

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
<b>ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI</b>		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.cali.gov.co">www.cali.gov.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Avenida 2 Norte No. 10-70 piso 14 Centro Administrativo Municipal CAM Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Avenida 5AN No. 20N-08 Edificio Fuente Versalles	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.
Talleres del municipio Calle 70 # 8-20	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Talleres de Mantenimiento infraestructura vial.
Calle 9 No. 37-00 Unidad Deportiva Panamericana	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes.
Calle 71 No. 1 A-10	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal San Luis
Carrera 34 calle 5b	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Deporte y Recreación
Carrera 28D No. 70-91	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Centro Emprendimiento Cultural.
Calle 50 con carrera 28F	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Alvaro Mutis
Carrera 5 No. 6 – 05 Centro Cultural de Cali	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales. Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo.

*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



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
<p>Mantenimiento de infraestructura vial. Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes. Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto. Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las bibliotecas públicas de Santiago de Cali; San Luis; Deporte y Recreación; Centro Emprendimiento Cultural; Alvaro Mutis. Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales. Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo. Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.</p> <p>No aplicabilidad 8.3 Diseño y Desarrollo</p>		
<p>Maintenance of road infrastructure Execution of initiation and sports training programs for children and young people Orientation and attention to the vulnerable early childhood population, women victims of violence and victims of conflict Guidance and access to information through bibliographic resources in the public libraries of Santiago de Cali; San Luis; Deporte y Recreación; Centro Emprendimiento Cultural; Alvaro Mutis. Formulation and management of projects for the construction of business development routes around local value chains Promotion of employability routes by value chains of the municipal employment system. Inspection, Surveillance and Control of licensed buildings</p>		
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 36</b>		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A.</b>		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015</b>		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Daniel Jair Chacón Balcázar	
Cargo:	Subdirector de Gestión Organizacional	
Correo electrónico	<a href="mailto:daniel.chacon@cali.gov.co">daniel.chacon@cali.gov.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<p style="text-align: right;"><b>X Inicial o de Otorgamiento</b></p> <p> <input type="checkbox"/> Seguimiento  <input type="checkbox"/> Renovación  <input type="checkbox"/> Ampliación  <input type="checkbox"/> Reducción  <input type="checkbox"/> Reactivación  <input type="checkbox"/> Extraordinaria  <input type="checkbox"/> Actualización  <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)         </p>		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Las Bibliotecas		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>	<b>FECHA</b>	<b>Días de auditoría)</b>

*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



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Etapa 1 (Si aplica)	2018-09-24 y 25	1.5
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-10-10	1.0
Auditoría en sitio	2018-10-29,30,31 2018-11-01 y 02	13.5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Helberth Mauricio Ramírez Pacheco	
Auditor	Luis Eduardo Martínez Vera Lucy Rivera Manrique Rosa Nancy Henao	
Experto Técnico	Claudia Patricia Ortiz – Ing. Civil	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	NA	
Fecha de aprobación inicial	NA	
Fecha de próximo vencimiento:	NA	

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
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.

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
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: 2018-10-29 Bibliotecas Alvaro Mutis y San Luis

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

8.3 Diseño y Desarrollo:

No se encuentran en desarrollo estudios de diseño, como tampoco obras en construcción que indique su aplicación; esto, no tiene ningún efecto sobre las demás líneas de servicio que hacen parte del alcance del SGC.

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

Nombre del Proyecto / Contrato:	RUTAS COMPETITIVAS Y DE SOFISTICACIÓN DE LAS CADENAS DE VALOR DE SANTIAGO DE CALI
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7
Numero de Contrato:	4171.010.26.1.093
Entidad Contratante:	Secretaría de Desarrollo Económico
Localización:	Cali
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual
% de participación y nombre de cada	100%

*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**

empresa participante		
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Felipe Lara	
Fecha de inicio del proyecto:	19-jun-2018	
Fecha de finalización del proyecto:	15-dic.2018	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Desarrollar iniciativas de sofisticación para construir rutas de competitividad, apalancadas en los proyectos de inversión denominado, fortalecimiento empresas, grandes y medianas con programas ciencias, tecnología e innovación en Santiago de cali. – implementación de estrategias para el fortalecimiento a closteres en sectores estratégicos de Santiago de Cali.	
Actividades del alcance auditadas.	Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X

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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), 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

*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

En caso afirmativo, cuáles:

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

En caso afirmativo descríbalas,

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial [cotizacionsistema@icontec.org](mailto:cotizacionsistema@icontec.org), para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si  No  NA .

Proceso de origen externo:

Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, a través de los centros de desarrollo infantil, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto.

3.15. ¿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:

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

Si  No

3.17. ¿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

3.18. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

#### **Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria**

La conformación del Comité Interinstitucional de Participación Ciudadana, para actuar de ente articulador entre las diferentes dependencias y entidades descentralizadas del municipio de Santiago de Cali, para generar estrategias de promoción de participación ciudadana.

La promoción del control social como el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, y realiza el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas.

Se cuenta con una carpeta (metodología), que apoya a los equipos de seguimiento y control a los proyectos su diligenciamiento es fácil y en tiempo real.

Se cuenta con herramientas y metodologías para brindarles a los organismos de la administración municipal el apoyo para que establezcan proyectos, se reúnen por lo menos 4 veces en el año.

A través del consejo de participación ciudadana, se asesora al Municipio en la definición, promoción, diseño, seguimiento y evaluación de la política pública de participación ciudadana en Santiago de Cali, se reúne mensualmente y asisten Los distintos grupos de enfoque diferencial y territorial.

#### **Gestión Jurídica**

Para el riesgo de cohecho se mejoraron los controles elaborando un registro de conceptos jurídico en un sistema de información.

Se compró un sistema de información JURISOFT en el 2017 para apoyar la gestión jurídica y dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo.

El Sistema de información normativo y judicial se mejoró para brindar un mejor acompañamiento a los organismos de la alcaldía.

A partir de un derecho de petición se estableció una política de prevención del daño en materia de derecho de petición.

Se realizó jornada de orientación y actualización “en defensa judicial y prevención del daño Antijurídico, buscando mejorar su competencia y desempeño.

Se realizó la contratación del análisis de causas generadoras de daño antijurídico; para ello se estudió 385 procesos judiciales y sus respectivos fallos, analizando en detalle las causas y hechos que dieron como resultado la pérdida de 139 procesos judiciales, el análisis emprendido presenta el estudio de las clases de procesos más comunes elevados contra la administración Municipal de Santiago de Cali.

Se tiene en la página web de la alcaldía una capacitación virtual para el ciudadano, buscando que conozca más sobre el proceso de radicación de queja y el proceso disciplinario del organismo.

El “código disciplinario único” para la prevención de posibles conductos que puedan constituir faltas disciplinarias.

*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

Se realizan a los ciudadanos, jornadas de orientación de fortalecimiento del componente preventivo de la acción disciplinaria en el municipio de Santiago de Cali.

##### **Control y Mantenimiento del Orden Público**

Se está trabajando para mejorar el control urbano a través de los sistemas de información el Dagma, infraestructura, Catastro, Vivienda Planeación, Bienes e inmuebles, Gestión de riesgos, inspecciones y corregimientos para formular un proyecto de implementación de un sistema de información geográfico para el control urbano denominado SIGCU.

##### **Gestión Documental**

Se imparten lineamientos para el uso racional del papel y la implementación del Gobierno en Línea en lo referente la gestión documental y de información y en coordinación con el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se elabora e imparte lineamientos para la conservación, preservación y el uso adecuado del patrimonio documental del Municipio de Santiago de Cali, y se verifica su cumplimiento.

Se realizan 2 seguimientos en el año a la gestión documental a todas los organismos de la alcaldía y con los resultados de las auditorias se analizan punto recurrentes para elaborar el plan de capacitación.

##### **Adquisición de Bienes, Obras y Servicios**

Los productos informativos: El diagnóstico de supervisión; guía para contratar el el marco decreto 092 2017 con entidades sin ánimo de lucro; La Guía para el cálculo de los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional, para definir requisitos pertinente del mercado y el Documento modelo para elaborar los estudios del sector (requisito del modelo de contratación).

##### **Administración de tesorería**

Se hacen la revisión y cambios en el procedimiento de pagos, se hacen la socialización con los jefes de unidad de apoyo y contratistas sobre los procesos de pago mediante la página [consultas.pago@cali.gov.co](mailto:consultas.pago@cali.gov.co), el cual es el medio electrónico para saber del estado de la cuenta.

A través de la resolución de recaudos, se buscó garantizar que los establecimientos bancarios recauden acordes a las necesidades de la Alcaldía de Cali.

Los premios: Plan de incentivos al mejor equipo por la implementación del resolución 4131.010.21.0012 le establecieron condiciones habilitantes en el que se establece la autorización y el procedimiento de recepción de recaudo del municipio disminuyo los PQR disminuyeron los tiempos de respuesta. Y el premio por el sistema de emisión electrónica de estampillas en el municipio de Cali.

##### **Bienestar Social**

Reconocimiento recibido por la Alcaldía de Cali en Septiembre del 2018 por parte de la Unidad para la Atención y Reparación de Víctimas del Conflicto con un nivel de contribución alto, recibiendo la Certificación Territorial para el año 2017.

*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

Reconocimiento de Mejor practica en el País en atención, cuidado y promoción del desarrollo integral de la primera infancia, otorgado por ICBF en Julio del 2018.

Sistema de Información DUBS utilizado en la secretaria de Bienestar Social, les permitió ser finalista al Premio a la Innovación de Gobierno Digital (Índigo 2018).

El grado de compromiso, despliegue de información e involucramiento del personal directivo, administrativo y operativo en el proceso de certificación del SGC.

La organización, clasificación y orden de la información de soporte para cada uno de los procesos evaluados durante la auditoria, permitiendo consultar fácilmente los documentos requeridos.

Los resultados obtenidos en los indicadores del área de contabilidad en cuanto a tiempo de respuesta a sentencias Judiciales y tiempo de contabilización de cuentas por pagar.

### **Bibliotecas**

Implementación de campaña para la inclusión social de las personas con discapacidad del municipio de Santiago de Cali.

Infraestructura en la Biblioteca de San Luis para acceso de personas que requieran uso de silla de ruedas.

Fortalecimiento de los espacios para la atención de la primera infancia en las bibliotecas públicas del municipio de Santiago de Cali.

El liderazgo y compromiso del equipo de calidad para brindar apoyo en el proceso de implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

El establecimiento de estrategias para fomentar la cultura de la calidad.

Una estructura organizacional adecuada según las necesidades y expectativas de la ciudadanía y las partes interesadas.

La gestión por competencias se desarrolla de manera coherente con la Planeación del Talento Humano.

La gestión del conocimiento garantiza la transferencia, conservación y administración del conocimiento minimizando el riesgo de fuga o pérdida del mismo.

La infraestructura tecnológica se evidencia como una fortaleza en la entidad, generando innovación y cercanía de la ciudadanía con la entidad.

La entidad realiza de manera efectiva la rendición de cuentas, informando a la ciudadanía, comunidad y partes interesadas la gestión realizada por cada uno de los organismos de la entidad.

### **Desarrollo Físico.**

El incremento de 4 cuadrillas a 24 Cuadrillas para atender los mantenimientos viales.

La asignación de recursos para la compra de maquinaria 6 unidades de bacheo, 6 camiones vibro compactadores para aumentar la capacidad de respuesta para la atención de los mantenimiento viales.

*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

##### Deportes

El fortalecimiento en el enfoque psicosocial y condiciones técnicas para la formación deportiva de los niños y jóvenes.

La estrategia llevada a cabo para llegar directamente a la comunidad y no por intermediarios, les ha permitido identificar sus necesidades e implementar proyectos para satisfacerlas.

La ampliación en la cobertura con las 22 disciplinas deportivas en las 22 comunas del Municipio.

El fortalecimiento en los controles de los programas deportivos para garantizar que se cumplan con los objetivos propuestos.

La inclusión de los niños con discapacidad a los programas deportivos.

El fortalecimiento de la competencia del grupo de entrenadores para mejorar las condiciones técnicas y psicosociales de los niños y jóvenes

La mejora en la identificación de los riesgos en los procesos, teniendo en cuenta los resultados y objetivo, se ve reflejada la gestión pasando de 113 riesgos identificados en el primer trimestre a 276 riesgos a la fecha.

El fortalecimiento en la apropiación de la metodología para la calificación y valoración de los riesgos, teniendo en cuenta los controles existentes.

El informe de riesgos, donde se puede evidenciar la tendencia positiva en la gestión de los riesgos por parte de los procesos.

##### Desarrollo Económico

La creación del organismo Desarrollo Económico, para contribuir con la competitividad de la ciudad.

La creación del Consejo Asesor de Desarrollo Económico de Cali para articular, hacer seguimiento y control al cumplimiento de la política pública.

Las estrategias llevadas a cabo para atraer inversión extranjera para aumentar la generación de empleo y mejorar la competitividad de la región.

Las estrategias llevadas a cabo para integrar al sector educativo, privado y el público para contribuir con la mejora en la competitividad de la región.

La construcción de alianzas productivas para contribuir con la activación económica del territorio.

La creación del Sistema Municipal de Empleo para organizar y dinamizar el mercado laboral de la ciudad

Las estrategias llevadas a cabo para organizar y articular las instituciones vinculadas al mercado laboral para ayudar a las personas a encontrar un empleo conveniente y a las empresas a contratar trabajadores, de acuerdo al perfil requerido.

*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

### 4.2 Oportunidades de mejora

#### Para todos los procesos

Es importante que cada entidad, organismo o secretaria que haga parte de los procesos que atiende al alcance del certificado, entiendan el contexto institucional, se alineen para que planteen su estrategia, además, en la evaluación de su gestión y se confronte frente a los riesgos a los que deben apuntar para reducirlos, eliminar o disminuir para generar el mejoramiento institucional.

#### Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Se debe seguir fortaleciendo el proceso, son recursos que le permitan, cerrar ciclos o evaluar los avances de los estados de los proyectos matriculados por los distintos organismos.

En la formulación de los proyectos diferenciar entre objetivos, metas y productos para que sean de más fácil interpretación y evaluación al final de su ejecución.

#### Gestión Jurídica

Es importante que se registre en las fichas técnicas de los indicadores, las causales de no cumplimiento de las metas establecidas.

#### Control y Mantenimiento del Orden Público

Es importante que se aterrice la información y conocimientos del grupo técnico para la programación, manejo y gestión de las visitas a la verificación de las licencias de construcción, en una metodología que contribuya a preservar el conocimiento de la entidad.

#### Adquisición de Bienes, Obras y Servicios

Buscar indicadores que les permitan medir su propia gestión y frente a la cual determinen niveles de compromiso para su logro.

#### Control Disciplinario

Es importante que se presente en los informes de gestión la conclusión frente al impacto de los resultados de la gestión de los procesos disciplinarios frente a los riesgos estratégicos de la institución Alcaldía de Cali. El análisis estadístico de los últimos 3 años arroja como causales de los procesos disciplinarios: irregularidad en la prestación del servicio; no responderlos derechos de petición; Irregularidad en contratación y falsedad en documento público.

Implementar sistema de alarma y de extinción de incendios en el Data Center del 1 piso, tal como está implementado en el Data Center del piso 15.

Evaluar la necesidad de incluir en el mapa de Riesgos y oportunidades de contabilidad y área financiera la categorización del Municipio como distrito especial.

Evaluar la necesidad de incluir en la matriz de riesgos la masiva presencia de población de Venezuela.

Trabajar en mejorar la implementación del esquema PHVA, en cuanto al cierre de los ciclos.

*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

##### **Bibliotecas**

Es importante que cuando realizan la afiliación del usuario al servicio de la biblioteca registre la autorización del tratamiento de datos personales para dar cumplimiento a requisito legal.

##### **Administración de bienes inmuebles, muebles y automotores**

Es importante Incluir el formato de Entrega de Vehículo en la información documentada del sistema de gestión de calidad para que sea revisado y aprobado.

Es importante depurar la base de datos SOLMAN las solicitudes de mantenimiento en proceso para garantizar que únicamente se encuentren las que no se han ejecutado.

Es importante incluir el requisito 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones en la Administración de bienes inmuebles, muebles y automotores, ya que para realizar la ubicación de los predios utilizan 17 equipos de topografía que son calibrados anualmente.; en la auditoria se evidencia el cumplimiento

Fortalecer las conclusiones por cada uno de los elementos de entrada analizados en la revisión por la dirección, así mismo el registro de las decisiones tomadas por el señor Alcalde.

El método definido para calcular la eficiencia de las metas del plan de desarrollo, teniendo en cuenta los resultados alcanzados vs los recursos utilizados.

La implementación de una metodología para hacer seguimiento y control al impacto del proyecto ejecutado, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en el plan de desarrollo.

Considerar la identificación de las partes interesadas por cada organismo, teniendo en cuenta que tienen necesidades y expectativas diferentes, igualmente su análisis de contexto externo.

##### **Deportes**

La medición de indicadores que midan el resultado de la gestión que se lleva en las actividades del programa de formación, por ejemplo deserción de los niños, cobertura de niños activos, entre otros.

La medición de los logros obtenidos de los participantes en el programa de formación deportiva, teniendo en cuenta la parte psicosocial y técnica.

##### **Desarrollo Económico**

Fortalecer el seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de los proyectos.

La planificación de las actividades para ejecutar el proyecto, facilita el seguimiento y control al cumplimiento de los resultados propuestos.

La definición de indicadores que midan el impacto o resultado del proyecto en la contribución de la competitividad de la región.

*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

La definición de los objetivos de los proyectos, teniendo en cuenta las capacidades y recursos para cumplirlos.

##### **Desarrollo Físico**

Los criterios utilizados para medir los indicadores de eficiencia, teniendo en cuenta que son los resultados obtenidos vs recursos utilizados, así mismo con la efectividad, es el impacto de la gestión para satisfacer las necesidades identificadas.

Fortalecer a identificación de los riesgos operativos del proceso, teniendo en cuenta los objetivos y resultados.

##### **Control interno**

El seguimiento y control por parte de los líderes de procesos y Control Interno a la materialización de los riesgos, al cumplimiento y eficacia de los planes de acción documentados para mitigar los riesgos de los procesos.

Fortalecer la identificación de los riesgos del proceso de Control Interno, teniendo en cuenta el objetivo y los resultados planificados.

Fortalecer los criterios utilizados para calificar y valorar los riesgos, teniendo en cuenta la metodología establecida por la Alcaldía.

El seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos del programa de auditoría de control interno.

##### **Riesgos**

La identificación de los tipos de control, preventivos, correctivos, mejora la valoración de los riesgos.

Mayor empoderamiento por parte de los líderes de procesos en el manejo de la metodología utilizada para administrar los riesgos.

Definir un plan de acción con actividades o controles nuevos para mitigar los riesgos seleccionados, de acuerdo con la metodología de administración de riesgos.

No repetir los controles existentes en el plan de acción.

La información digital de las liquidaciones oficiales del impuesto predial, guardada en un disco duro y en un computador en las instalaciones de la Alcaldía, genera riesgo de pérdida de información.

Continuar trabajando en el análisis de los resultados obtenidos en los indicadores de gestión, teniendo en cuenta las tendencias y desviaciones que se presentan durante el año.

Fortalecer el registro de las quejas, reclamos y denuncias de la comunidad, les permite identificar nuevas oportunidades para mejorar la prestación de los servicios y desempeño de los procesos.

*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. 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.

Número de quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
12	Visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	Se realizó la verificación de las quejas registradas, encontrando que realmente no corresponden a “quejas” frente la actitud de un servidor público, por lo anterior se coordinará con el centro de documentación y correspondencia para realizar la reclasificación de las comunicaciones. Se incorporará en la cartilla de divulgación de los trámites y servicios la definición de los tipos de pqr que pueden radicar los usuarios, en procura de mejorar la clasificación que realiza el usuario al momento de radicar a través de los canales virtuales.
7	Formulario De Industria Y Comercio	Se identificaron inconvenientes con el funcionamiento de la plataforma, esto ocasionado por la congestión de la cantidad de contribuyentes que acceden el último día de vencimiento del calendario tributario. Por lo tanto, en las jornadas móviles del programa de cultura tributaria se realiza la sensibilización a los contribuyentes promoviendo la presentación oportuna de su declaración para evitar la congestión de último momento y evitar sanciones por presentación extemporanea.
6	Impuesto De Industria Y Comercio Y Su Complementario De Avisos Y Tableros	Se identificaron inconvenientes con el funcionamiento de la plataforma, esto ocasionado por la congestión de la cantidad de contribuyentes que acceden el último día de vencimiento del calendario tributario. Por lo

*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**

		<p>tanto, en las jornadas móviles del programa de cultura tributaria se realiza la sensibilización a los contribuyentes promoviendo la presentación oportuna de su declaración para evitar la congestión de último momento y evitar sanciones por presentación extemporanea. También se identifica que algunas comunicaciones están llegando mal tipificadas por el usuario que radica en línea, por lo tanto se darán instrucciones al centro de documentación y correspondencia para realizar la reclasificación de las mismas</p>
--	--	--

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. NA

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

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**

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.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
-----------	----------------------------	------------

*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.*

<b>5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION</b>		
Otorgamiento 2018	11	7.1.5.2 - 8.1 - 8.1.d - 8.2.1 c - 8.4.2 d - 8.5.2 - 8.5.2)b)c) - 8.6 - 9.2.2 a 9.2.2 c - 10.2.1 3)c)d)e)f)
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación )	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA X.		

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad del 21 al 24 de agosto de 2018 a todos los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad, se llevó a cabo con auditores internos que cumplen con la competencia requerida por la entidad, se verificó la implementación de planes de acción a las 17 no conformidades reportadas en el proceso de auditoría. Para realizar la auditoría interna se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

El 12 de octubre de 2018, se llevó a cabo la revisión por la dirección con la participación del Señor Alcalde y el gabinete de gobierno actual, se tuvo en cuenta todos los elementos de entrada requeridos en la norma ISO 9001:2015, también se verificó las decisiones tomadas por el señor Alcalde y la asignación de recursos para mejorar el desempeño de los procesos.

**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 X.
- Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo a lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
 Si  No  NA X.
- 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 X
- 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  NA 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.*

**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  NA

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO  NA

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: NA

Fecha de la verificación complementaria: NA

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
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
	NA		
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
	NA		
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
	NA		

*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



<b>8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001</b>				
			SI	NO
<b>Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión</b>			<b>X</b>	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
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				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder:</b> <i>Helber Mauricio Ramirez</i>	Fecha	2018	11	13

<b>9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME</b>		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
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:	<b>ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI</b>		
Dirección del sitio :	Avenida 2 Norte No. 10-70 piso 14 Centro Administrativo Municipal CAM Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Daniel Jair Chacón Balcázar		
Cargo:	Subdirector de Gestion Organizacional	Correo electrónico	daniel.chacon@cali.gov.co
<p>Alcance:</p> <p>Mantenimiento de infraestructura vial.</p> <p>Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes.</p> <p>Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto.</p> <p>Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las bibliotecas públicas de Santiago de Cali; San Luis, Deporte y Recreación, Centro Emprendimiento Cultural, Alvaro Mutis.</p> <p>Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales.</p> <p>Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo.</p> <p>Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.</p>			
CRITERIOS DE AUDITORÍA		ISO 9001:2015 - la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría : <input checked="" type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	

*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



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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- 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.
- 

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Mauricio Ramirez Pacheco (MR)	Correo electrónico	<a href="mailto:hramirez@icontec.org">hramirez@icontec.org</a> 321-6391652
Auditor:	Luis Eduardo Martinez (LM)	Auditor	Lucy Rivera (LR)
Auditor:	Rosa Henao (RH)		
Experto técnico:	Claudia Ortiz (CO)		

*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)
2018-10-29	08:00h	08:40h	Reunión de apertura	MR	Directores de Departamento Secretarios de Despacho Representantes del Comité Técnico de Gestión Lugar: Sala de Juntas Contraloría – Piso 7
	08:40h	12:30h	Planeación Institucional Direccionamiento Estratégico (Incluye Análisis de Contexto Estratégico – Partes Interesadas – Revisión por la dirección - Seguimiento Plan de Desarrollo Municipal) 4.1-4.2-4.3-4.4-5-6.1-6.2-6.3-9.3	MR	Alcalde y Consejo Superior de Desarrollo Administrativo Sala de Juntas Piso 14 - DADII
	08:40h	12:30h	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LR	Armando Aristizábal Ramírez Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana  Oriana Corral Jefe de Oficina  Juan Camilo Cock Subsecretario de Promoción y Fortalecimiento de la Participación Ciudadana (E)
	08:40h	12:30h	Atención al Usuario (PQRS) – Medición de la satisfacción del cliente 6.1-8.2-9.1.2-	LM	Armando Aristizábal Ramírez Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana  Oriana Corral Jefe de Oficina  Juan Camilo Cock Subsecretario de Promoción y Fortalecimiento de la Participación Ciudadana (E)
	08:40h	12:30h	Gestión cultural (Bibliotecas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	RH	Luz Adriana Betancourt Lorza Secretaría de Cultura  Elsy Rodríguez Jefe de Oficina
	12:30h	13:30h	Almuerzo		
	13:30h	17:00h	Planeación Económica y social (Banco de Proyectos) 8.1-6.1-8.1-8.2-8.5-8.6	MR	Diego Alexander Martínez Quintero Subdirector de Desarrollo Integral

*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)
					Stefanny Escobar Jefe de Oficina
	13:30h	17:00h	Comunicación Pública – Gobierno en Línea 7.4	RH	Rodolfo Gómez Jefe Oficina de Comunicaciones
	13:30h	17:00h	Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones 7.1.3	LM	Oscar Escobar García Director Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  Gilbert Steven Urbano Jefe de Oficina
	13:30h	17:00h	Gestión Jurídica 8.2.1	LR	Nayib Yaber Enciso Director Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública
2018-10- 30	08:00h	12:30h	Atención a la Comunidad y grupos poblacionales ( visita a sitios de atención) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LM	Esaud Urrutia Noel Secretario de Bienestar Social  Martin Londoño Jefe de Oficina
	08:00h	12:30h	Control y Mantenimiento del Orden Público 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LR	Andrés Villamizar Secretario de Seguridad y Justicia  Diana Patricia Cadavid Jefe de Oficina
	08:00h	12:30h	Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores 7.1.3-7.1.4	RH	María Ximena Román - Director Técnico UAEGBS
	08:00h	12:30h	Servicio Deporte y Recreación 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Francisco Sandoval Secretario del Deporte y la Recreación
	12:30h	13:30h	Almuerzo		
	13:30	15:30h	Gestión de Riesgos 6.1	MR	Daniel Jair Chacón Balcázar Subdirector de Gestión Organizacional
	13:30	15:30h	Gestión Documental 7.5	LR	Cesar López López Subdirector Trámites y Servicios y Gestión Documental
	13:30	15:30h	Contabilidad General 6.1	LM	Genes Larry Velasco Contador General del Municipio

*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)
	15:30h	17:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación al representante de la alta dirección.	EQUIPO AUDITOR	Daniel Jair Chacón Balcázar Subdirector de Gestión Organizacional
2018-10-31	08:00h	12:30h	Desarrollo Físico 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.3-8.5-8.6-8.7	MR-CO	Marcial Enrique Quiñones Secretario de Infraestructura  Diego Obando Domínguez Asesor  Sandra Milena Satizábal Subsecretaria de Infraestructura y Mantenimiento Vial
	08:00h	12:30h	Gestión del Talento Humano 7.1.4-7.1.6-7.2-7.3	LM	Ángela María Herrera Subdirector de Gestión Estratégica de Talento Humano (E)  Daniel Chacón Balcázar Subdirector de Gestión Organizacional
	08:00h	12:30h	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios 8.4 Verificación de procesos de origen externo (outsourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación	LR	Luz Adriana Vásquez Trujillo Directora Departamento Administrativo de Contratación Pública  Diego Noreña Jefe de Oficina
	12:30h	13:30h	Almuerzo		
	13:30h	15:30h	Desarrollo Físico (Continuación) 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.3-8.5-8.6-8.7	MR-CO	Marcial Enrique Quiñones Secretario de Infraestructura  Diego Obando Domínguez Asesor  Sandra Milena Satizábal Subsecretaria de Infraestructura y Mantenimiento Vial
	13:30h	15:30h	Administración de tesorería 7.1	LR	Patricia Hernández Directora Departamento

*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)
					Administrativo de Hacienda Municipal  Letty Margareth Escobar Burbano Subdirectora de Tesorería Municipal
	13:30h	15:30h	Gestión de Finanzas Públicas 7.1	LM	Patricia Hernández Directora Departamento Administrativo de Hacienda Municipal  Efraín Quiñonez Bedoya Subdirector de Finanzas Públicas
	15:30h	17:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación al representante de la alta dirección.	EQUIPO AUDITOR	Daniel Jair Chacón Balcázar Subdirector de Gestión Organizacional
2018-11- 01	08:00h	12:00h	Control Interno a la Gestión (Incluye Auditoría Interna de calidad) 8.6-9.2	MR	Jaime López Bonilla - Director Departamento Administrativo de Control Interno
	08:00h	10:30h	Control Disciplinario 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LR	Gustavo Arboleda Delgado Director Departamento Administrativo de Control Disciplinario
	10:30h	12:00h	Preparación del informe de auditoría	LR	No aplica
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	16:00h	Gestión Tributaria 7.1	MR	Patricia Hernández - Directora Departamento Administrativo de Hacienda Municipal  Paula Andrea Loaiza Subdirectora de Impuestos y Rentas Municipales
	16:00h	17:00h	Balance de la auditoría	MR	No aplica
2018-11- 02	08:00h	13:00h	Desarrollo Económico y Competitividad 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Julián F. González Juri Secretario de Desarrollo Económico
	13:00h	14:00h	Almuerzo		
	14:00h	16:00h	Preparación informe de auditoría	Auditor líder y equipo auditor	

*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)
	16:00h	17:00h	Reunión de cierre	EQUIPO AUDITOR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría Auditorio Plazoleta Jairo Varela
Observaciones:					
<b>Los requisitos asociados a los numerales: 5.2-6.1-6.2-7.1.3-7.1.4-7.1.5.1-7.5-9.1.1-9.1.3-10 se verificarán en todas las entrevistas de auditoría 2) Por favor tener disponible un listado maestro de documentos y registros para ser utilizado por el equipo auditor durante el trabajo de campo.</b>					
Favor tener disponible los vehículos para los desplazamientos del equipo auditor a los sitios de auditoría.					
<b>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.</b>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-10-10
---	------------

## ANEXO 2

No aplica.

*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 2018-11-08 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-11-13

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 11		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>7.2 b</td> </tr> </table>	Requisito(s):	7.2 b
Requisito(s):				
7.2 b				
<b>Descripción de la no conformidad:</b> El equipo auditor seleccionado no asegura la objetividad e imparcialidad y el conocimiento para ejecutar la auditoría de control interno con el objetivo general "Verificar la implementación del MIPG" programada de julio a noviembre de 2018.				
<b>Evidencia:</b> El equipo auditor asignado para llevar a cabo la auditoría de control interno para verificar la implementación del MIPG, no demuestra los conocimientos en MIPG y la objetividad.  Programa de auditorías de control interno. Plan de auditoría de control interno. El equipo auditor no demuestra la competencia y conocimiento en MIPG.				
<b>Corrección.</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Capacitar al equipo de la auditoría No. 45 en MIPG.	Documento que evidencie la capacitación del equipo auditor en MIPG.	05/Dic/2018		
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).  Falta de actualización de todo el equipo auditor en la nueva normatividad y sistemas de gestión  Fallas en la asignación del equipo auditor para la elaboración del programa anual de auditoría interna  Falta de caracterización de los auditores internos				

*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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Caracterizar y documentar los perfiles de los auditores internos	Matriz de caracterización	31/dic/2018
Actualizar a los auditores internos frente a la nueva normatividad y sistemas de gestión	Actualización del equipo auditor	31/dic/2018
Evaluar la efectividad de la actualización recibida por los auditores internos	Resultados de la evaluación	31/dic/2018
Asignar el equipo auditor de acuerdo con la caracterización establecida	Programa anual de auditoría interna	31/ene/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 11
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.2.2 a
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se evidencia falla en la planificación y ejecución del programa de auditoría de control interno		
<b>Evidencia:</b> La auditoría realizada de junio a noviembre de 2018, para verificar la planificación de la implementación del MIPG, no cumple con el objetivo definido en el programa de auditoría y en el plan de auditoría "Verificar la implementación del MIPG".		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar el objetivo de la Auditoría No. 45 de MIPG	Programa Anual de Auditorías ajustado	09/nov/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).  Falla en la formulación del Programa Anual de Auditoría Interna.  Falta de seguimiento y control a los cambios y sus consecuencias en el Programa Anual de Auditoría Interna.  Debilidad en la identificación de los riesgos asociados al Programa Anual de Auditoría Interna.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar los recursos y los riesgos asociados al programa anual de auditoría interna	Recursos y riesgos identificados	31/ene/2019
Formular el programa anual de auditoría interna de manera participativa de acuerdo con los criterios de priorización establecidos por el Departamento Administrativo de Control Interno	Actas de reunión	31/ene/2019

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



Presentar para aprobación por el Comité de Coordinación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad el programa anual de auditoría interna	Acta de comité y programa anual de auditoría interna aprobado	31/ene/2019
Realizar seguimiento y control a la gestión del programa anual de auditoría interna y hacer los ajustes correspondientes	Acta de seguimiento y Programa anual de auditoría interna modificado	31/dic/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 11		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.1</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.1
Requisito(s):				
8.1				
<p><b>Descripción de la no conformidad:</b>                      La organización no controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos.</p>				
<p><b>Evidencia:</b>                      El mantenimiento correctivo vial realizado en la vía cra 42 calle 6 a la 10.</p> <p>Se revisó la planeación de los trabajos evidenciando que la organización realiza la programación semanal y hace seguimiento y control, pero no deja registrado si se cumplió o no la programación en los días planeados y tampoco deja registrado el porqué de los cambios en las cantidades de obra ejecutadas frente a las planeadas.</p> <p>Carrera 42 entre calles 6 y 10:</p> <p>Planeación: Se programó para la semana del 13 al 19 de octubre de 2018.</p> <p>Cantidad de materiales programado: 7 m3</p> <p>Cantidad ejecutada: 15,7 m3</p> <p>Material instalado: MDC-19</p> <p>Fechas de ejecución: 16 de octubre 7,8 m3 y 17 de octubre 7,9 m3</p> <p>En el seguimiento a la planeación no hay justificación o aclaración del porqué del incremento de cantidades.</p>				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
Registrar en las actas de reunión los resultados del seguimiento al plan semanal.	Actas y listados de asistencia	8/nov/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



Registrar en las actas de reunión los cambios presentados y consecuencias a la programación semanal inicial.	Actas y listados de asistencia	8/nov/2018
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>Registro no adecuado al control de seguimiento de la programación semanal.</p> <p>Fallas en la comunicación al interior del organismo.</p> <p>Falta de gestión del conocimiento al personal que ingresa a apoyar el proceso.</p>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar el registro y evaluación a los controles que permitan hacer seguimiento a la ejecución de la programación establecida.	Acta de seguimiento a la ejecución de la programación semanal	Noviembre 30 de 2018
Establecer los registros adecuados a los cambios generados en la programación diaria.	Ajuste al Formato Inspección de Mantenimiento Vial con grupo Operativo	Noviembre 30 de 2018
Realizar transferencia del conocimiento y conservar información documentada.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	Noviembre 30 de 2018
Realizar reinducción al personal que desarrolla las actividades.	Actas y listados de asistencia	Noviembre 30 de 2018
Verificar la eficacia de los controles identificados.	Actas, listados de asistencia e informes de gestión.	Noviembre 30 de 2018

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>No.</b> 4 de 11
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015
	Requisito(s): 8.6
<p><b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios evidenciando la conformidad con los criterios de aceptación.</p>	
<p><b>Evidencia:</b> Se hizo visita de campo a las Carrera 42 entre calles 6 y 10, encontrando:</p> <p>Se evidencio el control del material, mediante ensayos de laboratorio y toma de temperatura del material. No se evidencio el control del proceso de aplicación y construcción.</p> <p>No se pudo evidenciar como la organización hace la planeación de las variables de calidad y criterios de aceptación al proceso de BACHEO (instalación del material MDC-19), no ha</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.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



identificado en etapa de planeación ni las variables de control ni los criterios de aceptación, las variables serían:

- Nivelación
- Empalmes entre superficie nueva y existente
- Acabado superficial
- Drenaje
- Empalme y acabado contra sumideros y cámaras de alcantarillado.

Se evidenció el registro de inspección de mantenimiento vial con grupo operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01, versión 1, para los trabajos realizados en la carrera 42 entre calles 6 y 10 de los días 8, 11, 16 y 17 de octubre. El formato tiene los parámetros de control, pero no cuenta con los criterios de aceptación ni los rangos de tolerancia. Durante la visita de campo realizada a la Carrera 42 entre calles 6 y 10, el personal que participo del proyecto no contaba con esta información.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar el formato Informe de Visita Técnica para Mantenimiento Vial con Grupo Operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01, de acuerdo a la estandarización de los métodos de trabajo identificados.	Formato de Visita Técnica para Mantenimiento Vial con Grupo Operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01 ajustado	30/nov2018
Ajustar el Formato Inspección de Mantenimiento Vial con grupo Operativo con los criterios de control.	Formato Inspección de Mantenimiento Vial con grupo Operativo – ajustado	30/nov2018
Elaborar formato de Liberación de intervención de Mantenimiento Vial con grupo Operativo de acuerdo a las variables de aceptación y rangos de tolerancia.	Nuevo formato Liberación de intervención de Mantenimiento Vial con grupo Operativo	30/nov/2018
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b>                      (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>Falta de fortalecimiento de la gestión del conocimiento al personal que realiza las actividades de inspección y control a las obras de mantenimiento vial correctivo y preventivo.</p> <p>Fallas en el seguimiento y control durante el proceso de ejecución al mantenimiento vial correctivo y preventivo.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incorporación, socialización, implementación y seguimiento y control a la implementación de los formatos Informe de Visita Técnica para Mantenimiento Vial con Grupo Operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01, Formato Inspección de Mantenimiento Vial con grupo Operativo con los criterios de control y nuevo formato de Liberación de intervención de Mantenimiento Vial con grupo Operativo	Actas y listados de asistencia	30/nov/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



Realizar un programa de nivelación para la transferencia del conocimiento al personal que realiza los mantenimientos vial correctivo y preventivo.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	10/dic/2018
Verificar la eficacia de los controles identificados	Actas, listados de asistencia e informes de gestión.	30/nov/2018

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No. 5 de 11</b>
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.2
<b>Descripción de la no conformidad:</b>		
<p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea requisito y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad. En este caso debe dejar en los registros que soportan la actividad de bacheo la dirección exacta de los tramos que fueron intervenidos, no debe dejar tramos o vías completas, cuando las intervenciones son puntuales.</p>		
<b>Evidencia:</b>		
<p>En el registro de inspección de mantenimiento vía con grupo operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01, versión 1, se indica que la dirección de la vía intervenida fue la carrera 42 entre calles 6 y 10, en la visita de campo se pudo evidenciar que no se realizó el bacheo en toda la carrera 42 entre calles 6 y 10, se hizo por tramos o sectores puntuales. En el documento de registro de inspección no se hace claridad exacta a las zonas intervenidas, por lo que no se cuenta con una adecuada trazabilidad que permita posterior a la realización de los trabajos identificar las zonas que realmente se intervinieron.</p>		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Ajustar el formato Informe de Visita Técnica para Mantenimiento Vial con Grupo Operativo y Diligenciar el formato MMDI02.02.02.18.P01.F01 con la información de los tramos a intervenir.	Formato MMDI02.02.02.18. P01.F01	8/nov/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		
<p>(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>Falta de fortalecimiento de la gestión del conocimiento al personal que realiza las actividades de inspección y control a las obras de mantenimiento vial correctivo y preventivo.</p> <p>Fallas en el seguimiento y control durante el proceso de ejecución al mantenimiento vial correctivo y preventivo.</p> <p>Fallas en la comunicación al interior del organismo.</p> <p>Fallas en el proceso de inducción al personal que realiza las actividades.</p>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Incorporación, socialización, implementación, seguimiento y control a la implementación de los formatos Informe de Visita	Matriz de Gestión del Conocimiento.	26/nov/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



Técnica para Mantenimiento Vial con Grupo Operativo MMDI02.02.02.18.P01.F01.		
Identificar las necesidades de conocimiento del personal que realiza los mantenimientos vial correctivo y preventivo.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	26/nov/2018
Realizar la transferencia del conocimiento al personal que realiza los mantenimientos vial correctivo y preventivo.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	26/nov/2018
Realizar reinducción al personal que desarrolla las actividades.	Actas y listados de asistencia	26/nov/2018
Verificar la eficacia de los controles identificados.	Actas, listados de asistencia e informes de gestión.	26/nov/2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 11
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.5.2
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Esto es un no conforme al 7.1.5.2. Considerando las recomendaciones del fabricante y el uso diario que tiene el equipo, este equipo debe calibrarse al menos una vez al año, adicionalmente la organización debe verificar con la frecuencia adecuada que el equipo siga calibrado esto lo hace por medio de verificaciones en campo que deben quedar documentadas.		
<b>Evidencia:</b> Se revisaron los certificados de calibración de los equipos topográficos usados para el control de nivelación, localización y replanteo, encontrando:  Equipo: Nivel de precisión, fabricante: Leica # de artículo: 762631 # de serie: 2214393 # de equipo: 7327288 Fecha de certificado de calibración: 26 de enero de 2017.  Equipo: Estación total, fabricante : TOPCON Modelo: GTS-229 Certificado de calibración: # 741 Fecha de Expedición: 06 de marzo de 2017		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar la calibración de los equipos	Certificado de calibración	15/mar/2019

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



<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
Falta de conocimiento en control metrológico.		
Falta de seguimiento y control a los recursos para el desarrollo de las actividades.		
Ausencia de un programa para el control metrológico.		
Ausencia de un profesional responsable de dicha actividad.		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Asignar el profesional responsable para el control metrológico.	Oficio de asignación	26/nov/2018
Identificar las necesidades de conocimiento en control metrológico.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	26/nov/2018
Realizar transferencia del conocimiento y conservar información documentada.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	26/nov/2018
Elaborar el programa para el control metrológico.	Hoja de vida de equipos existentes	26/nov/2018
Ejecutar el programa para el control metrológico.	Hoja de vida de equipos existentes	26/nov/2018
Realizar seguimiento y control a la ejecución del programa para el control metrológico.	Hoja de vida de equipos existentes	30/mar/2019

*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. 7 de 11
<input type="checkbox"/> No – Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No – Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.4.2 d
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se evidencio falla en la verificación y en las actividades necesarias para asegurarse de que los productos suministrados externamente cumplen con los requisitos.		
<b>Evidencia:</b> El informe del supervisor del contrato de suministro de mezcla, no refleja el incumplimiento sistemático que presenta el proveedor ROCALES Y CONCRETOS SAS.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar revaluación del proveedor teniendo en cuenta los resultados del seguimiento diario.	Formato revaluación de proveedores MAJA01.02.02.18.P11.F01	8/nov/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).  Fallas en la comunicación al interior de la organización.  Falta de divulgación del procedimiento y formato de revaluación a los proveedores de bienes y obras establecidos por la entidad.		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Generar divulgación y apropiación del procedimiento revaluación de proveedores y formato MAJA01.02.02.18.P11.F01 de revaluación de proveedores establecido por la entidad.	Actas y listados de asistencia, Formato revaluación de proveedores MAJA01.02.02.18.P11.F01	01/mar/2019
Realizar transferencia del conocimiento y conservar información documentada.	Matriz de Gestión del Conocimiento.	01/mar/2019
Realizar reinducción al personal que desarrolla las actividades.	Actas y listados de asistencia	01/mar/2019
Verificar la eficacia de los controles identificados.	Actas, listados de asistencia e informes de gestión.	01/mar/2019

*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. 8 de 11
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.1.d
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se evidencia la implementación del control de los procesos de acuerdo con el criterio establecido.		
<b>Evidencia:</b> No se evidencia el seguimiento al cumplimiento de la devolución del material prestado se realiza revisión en la llave y se encuentran libros vencidos en la biblioteca San Luis 82 materiales bibliográficos sin devolución y en la biblioteca Álvaro Mutis 40 revisión de código 9090280 Luisa Fernanda Olaya Vencido (27/10/2018), código 7115397 Valentina Rivera vencido (14/02/2018), código 7884018 Juan Diego robledo Vencido (18/05/2018). Establecido como tarea en el diseño de procedimiento MEDEO01.05.02.18 P01.F15.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar seguimiento telefónico y/o mediante correo electrónico a los materiales bibliográficos sin devolución identificados durante la auditoria, a través del reporte general de préstamos generado desde el sistema de información Llave del Saber.	Reporte general de préstamos generado desde el sistema de información Llave del Saber.	30/nov/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debilidades en la infraestructura de comunicaciones en las bibliotecas que permitan realizar el seguimiento adecuado a las devoluciones de material bibliográfico prestado</li> <li>• Debilidades en la implementación del mecanismo de seguimiento definido para el préstamo externo.</li> <li>• Falta de sensibilización y concientización a las partes interesadas sobre el reglamento de préstamo externo del material bibliográfico.</li> <li>• Debilidades en la gestión para el seguimiento de la devolución del material bibliográfico.</li> </ul>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar un diagnóstico de la infraestructura de comunicaciones en las bibliotecas que permitan realizar el seguimiento adecuado a las devoluciones de material bibliográfico prestado.	Informe Diagnostico	31/dic/2018
Implementar la infraestructura de comunicaciones en las bibliotecas que permitan realizar el seguimiento adecuado a las devoluciones de material bibliográfico prestado, de acuerdo al recurso disponible en la Secretaria de Cultura.	Infraestructura de comunicaciones implementada	30/sep/2019
Estandarizar los mecanismos de seguimiento para el control al préstamo externo.	Reporte general de préstamos generado desde el sistema de información Llave del Saber	30/nov/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



	Procedimiento, reglamento interno de préstamo externo, ajustados	
Socializar los mecanismos de seguimiento para el control al préstamo externo, a los equipos de trabajo de las bibliotecas.	Actas de socialización	17/dic/2018
Implementar los mecanismos de seguimiento para el control al préstamo externo por parte de los equipos de trabajo de las bibliotecas	Reporte general de préstamos generado desde el sistema de información Llave del Saber	30/mar/2019
Verificar la implementación de los mecanismos de seguimiento para el control al préstamo externo por parte de los equipos de trabajo de las bibliotecas	Actas de Comité Técnico	19/abr/2019
Generar campañas de sensibilización y concientización a las partes interesadas sobre el reglamento de préstamo externo del material bibliográfico, por lo menos una vez al mes.	Avisos informativos en pantallas y carteleras  Jornadas de sensibilización interna en reuniones nodales	30/sep/2019
Hacer seguimiento y control a la gestión para la devolución del material bibliográfico, mediante el Reporte general de prestado realizado por el bibliotecario cada quince días; las visitas de seguimiento mensuales realizadas por las Coordinadoras Nodales y el seguimiento anual consolidado de la Llave del Saber, realizado por el Coordinador de Gestión y Desarrollo de Colecciones.	Reporte general de préstamos generado desde el sistema de información Llave del Saber  Actas de Comité Técnico  Informe anual Consolidado	30/sep/2019

*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



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 9 de 11
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2.1 3)c)d)e)f)
<p><b>Descripción de la no conformidad:</b>                  Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:                  3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;                  c) implementar cualquier acción necesaria;                  d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;                  e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y                  f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.                  Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>		
<p><b>Evidencia:</b>                  En el proceso Control y Mantenimiento del Orden Público</p> <p>No se evidenció la documentación de acciones correctivas para las causales recurrentes relacionadas con: falta de reporte de infracciones, errores en el cálculo de áreas e información incompleta en el diligenciamiento del formulario para registro de visita control preventivo y rutinario a construcciones, registradas como no conformes de los meses de enero a julio de 2018, en el registro tratamiento del producto y/o servicio no conforme MEDE05.02.18.P16.F01.</p> <p>No se evidenció la documentación de acciones correctivas por el incumplimiento sistemático que presenta durante el año 2018.</p> <p>Actos administrativos aplicados cuenta corriente → meta 80% resultado primer trimestre 31%, segundo trimestre 37%, tercer trimestre 54%</p> <p>Oportunidad en la entrega del cobro predial → meta 100% resultado 95% - 93,26%</p>		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Documentar acciones correctivas por el reporte sistemático del servicio no conforme en los procesos pertenecientes al Modelo de Operación por Procesos.	Plan de mejoramiento por autoevaluación	07/nov/2018
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b>                  (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de apropiación del procedimiento Planes de Mejoramiento MEDE05.02.18.P19 y el formato correspondiente para la formulación de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>Falta de conocimiento sobre la herramienta Planes de Mejoramiento MEDE05.02.18.P19.F01 y la Guía de técnicas estadísticas MEDE05.02.18.P19.G01, para analizar la información y documentar</li> </ul>		

*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



<p>planes de mejora por autoevaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de seguimiento y control a la documentación acciones correctivas, preventivas y de mejora por autoevaluación.</li> </ul>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar re inducción sobre la implementación del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora por autoevaluación.	Actas de Capacitación	23/nov/2018
Identificar las necesidades de conocimiento del proceso sobre el análisis de datos.	Actas de Reunión	30/mar/2019
Identificar las necesidades de conocimiento del proceso en documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora por autoevaluación.	Actas de Reunión	30/mar/2019
Realizar capacitación sobre las necesidades identificadas	Actas de Reunión	11/abr/2019
Formular plan de mejoramiento acorde al comportamiento del monitoreo del control del producto / servicio no conforme.	Plan de Mejoramiento	26/abr/2019
Realizar el seguimiento y control a la documentación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora por autoevaluación.	Plan de Mejoramiento con seguimiento	26/jul/2019
Verificar la eficacia de las capacitaciones brindadas.	Acta de Reunión	26/jul/2019

*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. 10 de 11		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>8.5.2)b)c)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.5.2)b)c)
Requisito(s):				
8.5.2)b)c)				
<p><b>Descripción de la no conformidad:</b>                      La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:                      2) los resultados a alcanzar;                      b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;                      c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p>				
<p><b>Evidencia:</b>                      En el proceso de Participación Ciudadana:                       Según información documentada para la Promoción y fortalecimiento de la participación MMPS04.01.18.P02 y la conformación del primer comité inter institucional de participación ciudadana Decreto 411.0.20-0701-oct 30 de 2014.                       No se evidenció la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas de los proyectos matriculados por los distintos organismos, para consolidar la información relacionada con las estrategias.</p>				
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar acciones Correctivas por el reporte de la no implementación de actividades de seguimiento y medición a las etapas de los proyectos suscritos.</li> <li>Recolectar la información por parte de los diferentes organismos con el fin de consolidar y realizar seguimiento y medición a los mismos.</li> </ul>	Plan de Mejoramiento  Matriz de seguimiento y medición.	09/nov/2018  31/dic//2018		
<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b>                      (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>Porque los organismos no han entregado la información solicitada para el seguimiento.</p> <p>Porque existen debilidades en la metodología para generar los lineamientos eficaces.</p> <p>Porque no hubo la suficiente sensibilización sobre la importancia normativa acerca de esta información.</p> <p>Porque debido a la Ley 1757 del 2015, se realizó ajustes al procedimiento en el primer semestre del 2018, por tanto no se contó con el suficiente tiempo para realizar la difusión del procedimiento.</p> <p>El organismo lleva 1 año de creación.</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.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Falta de gestión por parte de los organismos para el reporte de la información que permita realizar seguimiento y medición.

<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Generar mesas sensibilización del procedimiento a los organismos y como producto a estas mesas, generar el reporte de la información requerida (Recolección de Información de los organismos), con el fin de realizar el análisis, seguimiento y evaluación de la información suministrada.	Actas de reunión y listados de asistencia	31/dic/2018
Formalizar los lineamientos donde se establezca la periodicidad de entrega de dicha información.	Acto Administrativo	31/dic/2018
A través del comité interinstitucional de Participación Ciudadana, se dan a conocer trimestralmente los resultados del análisis de la información emitida por cada organismo, con el fin de verificar la entrega de la información. Y a partir de allí generar planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados	Actas del Comité y listados e asistencia	30/sep/2019

*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



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 11 de 11
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.1 c
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se ha dado respuesta a los reclamos de los clientes.		
<b>Evidencia:</b> No se ha dado tratamiento a los siguientes reclamos de los clientes de Gestión Tributaria: Reclamo No. 202272 21-feb-2018 Reclamo No. 206172 21-02-2018 Reclamo No. 239642 28-feb-2018		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar gestión para la asignación de recursos para la contratación de PS.	Oficio de solicitud para asignación de recursos para la contratación de PS.	15/11/2018
Dar respuesta a las PQRS pendiente sin resolver según el informe de PQRS generado por el sistema de gestión Orfeo a la fecha de la auditoría.	Comunicaciones oficiales de respuesta	30/05/2019
Realizar mesas de trabajo entre la Subdirección de Impuestos y Rentas y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para establecer las acciones de fondo que resuelvan las causas raíz que originan la presentación del gran volumen peticiones tributarias.	Acta de reunión y listados de asistencia.	30/Dic/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). <p style="text-align: center;"><b>Análisis de Causas: Espina de pescado</b></p> <b>Tecnología.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en la parametrización del sistema SAP.</li> <li>• Errores en la aplicación de pagos.</li> <li>• Desactualización de datos maestros del Sigcat.</li> <li>• Deficiencias en la implementación en el SAP del modelo de liquidación del IPU.</li> <li>• La migración de la información de catastro a SAP presenta errores en la interpretación de los datos (Interfaz)</li> </ul>		

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.

- Ineficiente articulación entre los sistemas de información de ORFEO y SAP mediante los cuales se gestionan las peticiones.

**Organizacional.**

- Rotación y extemporaneidad en la contratación del personal por prestación de servicios
- Se requiere capacitación específica para mejorar las habilidades y competencias
- Recursos de equipo limitados
- El proceso es impactado por actividades desarrolladas competencia de otros procesos

**Humano.**

- El personal nuevo contratado no cuenta con la experiencia relacionada requerida.
- El rendimiento de los equipos de trabajo depende de las habilidades y destrezas desarrolladas individualmente
- El proceso de selección de personal se ve permeado por variables externas

**Normatividad.**

- La norma que determina los tiempos de respuesta a la petición no considera el grado de complejidad y dificultad de las actividades a ejecutar para resolver de fondo la petición.
- Exigibilidad en la aplicación simultanea de un gran número de normas.
- Actualizaciones permanentes en la Normatividad Tributaria.

**Metodología.**

- la variedad de casuísticas tributarias no permite estandarizar o definir un modelo de gestión de la respuesta.
- Desarticulación en la comunicación con otros Procesos que impactan la cuenta corriente.
- Baja efectividad en la interlocución con otros Procesos que brindan insumos para la operación.

**Procedimiento.**

- La gran cantidad de casuísticas a resolver en las peticiones
- Deficiencia en la documentación de los casos identificados con errores
- La alta demanda de PQRS radicada por los contribuyentes supera la capacidad operativa del Subproceso

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Gestionar la asignación de recursos para la contratación de PS para dar respuesta a los PQRS pendientes de respuesta.	Radicado Orfeo de solicitud de asignación.	30/11/2018
Ajustar los términos de la contratación establecida para los PS Cuenta Corrientistas, definiendo la cantidad de productos a entregar mensualmente de acuerdo al procedimiento asignado.	Actividades contractual	31/12/2018

*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



Conformar un comité mensual de control y seguimiento al manejo de la cuenta corriente en el Subproceso de Administración de la Cuenta Corriente.	Acto Administrativo de Conformación.	31/12/2018
Establecer un cronograma de capacitaciones que brinden a los profesionales contratados herramientas técnicas y metodológicas en SAP, normatividad tributaria y procedimiento normalizados para mejorar sus competencias y rendimiento.	Cronograma de capacitaciones.	28/02/2019
Documentar las casuísticas que se presentan en el procedimiento de revisión y ajuste para mejorar el procedimiento en el sistema SAP y operativo.	Informe mensual	10/04/2019

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](http://www.icontec.org) – Documentos servicios ICONTEC ó 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



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 11 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) 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>2018-11-15</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Daniel Jaurichacón B.	

*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.*