

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI		
1.2. SITIO WEB: www.cali.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: 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.
Calle 14N # 6N-23 Piso 5 Edificio San Marino	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Promoción, formación y fortalecimiento de la cultura ciudadana para la paz urbana en la población afectada por la violencia y el conflicto en el Municipio de Santiago de Cali.
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, adolescentes y jóvenes. Asistencia y fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas del Municipio de Santiago de Cali. Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física.
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
Calle 76 # 28 - 20	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Centro Cultural Nuevo Latir.
Avenida 5A Oeste # 44 - 69	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Centro Cultural Comuna 1.

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



Carrera 26T # 72W - 31	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Daniel Guillad.
Carrera 23 # 120 - 00	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Biblioteca Municipal Desepez.
Carrera 5 No. 6 – 05 Centro Cultural de Cali	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo. Gestión de proyectos para la competitividad e inteligencia económica del Municipio de Santiago de Cali.
Calle 12 #1-12 Piso 2 Edificio Coltabaco	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Gestión de proyectos turísticos para la promoción de la Ciudad de Santiago de Cali.
Calle 7 No 4-70 Piso 1 Centro Cultural	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Santiago de Cali.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

SEGUIMIENTO Y AMPLIACIÓN:

- 1-Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas, **adolescentes** y jóvenes.
- 2-Orientación y atención a la población vulnerable; de primera infancia, mujer víctima de violencia, víctimas del conflicto armado y **adulto mayor**.
- 3-Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las bibliotecas públicas del Municipio de Santiago de Cali;
 - San Luis.
 - Deporte y Recreación.
 - Centro Emprendimiento Cultural.
 - Álvaro Mutis.
 - **Centro Cultural Nuevo Latir.**
 - **Centro Cultural Comuna 1.**
 - **Daniel Guillad.**
 - **Desepez.**
- 4-Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo.
- 5-Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.
- 6-Promoción de la participación ciudadana.
- 7-Promoción, formación y fortalecimiento de la cultura ciudadana para la paz urbana en la población afectada por la violencia y el conflicto en el Municipio de Santiago de Cali.**
- 8-Gestión de proyectos para la competitividad e inteligencia económica del Municipio de Santiago de Cali.**
- 9-Gestión de proyectos turísticos para la promoción de la Ciudad de Santiago de Cali.**

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

10-Asistencia y fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas del Municipio de Santiago de Cali.

11-Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física.

12-Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Santiago de Cali.

REDUCCIÓN:

Mantenimiento de infraestructura vial.

No aplicabilidad: 8.3 Diseño y Desarrollo.

1-Execution of sports initiation and training programs for children, **adolescents** and young people.

2-Orientation and attention to the vulnerable population; Early childhood, woman victim of violence, victims of the armed conflict and **the elderly**.

3-Orientation and access to information through bibliographic resources in the public libraries of the Municipality of Santiago de Cali;

- San Luis.
- Deporte y Recreación.
- Centro Emprendimiento Cultural.
- Álvaro Mutis.
- **Centro Cultural Nuevo Latir.**
- **Centro Cultural Comuna 1.**
- **Daniel Guillad.**
- **Desepaz.**

4-Promotion of employability routes by value chains of the municipal employment system.

5-Inspection, Surveillance and Control to licensed constructions.

6-Promotion of citizen participation.

7-Promotion, training and strengthening of the citizen culture for urban peace in the population affected by violence and conflict in the Municipality of Santiago de Cali.

8-Project management for competitiveness and economic intelligence of the Municipality of Santiago de Cali.

9-Management of tourism projects for the promotion of the City of Santiago de Cali.

10-Assistance and technical strengthening to sports clubs and athletes of the Municipality of Santiago de Cali.

11-Promotion and execution of sports, recreation and physical activity days.

12-Supervision and control of the cleaning of roads and public areas in the Municipality of Santiago de Cali.

REDUCTION:

Road infrastructure maintenance.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Daniel Jair Chacón Balcázar	
Cargo:	Subdirector de Gestión Organizacional	
Correo electrónico	daniel.chacon@cali.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input checked="" type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-10-17	3
Auditoría en sitio	2019-11-07 al 14	11
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Mauricio Ramirez Pacheco	
Auditor	Lucy Rivera	
Auditor	Jairo Arcila	
Auditor	Luis Eduardo Martínez	
Experto Técnico	Claudia Ortiz	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER 652615	
Fecha de aprobación inicial	2018-11-26	
Fecha de próximo vencimiento:	2021-11-25	

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

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 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 qué fechas: 2019-11-13

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

Se auditaron 4 bibliotecas. 2 bibliotecas de ampliación; Daniel Guillard y Centro Cultural Comuna 1. y 2 bibliotecas de seguimiento; Centro Emprendimiento Cultural, y Deporte y Recreación

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

Si No NA

8.3 Diseño y Desarrollo:

Las actividades que se encuentran en el alcance de certificación no requiere de diseño y desarrollo, teniendo en cuenta que la Ley da los requisitos que se deben cumplir para satisfacer las necesidades de los usuarios.

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

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No

Reducción:

Mantenimiento de infraestructura vial. - Talleres del municipio Calle 70 # 8-20

Ampliación:

Promoción, formación y fortalecimiento de la cultura ciudadana para la paz urbana en la población afectada por la violencia y el conflicto en el Municipio de Santiago de Cali.

Servicio de Atención al Adulto Mayor.

Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las bibliotecas

- Centro cultural nuevo latir
- Biblioteca pública Centro Cultural Comuna 1
- Biblioteca pública Daniel Guillard
- Biblioteca pública Desepaz

Gestión de proyectos turísticos para la promoción de la ciudad de Santiago de Cali.

Ejecución de programas de Iniciación y formación deportiva para **adolescentes**.

Asistencia y fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas del municipio de Santiago de Cali.

Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física

Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Santiago de Cali.

Gestión de proyectos para la competitividad e inteligencia económica del Municipio de Santiago de Cali., absorbe las actividades certificadas en la auditoría anterior: **Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales.**

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

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

Si No NA

3.13. ¿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

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

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿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, víctimas del conflicto y adulto mayor.

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

Se ajustó el programa de auditoría teniendo en cuenta la ampliación y reducción del alcance de certificación.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3.19. ¿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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>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.</p> <p>Evidencia: 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.</p> <p>Programa de auditorías de control interno. Plan de auditoría de control interno. El equipo auditor no demuestra la competencia y conocimiento en MIPG. 7.2 b. ISO 9001:2015</p>	<p>Se dio capacitación a todo el personal de control interno en MIPG, por parte del Departamento de la Función Pública. on line. 8 módulos En enero de 2019.</p> <p>Se llevó acabo la auditoría No 33 MIPG, objetivo: verificar la implementación de MIPG y la operación y mantenimiento del sistema de control interno</p> <p>Inicia el 20 de agosto de 2019 Finaliza el 20 de diciembre de 2019.</p> <p>Se verificó la planificación y competencia del equipo auditor:</p> <p>María Cristina vega auditor líder Rebecca Rosario Rodríguez Nober Moreno Álvaro Plaza Jennifer Castañeda Cindy Oviedo Yamileth Hernández</p>	SI
2	<p>Se evidencia falla en la planificación y ejecución del programa de auditoría de control interno La auditoría realizada de junio a noviembre de 2018, para verificar</p>	<p>Se verificó el programa de auditorías de control interno.</p> <p>Se llevó acabo la auditoría No 33 MIPG, objetivo: verificar la implementación de MIPG y la</p>	SI

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>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”.</p> <p>9.2.2 a. ISO 9001:2015</p>	<p>operación y mantenimiento del sistema de control interno.</p> <p>Se verificó los documentos de trabajo del equipo auditor. Se verificó los informes parciales del equipo auditor, dando cumplimiento a los objetivos establecidos en el plan y programa de auditoría de control interno.</p>	
3	<p>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>Evidencia: En el proceso de Participación Ciudadana:</p> <p>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.</p> <p>No se evidenció la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas de los proyectos matriculados por</p>	<p>Se divulgó y sensibilizó a los organismos sobre el procedimiento para generar el reporte de la información requerida (Recolección de Información de los organismos), Se realizó el análisis, seguimiento y evaluación de la información suministrada. A través del comité interinstitucional de Participación Ciudadana, se dio a conocer trimestralmente los resultados del análisis de la información emitida por cada organismo, se verificó la entrega de la información. Y la generación de planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados</p>	SI

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	los distintos organismos, para consolidar la información relacionada con las estrategias. 8.5.2)b)c)		
4	<p>No se ha dado respuesta a los reclamos de los clientes.</p> <p>No se ha dado tratamiento a los siguientes reclamos de los clientes de Gestión Tributaria:</p> <p>Reclamo No. 202272 21-feb-2018</p> <p>Reclamo No. 206172 21-02-2018</p> <p>Reclamo No. 239642 28-feb-2018</p> <p>8.2.1 c</p>	<p>Se asignan recursos para contratación de personal.</p> <p>Se dan respuestas a las PQRS pendientes.</p> <p>Se conforma comité mensual de control y seguimiento al manejo de la cuenta corriente en el subproceso administrativo de cuenta corriente.</p> <p>Se realizan ajustes para mejorar el procedimiento en el SAP.</p>	SI
5	<p>No se evidencia la implementación del control de los procesos de acuerdo con el criterio establecido.</p> <p>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.</p> <p>8.1d</p>	<p>Se realizo visita a 4 Bibliotecas [Daniel Guillard(A), Centro emprendimiento cultural(S), Centro cultural comuna 1(A), Deporte y Recreación(S), 2 de Ampliación (A) y 2 de seguimiento(S)], en cada una de ella se verifico lo siguiente:</p> <p>1-Implementación de AC (Requisito 8.1.d) de la NC menor de la auditoría del 2018 con relación al control de libros prestados que no se han regresado en los tiempos establecidos, en las 4 Bibliotecas se pudo constatar que se esta realizando el seguimiento 2 veces al mes de manera estandariza (uso del sistema llave del saber).</p> <p>2-Se veirificó el sistema de información Koha con relación a la codificación y cantidad de libros que aparece en el sistema y físicamente con resultados de cumplimiento.</p> <p>3-Se reviso el plan de trabajo del año por cada biblioteca y el cumplimiento del mismo con resultados de cumplimiento para las 4 Bibliotecas.</p>	SI

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



		<p>4-Realización de encuesta de satisfacción de acuerdo al formato establecido con un mínimo de cuatro encuestas por día.</p>	
6	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>Evidencia: 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>Se dio re inducción sobre la implementación del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora por autoevaluación.</p> <p>Se dio capacitación al personal sobre el manejo de herramientas estadísticas, documentación de acciones correctivas y análisis de causas.</p> <p>Se verificó la documentación de acciones correctivas por análisis de datos e información que se genera en los procesos.</p>	SI

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

	<p>Actos administrativos aplicados cuenta corriente → meta 80% resultado primer trimestre 31%, segundo trimestre 37%, tercer trimestre 54% 10.2.1 3)c)d)e)f) Oportunidad en la entrega del cobro predial → meta 100% resultado 95% - 93,26%</p>		
--	---	--	--

No se verificó la eficacia de las cinco no conformidades menores reportadas al proceso de Mantenimiento Infraestructura Vial, teniendo en cuenta que fue excluido del alcance de certificación en esta auditoría.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

Paz y Cultura

El instrumento utilizado para medir la percepción de la comunidad sobre la gestión llevada a cabo, les facilita la identificación de necesidades, expectativas de la comunidad y levantar la línea base para el próximo periodo de gobierno.

Desarrollo Económico

La integración de los sectores; Público, Academia y Empresarial en la formulación y ejecución de proyectos para contribuir con la mejora de la competitividad de la ciudad.

La plataforma Dinamiza, porque permite a los empresarios consultar programas para fortalecimiento empresarial, ofertar sus productos y servicios.

La integración de los diferentes programas de empleo con las rutas de empleabilidad, para generar mayor impacto a la comunidad.

Deportes

Cali, reconocimiento por la organización ACES Europa. Como la capital americana del deporte en la sede de UNESCO, en París Francia.

Cali primera ciudad colombiana certificada por la Fundación Barcelona, ratifica el compromiso del personal con el mejoramiento continuo y posicionamiento deportivo de la Ciudad a nivel internacional.

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

La mejora de la competencia del personal técnico y administrativo, contribuye con el cumplimiento de los objetivos planteados por la Alcaldía en su programa de gobierno.

El seguimiento sistemático que se lleva a cabo a la gestión Administrativa y Técnica, les ha permitido identificar desviaciones y tomar acciones oportunas.

Campeones en los juegos Departamentales segunda vez consecutiva, ratifica la recuperación del liderazgo deportivo de la ciudad de Cali.

Bibliotecas.

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

Reconocimiento de la presidencia de la república a la alcaldía de Cali por Estrategia estado simple Colombia Ágil, de julio 18 del 2019.

El premio obtenido en agosto del 2019 por la Biblioteca Pública municipal Daniel Guillar (34 Países participantes) por el proyecto de Biblioteca Verde por los trabajos con la participación de la comunidad en temas ambientales.

El excelente estado de infraestructura y operación que se observan en las Bibliotecas visitadas (Daniel Guillard, Centro emprendimiento cultural, Centro cultural comuna 1 y Deporte y Recreación).

La implementación de la Bici biblioteca en la Biblioteca Deporte y recreación permitiendo una mayor extensión de las bibliotecas y llegar a más usuarios.

Los talleres para aprender a tocar instrumentos en la Biblioteca Daniel Guillard enfocado a jóvenes de la comunidad.

El grado de profesionalismo y pasión por el trabajo realizado del personal administrativo y operativo que se percibe en todas las Bibliotecas visitadas.

Memoficha para ser usada por el personal de atención al usuario en las ventanillas únicas o puntos de atención para facilitar la clasificación del tipo de PQRS.

El trabajo con grupos de adultos Soles y Lunas en escritura de cuentos, poemas y relatos, logrando su primera publicación "Antología soles y lunas" en el 2019.

Servicios Públicos (Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas) UAES

Las inversiones en planta del sector rural saneamiento básico y agua potable con las compras de equipos de potabilización y demás requerimientos en el sector rural buscando garantizar la calidad del agua.

Manejo de planta de tratamiento de Navarro, sobre la cual ejercen vigilancia.

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

Las campañas educativas con las que llegan a distintos sectores de la sociedad, buscando primero dar a conocer las funciones de UAES, y segundo buscando que los ciudadanos se hagan más participes en la administración y conservación del medio ambiente. Dentro de los cuales están uno muy importante que es el trabajo con los recicladores.

Alumbrado ornamental y limpieza de sectores como puentes y avenidas, se administran los recursos y se controlan las operaciones para garantizar la limpieza de la ciudad.

Información Estratégica

La implementación y seguimiento estadístico del plan estadístico territorial de Cali 2019.

Se actualizó el inventario en línea de las 111 operaciones estadísticas.

infraestructura de datos especiales de Santiago de Cali IDESC

Se certificó por la Aero civil como DAPM pilotos y aeronaves para control remoto.

Administración del SISBEN, se escogieron 10 comunas para realizar encuesta en la cual consolidar y depurar las fallas de periodos anteriores.

Gestión del Turismo

El documento técnico en el que se desglosó las rutas turísticas alrededor del Turismo Cultural como son: Ruta Cultural Histórica y Patrimonial, Ruta de la Salsa, Ruta Gastronómica, Ruta City Tour, Ruta de Naturaleza Río Cali, Ruta de Naturaleza Rural, Ruta Vuelta Occidente, Ruta de la Montaña, Ruta de la Montaña 2, Ruta Religiosa Católica.

La Secretaría de Turismo de Cali generó con una robusta estrategia de promoción (local, nacional e internacional), para divulgar la oferta turística, basada en cuatro tipologías: Turismo Cultural (Cali Baila, Cali Provoca, Cali Festiva, Cali Religiosa, Cali Histórica, Cali Artesana), Turismo de Naturaleza (Cali Natural), Turismo de Salud - Deportivo (Cali Saludable - Cali Deportiva) y Turismo de Reuniones.

La permanente agenda de la secretaria a través de Seminarios de información turística, Charlas de bienvenida-- Informe e eventos y actividades de la secretaria. Recorridos turísticos—para influenciadores internacionales invitada por Invest Pacif- fotos y encuesta, Piezas de promoción; Báilate la vida - estrategia nacional; Sigue el ritmo de Cali – estrategia internacional

Gestión Contractual

Se realizó una reestructuración se renombro como gestión contractual, desarrollando métodos y herramientas de fácil acceso y manejo.

Se creó un subproceso “elaboración del plan anual de adquisiciones, como un procedimiento nuevo “gestión de las buenas practicas” Un manual contractual, con curso virtuales de apoyo tanto para proveedores como compradores 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

El gran aporte a la ciudad mostrando herramientas tecnológicas para que los proveedores tengan la oportunidad de participar de manera transparente a contratar con el municipio. Mediante un fácil acceso a las oportunidades presupuestales de todos los organismos de la Alcaldía.

La metodología guiada de manera sencilla de acceder tanto para potenciales proveedores como para compradores, quienes pueden permanentemente ver la metodología de las compras a través de métodos y pasos en la web.

El impacto que tuvo la capacitación masiva de potenciales proveedores, Feria de contratación para dar temas de prácticas para contratar con el estado- “Cali contrata”; lo que les permitió entender que contratar con el estado no es difícil ni requiere de incumplir la ley, gracias a la información tan clara y transparente de acceder. Busca darle un vuelco a la cultura y comportamientos de las personas.

Bienestar Social (Atencion al Adulto Mayor)

El proceso por la integralidad en el ciclo PHVA y el compromiso de los colaboradores para la gestión.

El centro de atención del adulto mayor por su ubicación y las diferentes dependencias establecidas como es sede registraduría para dar respuestas a las necesidades. Área digna de atención a los adultos mayores.

Los riesgos identificados del proceso y sus acciones eficaces.

La integración con otros programas de la ciudad como es el habitante de calle, aportando a la toma de medidas de protección. Evidencia de casos.

La tendencia de la eficacia del programa con valores objetivos de línea de baae del año 2016, con tendencias favorables.

Gestion Tributaria.

El analisis de causas ante las desviaciones que se encuentran en el proceso. Resaltando el cierre de no conformidad asignando recursos para contratación de personal.

Comunicación Pública.

La planificación de las actividades porque se han realizado con enfoque de riesgo.

Uso de herramientas tecnológicas porque establece controles de la información sea confiable y trazable.

Los comunicados de interés a la comunidad de las obras que impactan la comunidad como es de movilidad y educación.

El analisis de los resultados a favor de inversión por el free press de los diferentes medios masivos.

El uso de los medios masivos de las diferentes redes sociales para acercarse a la comunidad. Fortaleciendo el equipo de la unidad digital y aumentando las metas.

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

4.2 Oportunidades de mejora

El diseño y medición de indicadores que midan el desempeño e impacto de los proyectos que se llevan a cabo para cumplir con los objetivos propuestos por la alta dirección.

Continuar fortaleciendo la identificación de los riesgos de los procesos, teniendo en cuenta el objetivo y los resultados esperados.

Fortalecer el seguimiento a la adecuación de los riesgos de gestión y de seguridad en la información (integralidad, Disponibilidad y Confiabilidad) con respecto a la identificación, calificación y valoración de los riesgos por parte de las tres líneas de defensa.

Continuar fortaleciendo el concepto entre los tipos de controles correctivos y preventivos.

Considerar la integralidad del MIPG con el Sistema de Gestión de Calidad, para optimizar recursos y lograr resultados de una manera mas efectiva, teniendo en cuenta que la base del MIPG es la norma ISO 9001:2015.

Continuar trabajando en la identificaci[on de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas , teniendo en cuenta los servicios que se prestan a la comunidad cada uno de los procesos misionales.

Paz y Cultura

Considerar la medición del indicador de reincidencia en delinquir por parte de la poblacion vulnerable que hace parte del proyecto, evaluaría la eficacia de las estrategias de intervención llevada a cabo.

Fortalecer el registro de las saidas no conformes que se identifican en el seguimiento y control que se lleva a cabo a los talleres y actividades de intervención.

La documentación de acciones correctivas o de mejora apartir de los resultados obtenidos en los resultados en las encuestas de satisfacción al cliente.

El proceso de selección de los contratistas, teniendo en cuenta sus funciones y responsabilidades, asegurando que correspondan con el perfi definido de manera más especifica y no tan generica, énfasis en el manejo de poblacion vulnerable.

Desarrollo Económico

La creación de indicadores que midan la efectividad de los programas de empleo de intervención y asistencia a los programas de empleo.

Control Interno - Auditoría Interna de Calidad

Mejorar la redacción de los hallagos reportados en la auditoría interna de calidad, les facilite a los auditados la identificación de las causas y la documentación de acciones para mejorar el desempeño de los procesos. Continuar fortaleciendo la competencia del equipo auditor en la interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Fortalecer el análisis de causalidad de los hallazgos reportados en la auditoría interna de calidad por parte de los auditados, les permitirá documentar acciones correctivas mas eficaces.

Considerar la evaluación de 360 grados al proceso de auditoría interna de calidad, tebiendo en cuenta el audirtor líder, e equipo auditor y la alta dirección.

La planificación de los ciclos de auditoría interna de calidad, teniendo en cuenta el estado e importancia de los procesos, su desempeño,Cambios y directrices de la alta dirección.

Deportes

Fortalecer la identificación de las necesidades y expectativas de los deportistas, clubes y entrenadoes, que les permita identificar cuales se volveran requisitos para la Intitución.

El diseño de una herramienta que les facilite el seguimiento y medición estandarizado del desdarrrollo de las competencias de los deportistas, por parte de los entrenadores.

La documentación de las lecciones aprendidas que se obtienen de la participación de los torneos y competencias.

Participación Ciudadana.

Fortalecer el esquema de seguimiento hacia las JAC especialmente cuando se tengan casos relacionados con la conformación de la junta (Caso Flora).

Bibliotecas.

Evaluar la necesidad de realizar verificaciones cíclicas en las diferentes bibliotecas que permitan evaluar el grado de confiabilidad de la información que se encuentra en sistema de información Koha (codificación de los libros)

Fortalecer el análisis de las quejas y reclamos para lograr un mejoramiento en la eficacia de las acciones que se han implementado y que se vea reflejado en el resultado final del indicador (Disminución del número año a año).

Fortalecer la capacitación en el manejo e interpretación de la información del Kohe especialmente para las Bibliotecas incluidas en la ampliación.

Servicios Públicos (Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas) UAES

Es importante establecer y formalizar el análisis estadístico al seguimiento que le realizan a la gestión de las empresas ejecutoras de los servicios de aseo, consolidar en un informe que evidencie logros y oportunidades que conlleve a las empresas a establecer planes de mejoramiento con los cuales el proceso de supervisión y control muestre los logros y resultados de su gestión frente a la prestación del servicio de aseo en la ciudad y corregimientos.

Información Estratégica

Es importante fortalecer las competencias y compromiso de los líderes de los tres sub procesos: Diseño producción análisis y divulgación de la información estratégica; Infraestructura de datos espaciales; Administración SISBEN en las actividades relacionadas dentro del marco de un SGC, que participen de manera activa la planificación de la gestión y la identificación de los riesgos.

Gestión del Turismo

Fortalecer la cultura del diligenciamiento sistemático de la lista de verificación documental sugerida para la elaboración de contratos, como una fuente para ir tramitando en la medida que se archivan los documentos y que sea determinante para cuando los documentos se deban archivar y se valide la totalidad de los documentos.

Gestión Contractual

Continuar fortaleciendo las actividades de seguimiento y medición de los proveedores, 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.

Revisar la matriz de riesgos, y hacer de esta herramienta un mecanismo que brinde la posibilidad de alimentarla en cualquier época y momento que se materialicen los riesgos a través de la gestión de los procesos.

Gestión del Talento Humano

La trazabilidad a la información contenida en el registro verificación de cumplimientos de requisitos, que sea diligenciada de manera completa en relación con las hoja de vida y del SIGEP y el reporte de la declaración de bienes y renta.

Bienestar Social (Atención al Adulto Mayor)

Los comités para que las actas haya especificidad en sus entradas en la lectura del acta anterior.

Comunicación Pública.

La página web establecer como página segura que no sea barrera de acceso de la comunidad con la alcaldía.

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 válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
91.456 (39%)	Petición General	Distribución por cada secretaria para análisis y respuesta.
75.543 (32%)	Otros	Revisión tipificación
19.633 (8%)	Tramites y servicios	Distribución por secretaria para respuesta.

La principal acción implementada por el área de atención del usuario ha sido enfocada ha mejorar la tipificación en el momento de recibir la PQRS por medio del uso de una memo ficha para facilitar la clasificación.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, presenta informe trimestral para realizar seguimiento en los siguientes temas:

- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Conclusiones y Recomendaciones.

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 cómo fueron atendidas. 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

- 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
- 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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
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 2019	5	9.1.3 a,c - 8.5.1 c,e- 6.1.2-6.1-8.1 a, b2 y c
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorías 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 No 8.1

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

En los meses de agosto y septiembre de 2019, se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad, donde se auditaron todos los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, se llevó a cabo con auditores internos que cumplen con la competencia requerida por la organización. Se tuvo en cuenta las directrices establecidas por la norma ISO 19011. Se verificó la documentación de acciones correctivas transversales por las no conformidades reportadas en el informe de la auditoría.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

En octubre de 2019, 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 y garantizar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

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

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda reducir el alcance del certificado			X	
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				
Nombre del auditor líder: <i>Mauricio Ramírez Pacheco</i>		Fecha	2019	12
				17

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI		
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 Gestión Organizacional	Correo electrónico	daniel.chacon@cali.gov.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

Alcance:

SEGUIMIENTO:

1-Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas, **adolescentes** y jóvenes.

2-Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto y **adulto mayor**.

3-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.
- Álvaro Mutis.

4-Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor locales.

5-Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del sistema municipal de empleo.

6-Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.

7-Promoción de la participación ciudadana.

REDUCCIÓN:

Mantenimiento de infraestructura vial.

AMPLIACIÓN:

Promoción, formación y fortalecimiento de la cultura ciudadana para la paz urbana en la población afectada por la violencia y el conflicto en el Municipio de Santiago de Cali.

Servicio de Atención al Adulto Mayor.

Gestión de proyectos para la competitividad e inteligencia económica del Municipio de Santiago de Cali.

Orientación y acceso a la información a través de recursos bibliográficos en las bibliotecas

- Centro cultural nuevo latir
- Biblioteca pública Centro Cultural Comuna 1
- Biblioteca pública Daniel Guillad
- Biblioteca pública Desepaz

Gestión de proyectos turísticos para la promoción de la ciudad de Santiago de Cali.

Ejecución de programas de Iniciación y formación deportiva para adolescentes.

Asistencia y fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas del municipio de Santiago de Cali.

Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física

Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Santiago de Cali.

CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 - documentación del Sistema de Gestión

Tipo de auditoría :

INICIAL U OTORGAMIENTO **X SEGUIMIENTO** RENOVACION **X AMPLIACIÓN**

X REDUCCIÓN

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



<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
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Mauricio Ramirez Pacheco (MR)	Correo electrónico	hmr Ramirez@icontec.net +1 954 6306245
Auditor:	Lucy Rivera (LR)	Auditor	Luis Eduardo Martínez (LM)
Experto técnico:	Claudia Ortiz (CO)	Auditor	Jairo Arcila (JA)

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)
2019-11-07	08:00h	8:45h	Reunión de apertura		Nivel Directivo, Líderes de Proceso y Representantes del CTG de procesos estratégicos, misionales del alcance, de apoyo, y de seguimiento y evaluación.
	08:45h	12:00h	Planeación Institucional Direccionamiento Estratégico (Incluye Análisis de Contexto Estratégico – Cambios - 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	Hugo Javier Buitrago Madrid – Director Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector Uriel Darío Cancelado / Subdirector Stefanny Escobar / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	17:00h	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Rocío Gutiérrez Cely – Secretaria Clara Botina / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
2019-11-08	08:00h	11:30h	Atención a la comunidad y grupos poblacionales (Atención adulto mayor) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	JA	Betsy Carolina Campo Ángel – Secretaria Piedad Torres / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
	11:30h	13:00h	Gestión Tributaria 7.1		Patricia Hernández Guzmán – Directora Paula Andrea Loaiza - Subdirectora Fernando Chávez / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	13:00h	14:00h	Almuerzo		
	14:00h	16:30h	Comunicación Pública 7.4		Rodolfo Gómez - Jefe de Oficina
	08:00h	12:00h	Servicio Deporte y Recreación (Asistencia y fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Francisco Alberto Sandoval Baffoni – Secretario Fabián Correa / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	17:00h	Servicio Deporte y Recreación (Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física - Organización y ejecución de eventos deportivos, recreativos y de la actividad física) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Francisco Alberto Sandoval Baffoni – Secretario Fabián Correa / Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	16:30h	17:00h	Balance de la auditoría		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)
2019-11-12	08:00h	12:00h	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LM	Alexander Rincón Vélez – Subsecretario
					Oriana María Corral Mera - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	17:00h	Atención al Usuario (PQRS) – Medición de la satisfacción del cliente 6.1-8.2-9.1.2-		Oriana María Corral Mera - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión César Augusto López López - Subdirector
	08:00h	13:00h	Servicios Públicos (Supervisión y control de la limpieza de vías y áreas públicas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LR	Alejandro Arias Pérez – Director Técnico
		13:00h	14:00h		Almuerzo
	14:00h	16:30h	Información estratégica 6.1-8.1-9.1.1-9.1.3		Elena Londoño Gómez - Directora Steffany Lizzette Escobar Rincón - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	16:30h	17:00h	Balance auditoría		
	08:00h	12:00h	Desarrollo Económico y Competitividad 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Angélica María Mayolo Obregón - Secretaria
		12:00h	13:00h		Almuerzo

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)
	13:00h	16:30h	Control Interno a la Gestión (Incluye Auditoría Interna de calidad) 8.6-9.2		Jaime López Bonilla - Director
	16:30h	17:00h	Balance de la auditoría		
2019-11-13	08:00h	10:00h	Gestión cultural (Bibliotecas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LM	Luz Adriana Betancourt Lorza – Secretaria Elsy Rodríguez Rincón - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	10:00h	12:00h	Gestión cultural (visita Bibliotecas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Luz Adriana Betancourt Lorza – Secretaria Elsy Rodríguez Rincón - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	16:00h	Gestión cultural (visita Bibliotecas) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Luz Adriana Betancourt Lorza – Secretaria Elsy Rodríguez Rincón - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
	16:00h	17:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación		
	08:00h	12:00h	Gestión del Turismo 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	LR	Martha Lucía Villegas Vásquez - Secretaria
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	16:30h	Gestión Contractual 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		Luz Adriana Vásquez Trujillo – Directora Diego Noreña - Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
	16:30h	17:00h	Balance de la auditoría		
	08:00h	12:00h	Servicios Públicos (Diseño, construcción y mantenimiento de infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado) 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.3-8.5- 8.6-8.7	MR-CO	Alejandro Arias Pérez - Director
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
	13:00h	17:00h	Desarrollo Físico 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.3-8.5- 8.6-8.7		
2019-11-14	08:00h	13:00h	Gestión del Talento Humano 7.1.4-7.1.6-7.2-7.3	LR	Carlos Alberto Burgos – Subdirector Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector
	08:00h	10:00h	Gestión de Riesgos 6.1		Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector Carlos Alberto Burgos – Subdirector Roger González – Subdirector
	10:00h	13:00h	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoria de los procesos y/o actividades).	MR	Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector
			Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brouchure, papelería,		Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector César Augusto López López - Subdirector

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)
			etc...en cualquier momento de la auditoria)		Rodolfo Gómez - Jefe de Oficina
	13:00h	14:00h	Almuerzo		
	14:00h	16:00h	Preparación informe de auditoría		Auditor líder y equipo auditor
	16:00h	17:00h	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
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.					
Favor tener disponible los vehículos para los desplazamientos del equipo auditor a los sitios de auditoría.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-10-17
---	------------

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

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 2019-12-09 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 2019-12-17.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.1.3 a y c
Descripción de la no conformidad: Se evidencia falla en el análisis y evaluación de los datos e información que surgen por el seguimiento y la medición para evaluar el desempeño y eficacia de los procesos y conformidad de los servicios.		
Evidencia: Se evidencia falla en el análisis de los resultados de los siguientes indicadores de gestión: Personas intervenidas en la ruta de empleabilidad, resultado 76% Avance de ideación a arranque, resultado 8% Se evidencia falla en el análisis de los Datos e información generada en el proceso de Servicios Públicos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Generar espacio de trabajo con los líderes de los proyectos con el fin de realizar el seguimiento y análisis de los resultados de los indicadores de gestión.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/2019
Realizar la revisión de los indicadores de gestión con el fin de diseñar indicadores que permitan medir el desempeño de los mismos.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/2019
Formular un indicador de gestión que permita medir el desempeño, impacto y efectividad de los procesos.	1 Ficha técnica del indicador formulado.	20/dic/2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		

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



Problema: Falla en el análisis de los resultados de los indicadores de gestión

1. ¿Por qué se evidencia falla en el análisis de los resultados de los indicadores de gestión?

R/ Porque los encargados de realizar seguimiento no cuentan con el conocimiento sobre el análisis del dato.

2. ¿Por qué los encargados de realizar el análisis del dato no lo hacen de manera correcta?

R/ Porque no se cuenta con capacitaciones periódicas que refuercen el conocimiento sobre el análisis de información.

3. ¿Por qué no se brindan capacitaciones periódicas para afianzar conocimientos sobre análisis del dato?

R/ Porque no se tenía identificado la falencia e importancia para el proceso sobre el análisis del dato para el resultado de los indicadores de gestión del proceso.

4. ¿Por qué se evidencia falla en el análisis de los Datos e información generada en el proceso de Servicios Públicos?

R/ Porque hace falta un indicador que evidencie el impacto en el seguimiento de los operadores de servicio

5. ¿Por qué hace falta un indicador que evidencie el impacto en el seguimiento de los operadores de servicio?

R/ Porque el indicador actual presenta sesgo en los resultados al no tener en cuenta el contexto de los ciclos de contratación

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el seguimiento y análisis de los resultados de los indicadores de gestión.	1 informe con el seguimiento y análisis de los resultados de los indicadores de gestión.	20/dic/2019
Realizar socialización al nivel directivo y todo el personal sobre el informe del seguimiento y análisis de los resultados de los indicadores de gestión y el nuevo indicador sobre el desempeño del proceso.	1 Acta de reunión y listado de asistencia 1 Informe que evidencie la efectividad de la jornada realizada.	20/dic/2019
Emitir el lineamiento para que, dentro de los comités de seguimiento a la gestión realizados por los secretarios o directores de cada organismo, se incluya el seguimiento, comportamiento y análisis de los productos derivados de la implementación de la NTC ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad, por lo menos una vez al mes.	1 Circular enviada y divulgada	20/dic/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



Incluir dentro de los comités de seguimiento a la gestión realizados por los secretarios o directores de cada organismo, el seguimiento, comportamiento y análisis de los productos del Sistema de Gestión de Calidad, por lo menos una vez al mes.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/2019
Realizar jornada de apropiación y sensibilización a los procesos del alcance del Sistema de Gestión de Calidad en análisis de datos e información	1 Acta de reunión y listado de asistencia 1 Informe que evidencie la efectividad de la jornada realizada	20/dic/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1 C y E
Evidencia: En el proyecto diseño y moda, no se logró verificar 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 y sus salidas y los criterios de aceptación para las capacitaciones dadas en el proyecto. No se logró verificar la competencia de los docentes que participaron en el proyecto. Proyecto encadenamiento productivo. Se verificó falla en 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 y sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios No se logró verificar las Cámaras de Comercio de las siguientes empresas que participaron en el proyecto. Diana Milena Aldana Chacon, Amparo Velásquez Uribe, Valeria Roldan Rodríguez En el proyecto Selección Cali, se evidenció falla en las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar el desarrollo de las competencias de los deportistas cumplen con los criterios establecidos y cumplimiento de los objetivos propuestos		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Emitir un lineamiento por parte del nivel directivo al equipo estructurador de los proyectos de inversión y líderes que contenga el ciclo PHVA para la gestión efectiva de los mismos.	(1) Una comunicación oficial al equipo estructurador de los proyectos de inversión	30/ nov/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



	y a los líderes emitida por el nivel directivo.	
Revisar los criterios de selección del personal que dará ejecución el contenido temático de cada proyecto (Competencia)	1 informe que contenga la revisión de los criterios de selección del personal que dará ejecución el contenido temático de cada proyecto (Competencia), lecciones aprendidas y retos a lograr.	20/dic/2019
Incluir en los expedientes contractuales de las empresas que participan en los proyectos, las Cámaras de Comercio de cada uno.	Expedientes contractuales de las empresas con las cámara de comercio según corresponda.	20/dic/2019
Identificar las necesidades y expectativas de los deportistas de alto rendimiento de selecciones Cali.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/2019
Documentar estrategia de intervención para la medición del indicador del resultado en el proceso de entrenamiento del deportista.	1 informe de la estrategia de intervención para la medición del indicador del resultado en el proceso de entrenamiento del deportista.	20/dic/2019
Formular el indicador del resultado en el proceso de entrenamiento del deportista.	1 indicador técnico formulado.	20/dic/2019
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p><u>Desarrollo Económico</u></p> <p>Problema: No se logró verificar la competencia de los docentes que participaron en el proyecto.</p> <p>¿Porque no se logró verificar la competencia de los docentes que participaron en el proyecto?</p> <p>R/ Porque no se tenía claridad sobre la necesidad de aplicar la metodología establecida ciclo PHVA y la normatividad contractual sobre el manejo de un proyecto de gestión.</p> <p>¿Por qué no se tenía claridad sobre el manejo del proyecto de gestión?</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

R/ Porque no se contaban con lineamientos claros dentro del equipo, sobre el manejo y desarrollo de los proyectos de gestión.

¿Por qué no quedo especificado la actividades precontractuales y contractuales, en específico la preselección de los docentes que participaron en el proyecto?

R/ Porque no se tenía claridad por parte de los líderes de los proyectos que debían tener la misma estructura definida por el municipio de Santiago de Cali, para la formulación e implementación de los proyectos de Inversión.

Problema: No se logró verificar las Cámaras de Comercio de las siguientes empresas que participaron en el proyecto.

¿Por qué no se logró verificar las Cámaras de Comercio de las empresas seleccionadas que participaron en el proyecto?

R/ Porque al momento de la auditoria la información solicitada la tenía el operador.

¿Por qué la información solicitada la tenía el operador?

R/ Porque en las etapas de seguimiento y control establecidas con el operador no se estableció por parte del proceso desarrollo económico solicitar la entrega de esta información

¿Por qué no se ha establecido la entrega de esta información?

R/ Porque los responsables de realizar el seguimiento no tenían instrucciones claras para la recolección de esta información.

Servicio de Deporte y la Recreación

¿Por qué no se cuenta con un estándar por disciplina para relacionar un indicador general?

R/ Porqué cada entrenador cuenta con unos recursos técnicos, pedagógicos y tecnológicos que en su gran mayoría no los aporta el programa.

¿Por qué el programa no tiene un presupuesto dirigido hacia ese tipo de recursos?

R/ Porqué desde la formulación del proyecto no se tiene un objetivo específico relacionado con indicadores de resultado en el proceso de entrenamiento del deportista.

R/ Porqué la necesidad latente de la población no se había manifestado en el periodo de gobierno anterior siendo el proyecto selección Cali creado en el 2016

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Mesa de trabajo con que el equipo estructurador y líderes del proceso, con el fin de que tengan lineamientos claros sobre los proyectos de gestión el cual deben garantizar que cuenten con	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/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



la metodología establecida para los proyectos de inversión, es decir el ciclo PHVA.		
Implementar las lecciones aprendidas y retos a lograr, evidenciados en el informe que contenga la revisión de los criterios de selección del personal que dará ejecución el contenido temático de cada proyecto (Competencia).	Expedientes contractuales con la implementación de las lecciones aprendidas y lineamientos emitidos.	20/dic/2019
Incluir dentro de los comités de seguimiento a la gestión realizados por el secretario del organismo, el seguimiento, comportamiento y análisis de los productos derivados del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el control a los proveedores externos, por lo menos una vez al mes.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/2019
Realizar ajuste a la matriz de partes interesadas del Proceso Servicio del Deporte y Recreación.	1 matriz de partes interesadas del Proceso Servicio del Deporte y Recreación ajustada y socializada	20/dic/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.2
Descripción de la no conformidad:		
No se ha realizado seguimiento a la gestión de los riesgos y a la eficacia de las acciones implementadas por los procesos para gestionar los riesgos.		
Evidencia:		
No se ha realizado el seguimiento a la gestión de riesgos de gestión y seguridad de la información por parte de la tercera línea de defensa, de acuerdo con lo establecido en la política de riesgos, versión 2, 17 de mayo de 2019.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar y comunicar las decisiones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno al interior del organismo, cada vez que dicho comité sesione.	Acta de reunión y listado de asistencia	20/Dic/2019
Planear la generación del informe de Gestión de Riesgos con base a los riesgos de gestión y de seguridad de la información para dar cumplimiento a la responsabilidad asignada en la política de administración del riesgo para la 3 línea de defensa.	Acta de reunión y listado de asistencia	30/Mar/2020

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

<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p>Falta de apropiación al interior del Departamento Administrativo de Control Interno de la Política de Administración de riesgos.</p> <p>No se socializaron los cambios de la Política de Administración de riesgos en el Comité Técnico que realiza el Departamento Administrativo de Control Interno.</p> <p>Fallas en la comunicación al interior del Departamento Administrativo de Control Interno.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar y comunicar las decisiones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno al interior del organismo, cada vez que dicho comité sesione.	Acta de reunión y listado de asistencia	30/jun/2020.
Realizar el seguimiento a la gestión de los riesgos, generar y socializar el informe para dar cumplimiento a la responsabilidad asignada en la política de administración del riesgo para la 3 línea de defensa, de manera semestral.	Informe de Gestión de riesgos socializado	30/Jun/2020
Realizar seguimiento y control al cumplimiento política de administración del riesgo.	Acta de reunión y listado de asistencia sesión Comité de Coordinación de Control Interno	30/Jul/2020

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. 4 de 5		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>6.1</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.1
Requisito(s):				
6.1				
Descripción de la no conformidad:				
No se han determinado los riesgos para asegurar del sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos				
Evidencia:				
En los siguientes procesos; Servicios Públicos, Gestión y Desarrollo Humano y Desarrollo Económico no se han identificados los riesgos operativos, teniendo en cuenta los objetivos de los procesos y sus resultados.				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Emitir una comunicación oficial al nivel directivo, líderes de proceso y representantes del Comité Técnico de Gestión, que contenga los lineamientos expresados en la política de administración del riesgo.	(1) Una comunicación oficial que contenga los lineamientos que de la política de administración del riesgo.	19/nov/2019		
Identificar los riesgos necesarios para los procesos del Modelo de Operación por Procesos tales como los operativos.	Mapa de riesgos por proceso ajustados.	20/dic/2019		
Descripción de la (s) causas (s)				
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
Porque los procesos no han implementado en su totalidad la Política de Administración de Riesgos.				
Porque los procesos no han articulado su contexto con la identificación de sus riesgos.				
Porque el líder institucional no ha impartido lineamientos sobre la identificación de riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.				
Porque el líder institucional no ha realizado la revisión total en contenido de los riesgos identificados por los procesos.				
Porque no existe una articulación completa entre los líderes técnicos y los representantes del Comité Técnico de Gestión.				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		

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



Incluir en el Plan de trabajo para la Administración del riesgo y en el Plan Anticorrupción 2020 la actividad: Brindar asistencia técnica a los 38 procesos para la correcta identificación de sus riesgos.	1 Propuesta de plan de trabajo para la Administración del riesgo vigencia 2020. 1 Propuesta para el Plan Anticorrupción para la vigencia 2020 que contenga la Administración del riesgo.	20/dic/2019
Realizar mesa de trabajo con los representantes del Comité Técnico de Gestión de los procesos de la entidad con el fin de recordar la política de administración del riesgo y promover la identificación de riesgos de tipo operativo los cuales puedan afectar su desempeño.	Mapa de riesgos por proceso ajustados.	20/dic/2019
Generar el mapa de riesgo institucional el cual contiene los riesgos ajustados y formulados por parte de los procesos de la entidad.	1 Mapa de riesgos institucional 1 Informe sobre la Administración de riesgos	20/dic/2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 5
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.1 a, b2 y c
Descripción de la no conformidad:		
Se evidencia falla en la planificación para determinar los requisitos del proyecto Diseño y Moda llevado a cabo en el 2019, el establecimiento de los criterios para la aceptación de los requisitos del servicio, la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los servicios.		
Evidencia:		
No se logró verificar la planificación del proyecto Diseño y Moda, donde se determine los recursos necesarios para lograr la conformidad de los servicios y cumplimiento de los objetivos. Los criterios para la aceptación de los requisitos del servicio.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Emitir un lineamiento por parte del nivel directivo al equipo estructurador de los proyectos de inversión y líderes que contenga el ciclo PHVA para la gestión efectiva de los mismos.	(1) Una comunicación oficial al equipo	30 nov/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

	estructurador de los proyectos de inversión y a los líderes emitida por el nivel directivo.	
Realizar la planificación del proyecto Diseño y Moda.	1Expediente contractual con la implementación de las lecciones aprendidas y lineamientos emitidos.	20/Dic/2019 20/dic/2019
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p><u>Desarrollo Económico</u></p> <p>Problema: No se logró verificar la planeación en el proyecto Diseño y Moda.</p> <p>¿Por qué no se logró verificar la planeación en el proyecto diseño y moda?</p> <p>R/ Porque no se tenía claridad sobre la necesidad de aplicar la metodología establecida ciclo PHVA y la normatividad contractual sobre el manejo de un proyecto de gestión.</p> <p>¿Por qué no se tenía claridad sobre el manejo del proyecto de gestión?</p> <p>R/ Porque no se contaban con lineamientos claros dentro del equipo, sobre el manejo y desarrollo de los proyectos de gestión.</p> <p>¿Por qué no quedo especificado la actividades precontractuales y contractuales, en específico la planeación en el proyecto diseño y moda?</p> <p>R/ Porque no se tenía claridad por parte de los líderes de los proyectos que debían tener la misma estructura definida por el municipio de Santiago de Cali, para la formulación e implementación de los proyectos de Inversión.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar mesa de trabajo con que el equipo estructurador y líderes del proceso, con el fin de que tengan lineamientos claros sobre los proyectos de gestión el cual deben garantizar que cuenten con la metodología establecida para los proyectos de inversión, es decir el ciclo PHVA, para verificar la implementación de las directrices con respecto a la formulación y ejecución de los mismos.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	20/dic/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



Implementación de los lineamientos sobre los proyectos de gestión el cual deben garantizar que cuenten con la metodología establecida para los proyectos de inversión, es decir el ciclo PHVA, para verificar la implementación de las directrices con respecto a la formulación y ejecución de los mismos.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	02/Ene/2020
Incluir dentro de los comités de seguimiento a la gestión realizados por el secretario del organismo, el seguimiento, comportamiento y análisis de los productos derivados del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el control a los proveedores externos, por lo menos una vez al mes.	1 Acta de reunión y listado de asistencia	02/Ene/2020


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

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC 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



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (5) 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: 29 de Noviembre de 2019	
Fecha tentativa de verificación complementaria, NA	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: <u>DANIEL JAIR CHACÓN BAKAZAR</u>	Firma: 

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