mecanismos de participación comunitaria propuestos por el Concejo Municipal. No aplica 8.3: Diseño y Desarrollo de productos y servicios		
Provision of logistics and administrative support to the plenary meetings and of commission and development of mechanisms for community participation studies proposed by the Municipal Council services		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A.		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	MARÍA VICTORIA GÓMEZ BOTERO	
Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD	
Correo electrónico:	maria.gomez@envigado.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento	<input type="checkbox"/> Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Renovación
<input type="checkbox"/> Ampliación	<input type="checkbox"/> Reducción	<input type="checkbox"/> Reactivación
<input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)	<input type="checkbox"/> Extraordinaria	<input checked="" type="checkbox"/> Actualización
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Etapa 1 (Si aplica)	N.A	N.A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-09-05	0,5
Auditoría en sitio	2018-09-10 Y 11	2,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	BEATRIZ HELENA MACHADO GIRALDO	
Auditor	FELIPE ALARCÓN AGUILAR	
Experto Técnico	N.A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 6749-1	
Fecha de aprobación inicial	2009-12-23	
Fecha de próximo vencimiento:	2018-12-22	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: N.A

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

✓ 8.3: Diseño y Desarrollo de productos y servicios, debido a que las actuaciones de la Corporación están reguladas por la Constitución y la ley, y los programas comunitarios son planificados por la Mesa Directiva de la entidad.

✓ 7.1.5.2: Trazabilidad de las mediciones: debido a que la Corporación no requiere de equipos de seguimiento y medición para el ejercicio de sus funciones administrativas y para con la comunidad.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se hace el cambio reglamentario anual de Mesa Directiva del Concejo municipal desde el comienzo del año, en consecuencia, se cambia Presidente del Concejo por rotación anual dentro del marco legislativo.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing),

Si No NA .

Proceso de origen externo:
Logística para los eventos con la comunidad.

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles:

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Finalización del plan de transición de las normas ISO 9001:2015

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	Se observan desviaciones relacionadas con: La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria; evaluar la eficacia de las acciones tomadas, No hay evidencia de la evaluación de la eficacia para las	No se genera un procedimiento para la evaluación del impacto de las capacitaciones, solo se actualiza el formato denominado Evaluación del impacto de las capacitaciones, además se actualiza el registro FO-GHU-10 Determinación de necesidades de capacitación y entrenamiento del personal versión 2 de octubre de 2017 que está asociado al	Si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	capacitaciones realizadas durante los años 2016 y 2017, de acuerdo a lo establecido en el Plan de capacitaciones; no se asegura que se evalúa el impacto que generan las capacitaciones en la mejora del desempeño o cierre de brechas identificadas	procedimiento para la capacitación al personal – PR-GHU-01 versión 4 del 31 de julio de 2012 Se valida aplicación del formato evaluación de impacto de las capacitaciones realizadas a secretario ejecutivo – Honorio Upegui y secretaria auxiliar – Pilar Lopez (tema: comunicación efectiva y liderazgo empoderador para secretarias, asistentes y técnicos) se valida Certificado generado por CENDAP20 de la capacitación anteriormente mencionada de Maria del Pilar López Castrillón (curso realizado los días 26, 27, 28 y 29 de Abril de 2018)	

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> El programa niños al concejo, en el cual desde las instituciones públicas y privadas se eligen niños para que hagan parte del concejo municipal durante dos meses participando de manera activa en las actividades de la institución, de manera que se acerquen mas al que hacer del concejo y les permitan hacer propuestas para el beneficio de sus comunidades. El proyecto de digitalización del archivo histórico, con el fin de rescatar la información del Concejo y preservar la historia de las acciones realizadas por el Concejo en el tiempo. La designación de un concejal para realizar el control político de cada una de las secretarías municipales, con el fin de estar mas de cerca de las acciones del Municipio. El proyecto de modernización del recinto del Concejo, con el fin de automatizar las sesiones, mejorar la gestión administrativa y logística y optimizar el tiempo de las sesiones. El hecho de que las sesiones del concejo sean transmitidas en vivo desde el 2016 por medio de facebook live, abriendo el espacio a la comunidad (partes interesadas externas) y la posibilidad de conocer las dinámicas y acciones realizadas por parte de los concejales frente a los intereses de la comunidad envigadeña. <p>4.2 Oportunidades de mejora</p> <p>Direccionamiento organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Es importante determinar plazos de ejecución de las estrategias definidas a partir del análisis DOFA realizado, con el fin de controlar su implementación. En la revisión por la dirección, especificar de manera puntual la retroalimentación de cada parte interesadas, para ello consultar con todos los procesos la posible retroalimentación que reciben de estas. Revisar en la matriz de los riesgos, que las acciones de tratamiento sean específicas y detalladas, no colocar como acciones “mejorar los controles existentes” ya que es ambiguo y no da claridad. <p>Apoyo logístico y administrativo</p>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- El formato de seguimiento y control de plenarias, es importante que se diligencie de manera sistemática, ya que es el registro que permite tener control de que todos los recursos para la ejecución de las plenarias funcionan de manera eficaz, y adicionalmente en este se controla la respuesta a los requerimientos de los concejales.

Gestión Comunitaria

- En el plan de eventos comunitarios, hace falta un espacio en el cual se indique el objetivo por el cual se propone realizar cada evento planificado, especificar el método que se utiliza para medir el resultado del evento, y revisar que los eventos que se planifican si sean de proyección a la comunidad, que apunten al logro del objetivo del proceso.
- Considerar la posibilidad de unificar el plan de calidad y el acta de gestión comunitaria, ya que se están utilizando ambos para el propósito de planificación, e incluir la verificación del cumplimiento de las actividades y el registro de dificultades que se presentan para tomarlas como lecciones aprendidas del proceso.

Evaluación independiente

- La redacción de los aspectos identificados en las auditorías internas es importante que incluyan el que y para que, de cada aspecto, de manera que sean claros para los líderes de proceso en cuanto a la mejora que se pretende proponer, y en cuanto a las no conformidades, asegurarse de que sean incumplimientos a requisitos y no oportunidades de mejora e incluir siempre el incumplimiento y la evidencia que lo soporta.

Gestión de Compras y Contratación

- Es conveniente replantear los criterios de reevaluación de proveedores con el objetivo de minimizar el nivel de subjetividad al momento de su calificación, asociar lo anterior de igual manera a los riesgos y oportunidades que puedan surgir.
- Es oportuno identificar cuáles son los proveedores críticos asociados a la prestación del servicio (Ej: sonido, fotocopias documentos de estudio – proyectos de acuerdo), con el objeto de plantear acciones para abordar riesgos y oportunidades

Comunicación pública

- Teniendo como base el Plan de comunicaciones FO-CPU-02 versión 01 del 11 de diciembre de 2008, es pertinente integrar un balance de la gestión del proceso de comunicaciones con datos pertinentes frente a las personas que reciben las comunicaciones tanto internas como externas (nivel de cobertura), con el objeto de reconocer que tan efectivos han sido los medios utilizados.
- Es oportuno que el área de comunicaciones genere un espacio de retroalimentación por parte de los concejales para que se tengan en cuenta sus necesidades y expectativas asociadas a lo que se quiere y requiere comunicar, asociados además a los recursos con los que cuentan actualmente.
- Con base en el FO-DOR-05 versión 3 del 12 de febrero de 2016 (Identificación de necesidades y expectativas recopiladas cada 4 años), es pertinente definir línea base de las pretensiones allí consolidadas y evaluar el nivel de cumplimiento de las mismas bajo el marco de los riesgos y oportunidades identificadas que tengan relación en el tiempo.

Evaluación satisfacción de cliente – Atención de quejas y reclamos

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Es pertinente darle fuerza al concepto de servicio no conforme (PR-MCO-05 Procedimiento para el control de servicio no conformes Anexo Listado de servicio no conforme, Ítem A) y vincularlo más directamente a la retroalimentación que puedan generar los corporados en cada sesión y ligarlo con las encuestas de satisfacción, a partir de lo anterior generar acciones que ayuden a mitigar riesgos asociados y potencializar oportunidades

Infraestructura física y Tecnológica

- Es pertinente seguir perfeccionando las herramientas usadas para la identificación de riesgos para que los diferentes líderes de proceso puedan actualizarla de manera permanente y generar acciones que ayuden a prevenir riesgos asociados a la materialización de amenazas asociadas a las condiciones de la infraestructura (Ej: Amenazas y riesgos asociados en lo que el concejo denomina cuarto útil que en realidad es el cuarto de control de todos los dispositivos eléctricos y electrónicos del recinto de concejo).

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas	Principal causa	Acciones tomadas
2017 1	La queja que aparece año a año, es una misma persona que se queja porque se interrumpen las sesiones, para advertir la llegada de un concejal que llega tarde.	Se le explica a la comunidad que legalmente así debe hacerse.
2018 1		

Tendencias de la medición del nivel de satisfacción:

- ✓ La organización hace seguimiento a la percepción de los clientes de manera anual.

SATISFACCIÓN	2017	2018
Nivel de Satisfacción de los Clientes -Corporados	4,6	4,5
Nivel de Satisfacción de los Clientes -Comunidad	4,5	4,6
Nivel de Satisfacción de los Clientes-Admón. Municipal e invitados	4,5	4,6

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas. N.A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No NA

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO 2017	RESULTADO 2018
Satisfacer a las necesidades de la comunidad, la administración municipal y las partes interesadas con la prestación de los servicios relacionados con las funciones del Concejo Municipal.	Nivel de Satisfacción de los Corporados	4.0-4.5	4.6	4.5
	Nivel de Satisfacción de la administración Municipal	4.0-4.5	4.5	4.6
	Nivel de Satisfacción de la Comunidad en General	4.0-4.5	4.5	4.6
	Cumplimiento al Plan de Gestión Anual	90%-95%	95.7%	64%
	Nivel de Satisfacción con los Eventos de Gestión Comunitaria	4.0-4.5	4.6	4.6
Prestar los servicios de apoyo a los Corporados para que éstos puedan desarrollar su labor designada por la ley.	Conformidad con el Apoyo Logístico y Administrativo a las Sesiones Plenarias	90%-95%	100%	97%
	Encuesta de satisfacción: -Infraestructura en las plenarias, sonido -Documentación -Comunicaciones a los concejales -Programación e información a los invitados -Apoyo en general de los funcionarios	4.0-4.5	4.5 4.5 4.8 4.5 4.8	4.3 4.4 4.6 4.8 4.8
	Oportunidad en la transcripción de actas.	80%-95%	96%	144%
	Oportunidad de respuesta de peticiones Quejas, Reclamos y No Conformidades	100%	100%	55%
	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.	Cumplimiento de planes de mejora	70%-80%	94,4%

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	9.1.3 c y d; 7.5.3.2 c); 8.1c
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Sobre la gestión del proceso de auditorías internas en la organización, se concluye:

- ¿El procedimiento es adecuado y se acoge a las directrices de la ISO 19011?
 Si No parcialmente .
 Las auditorías están enfocadas como un proceso que permite la verificación del estado de conformidad del sistema de gestión de calidad, siendo adecuado al requisito del numeral 9.2 de la ISO 9001:2015 y los lineamientos de la NTC ISO 19011:2012.
- ¿Se establecen programas y planes de auditorías adecuados?
 Si No .
 Se tiene definido realizar un programa anual de auditorías internas al sistema de gestión de calidad, la última fue realizada en julio 2018 en estos se auditaron todos los procesos.
- ¿Los tiempos asignados para evaluar los procesos son acordes con las necesidades de la organización?
 Si No .
- ¿El o los ciclos de auditoría interna, cubre todos los procesos, requisitos y sitios permanentes o temporales de la organización?
 Si No .
- ¿La competencia del equipo auditor es adecuada?
 Si No .
 No se cuenta con auditores internos formados, se realizan las auditorías internas con el personal de la Alcaldía de Envigado; se verifico la evidencia que soporta las competencias de los auditores que realizaron las auditorías.
- ¿La conclusión de sus reportes alimenta la revisión de la dirección para la toma de decisiones?
 Si No parcialmente .
 Se presenta un informe de los resultados de las auditorías y las conclusiones generales, para la revisión por la dirección.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

- ¿Se evidenció cubrimiento de las entradas para la revisión, resultados o salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma?
Si No parcialmente
- ¿Existen entradas adicionales o resultados adicionales a los requeridos por la norma?
Si No
- ¿Se evidencia relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua?
Si No parcialmente

La revisión por la dirección se realiza anualmente, la última revisión fue realizada en septiembre de 2017, y se tiene programada para realizar la próxima revisión en la tercera semana de septiembre de 2018, se revisa el informe que se presentara en esta revisión, evidenciando que cumple con las entradas requeridas en la norma.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

- ¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO
- ¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO
- ¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

Fecha de la verificación complementaria: N.A

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	N.A		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A		

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	x	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación y actualización del certificado		
Nombre del auditor líder: BEATRIZ HELENA MACHADO G.	Fecha	2018 09 18

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas - Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 - PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	CONCEJO MUNICIPAL DE ENVIGADO		
Dirección del sitio:	CARRERA 43 No 38 SUR 35 ENVIGADO, ANTIOQUIA, COLOMBIA		
Representante de la organización:	MARÍA VICTORIA GÓMEZ BOTERO		
Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD	Correo electrónico	maria.gomez@envigado.gov.co
Alcance: Prestación de servicios de apoyo logístico y administrativo a las sesiones plenarias y estudios de comisión y de desarrollo de mecanismos de participación comunitaria propuestos por el Concejo Municipal.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN
<input type="checkbox"/> REDUCCIÓN	<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	<input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. 			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.			
Auditor Líder:	BEATRIZ HELENA MACHADO G. (BM)	Correo electrónico	bmachadonet@icontec.net
Auditor:	FELIPE ALARCÓN AGUILAR (FA)	Auditor	N.A
Experto técnico:	N.A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2018-09- 10 lunes	08:00	08:30	Reunión de apertura	BM-FA	Todo el equipo de Trabajo
	8:30	10:30	Direccionamiento organizacional. (Incluye revisión Gerencial). 4.1, 4.2, 4.3, 5, 6, 7.1, 9.3	BM	Mesa Directiva Luis Esteban Molina María Victoria Gómez
	8:30	10:00	Compras y Contratación (Verificación de procesos de origen externo, cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación) 8.4	FA	Andrea Ochoa
	10:00	11:00	Comunicación publica 7.4	FA	Catalina Saldarriaga Carolina Colorado María Victoria Gómez
	10:30	12:30	Apoyo logístico y administrativo. 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	BM	Luis Esteban Molina Honorio Upegui Pilar López
	11:00	12:30	Evaluación satisfacción de cliente – Atención de quejas y reclamos 8.2, 8.7, 9.1.2	FA	María Victoria Gómez Jaime Ceballos
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:00	Gestión Humana. 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3 Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.	FA	Luis Esteban Molina María Victoria Gómez
	13:30	14:30	Planeación administrativa y financiera 5.1.1, 7.1, 8.1	BM	Andrea Ochoa
	14:30	16:30	Gestión Comunitaria. 8.1, 8.5, 8.6, 8.7	BM	Catalina Saldarriaga Carolina Colorado María Victoria Gómez
	15:00	16:30	Infraestructura física y Tecnológica 7.1.3	FA	Honorio Upegui
	16:30	17:00	Balance del día	BM-FA	Entre auditores
2018-09- 11	8:00	9:30	Evaluación independiente (Auditorías internas de calidad)	BM	María Victoria Gómez

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Martes			9.2		
	9:30	10:30	Mejoramiento continuo 10		María Victoria Gómez
	10:30	10:45	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.		María Victoria Gómez
	10:45	11:30	Preparación informe de auditoría		Auditor líder
	11:30	12:00	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría

Observaciones:

- Los nombres de los procesos corresponden a la denominación dada por la empresa.
- Durante la auditoria se cerrarán las acciones correctivas planteadas para las no conformidades detectadas en la auditoria anterior y que están pendientes, y se hará seguimiento a los aspectos por mejorar planteados en la auditoria anterior de ICONTEC.
- Durante el proceso de la auditoria se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados en las condiciones y términos de referencia del certificado ICONTEC de gestión de la calidad ES-R-SG-01, y en el manual de imagen y aplicación del certificado de gestión de la calidad ES-M-SG-001.
- La auditoría debe ser acompañada por una persona de la organización o guía, cuyas funciones serán: pueden estar presentes durante las actividades de auditoría realizando actividades tales como las de establecer contactos y asistir con la ejecución del cronograma de entrevistas, colaborar en los acuerdos para las visitas de ubicaciones específicas de la organización, asegurar que las reglas relacionadas a los procedimientos de protección del personal y seguridad de las instalaciones son conocidas y respetadas por el equipo auditor, testificar la auditoria en nombre de la organización y proveer información aclaratoria cuando así sea solicitado por el equipo auditor. De la misma manera, los guías no deben dar respuestas relacionadas con el sistema de gestión como si ellos fueran los responsables del área que se está auditando si no lo son.
- Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión durante toda la auditoria.
- Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoria, al e-mail bmachado@icontec.net
- Cualquier duda favor comunicarse al celular: 310 4602821
- Durante la auditoría a cada proceso se evaluará el cumplimiento de los requisitos relacionados con los Numerales 9001:2015: 4.4, 5.2, 6.1, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 10

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-09-05
---	------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-09-18 y no recibieron observaciones por parte del auditor líder.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.1.3 c y d
Descripción de la no conformidad: No se está asegurando que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad está protegida adecuadamente.		
Evidencia: En el tablero de indicadores Cumplimiento plan de comunicaciones 2017: se evidencia ejecutado el 53% Meta: mínimo 85% y se sustenta que se cumple más del 85% de las actividades presupuestadas, hay errores en los datos que se migran desde el plan de comunicaciones por sus fórmulas preestablecidas o actualización.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Corrección de las plantillas en Excel del plan de comunicaciones 2. Hacer un inventario de plantillas en Excel con el manejo de formulas 3. Revisar y corregir la formula cuando presente errores.	Plantillas revisadas – Formato temporal de plantillas en Excel revisadas	Septiembre 28 de 2018
Descripción de la (s) causas (s) - No existe verificación luego de la manipulación de las plantillas en Excel. - Las plantillas de Excel no están protegidas, contra modificaciones una vez son revisadas por el responsable (Coordinador de Calidad)		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Levantar un inventario de las plantillas en Excel que realizan cálculos de indicadores	Formato temporal de Plantillas	Septiembre 28 de 2018
Adecuar las plantillas de Excel, con celdas protegidas para el cálculo de fórmulas para indicadores.	Plantillas de Excel actualizadas	Octubre 31 de 2018
Actualizar el procedimiento PR-GDO-01 procedimiento para la elaboración de información documentada, incluyendo la protección de las celdas con fórmulas en todas las plantillas de Excel	Procedimiento PR-GDO-01 para la elaboración de información documentada Actualizado	Octubre 31 de 2018
Incluir un punto de control cada vez que se publica una plantilla de Excel, verificando que las formulas no hayan sido manipuladas	Procedimiento Actualizado	Octubre 31 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3.2 c)
Descripción de la no conformidad: No se está controlando la información documentada cuando esta sufre cambios		
Evidencia: Se modifica el procedimiento para la capacitación al personal PR-GHU-01 versión 4 del 31 de julio de 2012 y el formato FO-GHU-03 versión 1 del 28 de noviembre de 2008 Evaluación del impacto de las capacitaciones y no se evidencia que se actualicen las versiones, estas permanecen igual (versión 4 y versión 1 respectivamente).		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar la versión del PR-GHU-01 procedimiento de capacitación, incluyendo el cambio del nuevo formato FO-GHU-03 de Evaluación del impacto de las capacitaciones.	Procedimiento actualizado	Septiembre 28 de 2018
Descripción de la (s) causas (s) - No se está verificando el cambio de los procedimientos, cuando hay un cambio en un formato. - No existe un documento que relacione los formatos con los procedimientos		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Modificar el formato FO-GDO-02 Listado Maestro de información documentada, incluyendo, en los formatos, a que procedimiento está asociado.	Listado Maestro de Información Documentada actualizado	Octubre 31 de 2018
Actualizar el procedimiento PR-GDO-01 procedimiento para la elaboración de información documentada, incluyendo un punto de control cuando se elaboren formatos; revisando además, el procedimiento y el listado Maestro.	Procedimiento PR-GDO-01 para la elaboración o creación de información documentada Actualizado	Octubre 31 de 2018
Socialización en grupo primario de los cambios y los puntos de control establecidos.	Acta de grupo Primario	Octubre 31 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.1 c
Descripción de la no conformidad: Se observan desviaciones relacionadas con: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios		
Evidencia: En el procedimiento PR-GCO-01 Gestión Comunitaria se establece la realización de un plan de calidad para cada evento planificado, este no se ha realizado durante el 2017 y 2018 para ninguno de los eventos planificados.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Elaborar el plan de calidad para los eventos que aún no se han realizado en el año 2018. 2. Para los eventos ya realizados no se considera pertinente, ni agrega valor elaborar dicho registro.	Plan de calidad eventos en octubre, noviembre y diciembre	Octubre – Noviembre - Diciembre
Descripción de la (s) causas (s) - Desconocimiento de uso del formato, debido a que la comunicadora anterior dejó usarlo. - El formato no cumple con los requerimientos necesarios a la hora de planear un evento.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Rediseñar el formato de plan de calidad, enfocándolo a un plan de trabajo o cronograma; teniendo en cuenta el ciclo de realización de los eventos: pre evento, evento y pos evento.	Actualización del formato de FO-GDO-02 Plan calidad y procedimiento PR-GCO-01 de Gestión comunitaria	15 de noviembre de 2018
Para los eventos institucionales de Niños al Concejo y Cumpleaños de Envigado, diligenciar parcialmente este formato ya actualizado con los requisitos específicos de cada evento, poniendo en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas en la realización de estos 2 eventos por varios años.	Formatos parcialmente diligenciados	15 de noviembre de 2018
Reuniones de diseño y revisión con las personas involucradas en los eventos.	Actas de Reunión	Septiembre a noviembre de 2018
Reunión de socialización del formato y del nuevo procedimiento de gestión comunitaria.	Acta de Grupo Primario	Noviembre de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC o a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Internacional

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: () Mayores (<u>3</u>) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (<u>X</u>) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>2018-9-18</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>N.A</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la(s) no conformidad(es) reportada(s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección Organización: <u>S</u>	Firma:
<u>Maria Victoria Gómez</u>	<u>[Firma]</u>

CONCEJO MUNICIPAL ENVIGADO

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.