

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
ALCALDIA MUNICIPAL PASTO			
1.2. SITIO WEB: www.pasto.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Sede San Andrés Cra. 28 # 16-12, Pasto, Nariño, Colombia			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	Centro Administrativo Municipal-Barrio Rosales II Etapa	Pasto, Nariño, Colombia	Gestión de diseños y de construcción de proyectos de infraestructura Inspección, vigilancia y control en salud pública Gestión para el acceso al sistema de salud.
NA	Dirección Administrativa para la gestión de riesgos: Carrera 25 con Calle 19 Esquina Casa de Don Lorenzo	Pasto, Nariño, Colombia	Promoción y capacitación en prevención y atención de incidentes
NA	Centro de Atención Integral al Ciudadano Calle 18 NÂ° 19 - 54	Pasto, Nariño, Colombia	Proceso Gestión Financiera
NA	Administración de Juventud: Calle 19 N° 19-31 Edificio Jácomez	Pasto, Nariño, Colombia	Gestión Documental
NA	Casa de Justicia: Calle 14 N° 30 - 25 Bomboná	Pasto, Nariño, Colombia	Orientación, y atención jurídica y/o psicosocial para propiciar la resolución de conflictos
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
<p>Gestión de diseños y de construcción de proyectos de infraestructura. Inspección, vigilancia y control en salud pública Gestión para el acceso al sistema de salud Orientación, y atención jurídica y/o psicosocial para propiciar la resolución de conflictos Gestión de seguridad ciudadana. Promoción y capacitación en prevención y atención de incidentes.</p> <p>No aplica el requisito 8.4.1 b Generalidades Control de los procesos suministrados externamente.</p> <p>Design management and construction of infrastructure projects Inspection, monitoring and control in public health Management for access to healthcare Orientation and legal assistance, and / or psychosocial support to promote conflict resolution Management of public safety Advocacy and training in prevention and emergency response</p>			
1.5. CÓDIGO IAF: 36			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: 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



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION ISO 9001:2015.		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Pedro Vicente Obando	
Cargo:	Alcalde	
Correo electrónico	controlinterno@pasto.gov.co -	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-05	0,5
Auditoría en sitio	2017-10-30 y 31 2017-11-01 y 02	7,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Mauricio Ramirez Pacheco	
Auditor	Ana Maria Suarez	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER367095	
Fecha de aprobación inicial	2015-01-23	
Fecha de próximo vencimiento:	2018-01-22	

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 AUDITORIA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

La entidad no cuenta con un proceso o parte de proceso proporcionado por un proveedor externo

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:	Adecuación y mejoramiento polideportivo vereda los Arrayanes corregimiento La Caldera Municipio de Pasto.
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7
Numero de Contrato:	SA-2017-011
Entidad Contratante:	
Localización:	Vereda los Arrayanes corregimiento La Caldera Municipio de Pasto.
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	CONSORCIO V2GV representado legalmente por CESAR AUGUSTO VALLEJO FRANCO, identificado con C.C. 98.383.321 de Pasto
% de participación y nombre de cada empresa participante	50% Ing. Cesar Augusto Vallejo 50% Ing. Integral SAS
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	N.A. Interventoría Se realizo supervisión por parte del Ing Luis Antonio Uasapud Subsecretario de Infraestructura Rural
Fecha de inicio del proyecto:	2017-07-11
Fecha de finalización del proyecto:	2017-11-15
Objeto del contrato y descripción del contrato	EL CONTRATISTA SE COMPROMETE PARA CON EL MUNICIPIO DE PASTO- SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION, A REALIZAR LA OBRA “ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO POLIDEPORTIVO VEREDA LOS ARRAYANES CORREGIMIENTO LA CALDERA DEL MUNICIPIO DE PASTO “a precios unitarios fijos, al oferente CONSORCIO V2GV representado legalmente por CESAR AUGUSTO VALLEJO FRANCO, identificado con C.C. 98.383.321 de Pasto, por valor de SETENTA Y NUEVE

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

	MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS CON DOS CENTAVOS (\$79.387.337,02)m/cte	
Actividades del alcance auditadas.	Gestión de construcción de proyectos de infraestructura.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
		X

Nombre del Proyecto / Contrato:	MEJORAMIENTO VIAS URBANAS DEL MUNICIPIO PASTO 2017.
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7
Numero de Contrato:	LP-2017-003
Entidad Contratante:	Secretaría de Infraestructura y Valorización – Alcaldía Municipal de Pasto
Localización:	Municipio de Pasto.
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	CONSORCIO VIALARG
% de participación y nombre de cada empresa participante	90% Luis Antonio Rojas Giron 10% Ingenieria de Vias SAS
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Consortio VIALIDAD representante legal por ING. EMERSON LEANDRO TULCAN ALVARADO identificado con C.C. 98.396.846
Fecha de inicio del proyecto:	2017-08-25
Fecha de finalización del proyecto:	2017-11-24
Objeto del contrato y descripción del contrato	“EL CONTRATISTA SE COMPROMETE PARA CON EL MUNICIPIO DE PASTO - SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION, A REALIZAR LA OBRA “MANTENIMIENTO VIAS URBANAS DEL MUNICIPIO DE PASTO 2017”, A PRECIOS UNITARIOS FIJOS” al oferente CONSORCIO VIALARG, por valor de MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS Y SESENTA Y OCHO CVS. M/CTE (\$1,273,084,955.68).

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

Actividades del alcance auditadas.	Gestión de construcción de proyectos de infraestructura.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto		
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

No se auditó este requisito, teniendo en cuenta que la Alcaldía a la fecha de la auditoría no había gestionado diseños.

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

Cambios en el personal directivo.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA .

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

- 3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si No NA
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si No NA
- 3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>Se evidenció falla en el seguimiento y medición de las características del producto para verificar que cumplen con los requisitos del mismo, de acuerdo con las disposiciones planificadas en el plan de gestión integral de obra presentado por el contratista.</p> <p>Proyecto: Construcción encerramiento graderías y cubierta en cancha de futbol corregimiento el Encano</p> <p>Se encontraron las siguientes inconsistencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidenció la aprobación del Plan de Gestión Integral de Obra por parte de interventoría. Se evidenció un informe de interventoría que corresponde al primer mes de ejecución de la obra, la frecuencia establecida es mensual. No se evidenció los informes de supervisión de mayo a octubre de 2016. Se evidenció un informe en el mes de noviembre de 2016. No se evidenció las actas de comité de obra de los meses de julio, agosto, octubre y noviembre de 2016. El informe de interventoría manifiesta que la obra 	<p>Se diseño un formato para controlar las visitas de los supervisores y el apoyo del supervisor que se deben llevar a cabo a cada obra con frecuencia mensual a partir de junio se presenta un informe mensual</p> <p>Se llevan a cabo comités técnicos cada 15 días para hacer a la ejecución de las diferentes obras y toma de decisiones</p> <p>Se diseño una lista de chequeo para hacer seguimiento y control a la documentación de cada proyecto con frecuencia mensual</p> <p>El supervisor verifica los informes de interventoría que corresponda con lo verificado por el supervisor</p> <p>Se tomó un muestreo de dos proyectos para verificar la eficacia de las acciones implementadas.</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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS				
	<p>presenta retraso en el primer mes, mientras que las actas de comité de obra manifiestan que la obra se encuentra al día.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidenció las visitas de campo que se llevaron a cabo para la revisión y supervisión del proyecto por parte del supervisor. <p>8.2.4 ISO 9001:2008</p>			
2	<p>Se encontró las siguientes inconsistencias en el tratamiento dado a las quejas de los clientes, de acuerdo con lo establecido por la entidad.</p> <p>Queja Nidos Nutrir presentada el 03 de diciembre de 2015, respuesta el 12 de enero de 2016, no se evidenció las actas de reunión que soportan el tratamiento dado al cliente y no cumple con el tiempo establecido por la entidad</p> <p>En el informe anual del 2016 se registró 7 PQRS, entre tanto, en el software se registró 9 peticiones y 1 queja</p> <p>7.2.3 ISO 9001:2008</p>	<p>Se verificó la implementación de las siguientes actividades: Acciones de mejora con archivo, control interno y correspondencia: Se articulo correspondencia con PQRSD Delegación de un técnico para el manejo de las PQRSD y la plataforma.</p> <p>Envío a control interno mensuales numero de PQRSD.</p>	SI	
3	<p>Se evidenció desviaciones frente a la prestación del servicio de Conciliación bajo condiciones controladas en lo referente a la documentación de la información relevante del conciliador.</p> <p>Las conciliaciones No. 1991, 2079 y 1903, no se evidenció la citación para la notificación de invitación conciliación, la habilitación del conciliador, designación y aceptación del conciliador.</p> <p>7.5.1 ISO 9001:2008</p>	<p>Se verificó la implementación de las siguientes actividades: Unificación del procedimiento de conciliación.</p> <p>Reducción del número de formatos.</p> <p>Contratación de 1 contratista para la digitación y verificación en el sistema de la información en la plataforma del sicut.</p> <p>Inspección diaria de las actas</p> <p>Reuniones periódicas a los seguimientos del centro de conciliación</p>	SI	
4	<p>La organización presenta falencias frente a la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Para las muestras que se enunciarán a continuación, no se evidenció notificación al Instituto Departamental de Salud, no se documentó plan de acción y tampoco se ha realizado seguimiento y control frente a los resultados de las muestras "presencia</p>	<p>Creación mesa de calidad de agua</p> <p>Participación alcalde, EMAS, gestión ambiental y la secretaría.</p> <p>Articulación con gestión comunitaria, y gestión ambiental para la intervención de los acueductos</p> <p>Capacitación a la comunidad con médicos para aquellas comunidades que por idiosincrasia no desean la intervención de acueductos</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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	<p>de Coliformes fecales y totales”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayo 23 de 2016, “Acueducto los Ángeles y el Tinto”. Febrero 2 de 2016, “Acueducto Dolores y San Pedro”. <p>7.5.1 ISO 9001:2008</p>	<p>Mesa con EMPOPASTO acueducto urbano, comparación inter laboratorio de Empopasto vrs INS</p> <p>Acta de inicio de contrato de mínima cuantía 8 de septiembre de 2017 contratista Manuel Eduardo Eraso Realpe par estudios preliminares para la construcción de PTAP</p> <p>Construcción de 5 acueductos: san juan alto, bajo (Morasurco), Rosal de Mapachico, botanilla, Multiveredal de san t abarbara. (8 veredas) en encano. San Jose de p Mapachico, Campanero Cujacal en construcción.</p> <p>Plantas potabilizadores</p>	
5	<p>En el proceso de Inspección Vigilancia y Control (alimentos) se evidencia debilidad en la trazabilidad de las inspecciones.</p> <p>El software UAESSS no permite hacer trazabilidad a la información registrada por los verificadores de las inspecciones realizadas a los establecimientos especiales y de alimentos.</p> <p>7.5.3 ISO 9001:2008</p>	<p>Informes quincenales de reporte de las visitas pendientes y seguimientos.</p> <p>Propuesta de licitación para cambio de software</p> <p>Plantilla por entidad donde se puede observar las diferentes visitas realizadas puntaje y concepto.</p>	SI
6	<p>Se evidenció falla en los métodos utilizados para hacer seguimiento y medición al proceso de Gestión Integral del Riesgo.</p> <p>Se evidenció las siguientes inconsistencias en los datos presentados en el proceso:</p> <p>Informe de seguimiento del plan de acción, presenta resultado del 30% de cumplimiento de las metas propuestas en el plan de desarrollo año 2016.</p> <p>Resultado indicador de gestión: presenta resultado del 160% de cumplimiento de las metas propuestas en el plan de desarrollo 2016</p> <p>Informe de ejecución: presenta resultado del 52% de cumplimiento de las metas propuestas.</p>	<p>Se elaboró una matriz para hacer seguimiento a los resultados de indicadores de gestión y seguimiento plan de desarrollo</p> <p>Se realiza seg mensual</p> <p>76,90% capacitaciones colegios</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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- La metodología utilizada para hacer seguimiento sistemático a las metas de producto del Plan de desarrollo, les ha permitido identificar desviaciones y tomar acciones oportunas.
- La gestión llevada a cabo por Seguridad Ciudadana, se ve reflejada en los resultados de los indicadores de seguridad:
Disminución de lesiones 409 casos con respecto al 2016.
Disminución en hurto auto 13 casos con respecto al 2016.
Disminución hurto moto 56 casos con respecto al 2016
- El tiempo asignado a las entrevistas de la auditoría interna de calidad, le ha permitido al equipo auditor tomar un muestreo más amplio y mayor profundidad en el análisis de la información.
- El proceso de evaluación del proceso de auditoría interna de calidad, se ha identificado nuevas oportunidades para fortalecer la competencia del equipo auditor.
- La eficacia de las estrategias implementadas para mejorar los ingresos propios de la administración
- La implementación del Pago del impuesto predial por la página web PSE, ha facilitado la gestión de cobro y mayor comodidad para los usuarios.

Participación comunitaria:

- Las alianzas realizadas con la academia para ampliar la cobertura en formación en todas las dependencias.

Casa de justicia:

- El trabajo realizado por los líderes del proceso y sus colaboradores ha permitido dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo y superarlas.

Jurídica

- La gestión realizada lo que ha permitido a la alcaldía obtener ahorros de \$1.537 millones.

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

Salud:

- El desarrollo del congreso internacional de lactancia materna como parte de su estrategia AIAMI.
- Las auditorías realizadas por parte de IV a EPS e IPS porque son instrumentos que permite evaluar los diferentes componentes de la prestación del servicio, la calidad de evidencias y el cruce de cartera que se realiza como mecanismo de verificación de la información obtenida.

Tecnología:

- Los desarrollos tecnológicos: informe disponibilidad de gasolina, seguimiento millón de árboles para la vida, trazabilidad de los proyectos y la georeferenciación.

4.2 Oportunidades de mejora

- Mayor profundidad en el análisis de contexto externo, acompañarlo de datos históricos e información confiable para la toma de decisiones.
- Fortalecer la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la construcción de instrumentos para medir la percepción o retroalimentación.
- Fortalecer la metodología utilizada para planificar los cambios del sistema de gestión, identificando los riesgos y oportunidades.
- El seguimiento a la eficiencia e impacto de los programas y proyectos.
- Continuar fortaleciendo el registro del producto no conforme para identificar nuevas oportunidades para mejorar el desempeño de los procesos y la prestación de los servicios.
- Mejorar el seguimiento al plan de manejo ambiental de las obras por parte de los supervisores.
- La oportunidad en el seguimiento a la documentación e implementación de las acciones correctivas como resultado de las auditorías internas de calidad por parte del equipo auditor.
- Aunque se cuenta con un plan de capacitación para el 2017, no se ha planificado las acciones que se van a llevar a cabo para cerrar las brechas en conocimiento identificados.
- Fortalecer la profundidad en el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, no solo cumplimiento, sino también las tendencias de los resultados para prevenir incumplimiento.

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 oportunidad para hacer seguimiento al cumplimiento de las metas de resultados definidas en el plan de desarrollo, que les permita identificar desviaciones y tomar acciones oportunas para su cumplimiento.
- La rendición de cuentas para que se incluyan las tendencias, que permita observar a la comunidad no solo su cumplimiento, si no la mejora o desmejoras de los indicadores y su comparación con la meta.
- La divulgación del plan de emergencia frente a eventos donde se convoque para que se de los lineamientos del cómo actuar y el registro de visitantes.
- Definir criterios para el seguimiento de cumplimiento de las metas por parte de planeación y control interno que permita garantizar la confiabilidad de la medición de los indicadores que apuntan al cumplimiento al plan de desarrollo.
- La documentación de las lecciones aprendidas estas sean utilizadas en el proceso de inducción como instrumentos que garantice la transferencia de la información.
- La implementación de indicadores de eficiencia en los procesos que permita identificar el adecuado uso de los recursos.
- La revisión de los indicadores los atributos de sensibilidad, facilidad de acceso de la información y veracidad.
- Indicadores de cumplimiento al 100% consecutivamente, que miden ejecución de actividades diarias se rediseñe de tal manera que permita realizar mediciones mas objetivas frente al cumplimiento del objetivo del proceso.
- La redacción de las debilidades en su análisis del contexto para que sean más explícita de tal manera que permita ejecutar las acciones con mayor pertinencia y no se den errores de interpretación.
- La implementación de aplicativos que permita realizar el cruce de las agendas de las diferentes intervenciones que permita optimizar recursos y garantizar su asistencia.

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

- Implementar un cronograma que permita fortalecer la trazabilidad de las visitas realizadas a las Juntas de acción comunal como mecanismo de verificación del impacto de su fortalecimiento con el trabajo realizado por participación comunitaria
- Fortalecer adherencia por las diferentes dependencias a la plataforma de quejas y reclamos que permita su seguimiento y evaluación por parte de la unidad de correspondencia.
- El informe de quejas y reclamos para que se incluya el análisis de no contestadas, tiempos determinados y desglosadas por quejas y reclamos pueden apoyarse en herramientas dadas por la ISO 10002
- Los indicadores para que se desglose y se fortalezca su metodología de medición (capacitación ediles y hacen más esta desglosado por liderazgo, proyectos, normatividad...)

Casa de justicia:

- Retroalimentación con la secretaria de salud de los casos de la vulneración de los derechos que permita utilizarse como trazadores en las visitas realizadas.

Jurídica:

- Implementar estrategias que permita facilidad al acceso de la información y mitigar los riesgos de pérdida de información al contenerse solo en físico.
- La adopción de las oportunidades de mejora identificadas en la auditoria externa como mecanismo para prevenir no conformidades futura e insumo para la mejora continúa.

Salud:

El análisis del contexto del proceso:

- Para que no se identifiquen como fortalezas las tareas del deber ser.
- Para que se profundice los cambios en la normatividad, debido a lo cambiante de la legislación en salud.
- Los indicadores que tienen como meta el sostenimiento incluir metas internas que permita evaluar la variación en los casos presentados (sífilis congénita, TBC...)
- Las auditorías realizadas a las EPS/IPS para que se utilicen trazadores que permita corroborar lo evidenciado de manera documental.

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 articulación con gestión ambiental que permita incluir como criterios de priorización frente a la construcción de acueductos el estado de la calidad del agua en sitios con mayor impacto en la primera infancia (CDI, Escuelas)
- Implementar mediciones que permita evaluar los tiempos de repuestas desde el área jurídica una vez emitidos el concepto no favorables por IVC

Contratación:

- La identificación de partes interesadas incluir el análisis a los entes de control y especificar en clientes externos los proponentes y al comunidad.
- Implementar indicadores que permita evaluar la gestión realizada en el proceso y permita la toma de decisiones, teniendo en cuenta que las mediciones de las tareas ejecutas se encuentra controlado y no aporta información adicional.

Apoyo logístico:

- Implementar herramientas como mesa de ayudad que permita mejorar la trazabilidad desde tipo de solicitud, fecha, termino y percepción. Permite la disminución del uso del papel, generar estadísticas y mayor control.
- Fortalecer la matriz de riesgos donde se incluya los riesgos asociados a bienes inmuebles.
- Implementar adecuaciones que permita el acceso de la población con movilidad reducida, para que sea más incluyente con los colaboradores y la comunidad se puede utilizar como guía NTC 6047 de accesibilidad
- La matriz de control de mantenimiento preventivo el campo de observaciones sea más específico cuando se refiere en cumplimiento parciales de tal manera que permita identificar los pendientes de dichos parciales.
- La publicación de las fichas de seguridad en el depósito que permita conocer a los operadores el que hacer en caso de emergencias con los insumos dispuestos.
- Diseñar hojas de vida de los vehículos que permita dar análisis de las intervenciones realizadas a cada uno, e identificar necesidades de actualización del parque automotor, o manejo inadecuado, o mantenimiento ineficientes.

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

Informática:

- Normalizar el back up que se realiza a los portátiles de los contratistas en especial para aquellos donde se entregan la ejecución de un proyecto y no se tiene para el interior de la organización.
- Fortalecer la trazabilidad del licenciamiento de los equipos que permita identificar para aquellos que no son vitalicios las fechas de vencimiento y tener mayor control sobre ellos.

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

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	Principal causa	Acciones tomadas
1.191 a septiembre de 2017	357 por Hacienda	Se da respuesta a cada una de las quejas y denuncias, Hacienda da solución frente a error en la plataforma en la liquidación.
Peticiones 1070 Denuncias 4 Quejas 92 Reclamos 25	263 por Bienestar Social 172 por Transito	

Encuesta de satisfacción: 88%, se aplica encuestas para cada secretaria teniendo como resultado promedio del 96% y la secretaria con menor calificación es infraestructura con en 47%.

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.

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

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
Renovación 2017	6	6.1.1 – 6.2.1 – 7.1.6 – 8.6 – 4.4.1 d – 9.3
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 No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realizó un ciclo de auditoría interna de calidad en septiembre de 2017 con los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, se auditaron todos los procesos identificados en el sistema de gestión de calidad, se realizó con auditores internos que cumplen con la competencia requerida por la entidad. El programa y documentos de la auditoría cumplen con los criterios establecidos en la norma ISO 19011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se ejecuto el 2017-10.-12
 Participaron alcalde, secretarios y subsecretarios de cada dependencia
 Incluyen las entradas solicitadas pro la norma ISO 9001:2015
 Los compromisos para la mejora para el siguiente periodo son:
 El monitoreo mensual del cumplimiento de las metas por cada secretaria
 La ejecución de las acciones correctivas en cada proceso sin demora injustificada.
 El fortalecimiento de la matriz de indicadores que permita su monitoreo oportuno.

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...)?

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.

Si No NA .

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 .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO 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		
	NA		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	NA		
	NA		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA		
	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



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión			X	
Se recomienda 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 Ramirez Pacheco</i>		Fecha	2017	12 04

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)	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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO		
Dirección del sitio :	Centro Administrativo Municipal-Barrio Rosales II Etapa Pasto, Nariño, Colombia		
Representante de la organización:	Raúl Quijano		
Cargo:	Jefe de Oficina de Planeación	Correo electrónico	controlinterno@pasto.gov.co
Alcance: Gestión de diseños y de construcción de proyectos de infraestructura. Inspección, vigilancia y control en salud pública Gestión para el acceso al sistema de salud Orientación, y atención jurídica y/o psicosocial para propiciar la resolución de conflictos Gestión de seguridad ciudadana. Promoción y capacitación en prevención y atención de incidentes.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 - la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

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	hramirez@icontec.org 321-6391652
Auditor:	Ana Maria Suarez (AS)	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

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)
2017-10-30 Despacho Sede San Andrés Cra. 28 # 16-12	14:00h	14:40h	Reunión de apertura	MR	Alcalde- Pedro Vicente Obando. Secretarios, Subsecretarios, Jefes de Oficina, Directores Administrativos, Coordinadores de calidad.

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)
CAM Anganoy vía Los Rosales II	14:40h	18:00h	Planeación Estratégica (Incluye Análisis de contexto, parte interesadas, revisión por la dirección) 4.1-4.2-4.3-4.4-5-6.1-6.2-6.3-9.3	MR-AS	Jefe Oficina de Planeación y Gestión Institucional- Raúl Quijano- Coordinador de Calidad. Equipo de trabajo- Oficina de Planeación y Gestión Institucional. Líder Proceso Mejora Continua-Jaime Santacruz. Asesores SGC.
2017-10-31 CAM Anganoy vía Los Rosales II Auditorio Antiguo Despacho Gobierno	08:00h	11:00h	Participación Comunitaria (Incluye manejo de peticiones, quejas, reclamos y denuncias – medición de la satisfacción del cliente) 6.1-8.2-9.1.2-	AS	Secretaria de Desarrollo Comunitario- Paula Rosero Lombana. Equipo de trabajo- Secretaria de desarrollo comunitario. Subsecretaría de Convivencia- Nathaly Feület. Equipo de trabajo- Subsecretaría de Convivencia. Subsecretario de sistemas de información- Johathan Huertas. Técnico Administrativo- Eduardo Hernández- Coordinadora Unidad de correspondencia- Silvana Delgado. Coordinadores de calidad.
Casa de Justicia - Calle 14 N° 30-25 Plazuela de Bombona	11:00h	12:00h	Seguridad, Convivencia y control (Justicia) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Secretario de Gobierno- Eduardo Enríquez. Subsecretario de Justicia y Seguridad- Gerardo Esteban Dávila Caicedo. Jefe de Oficina Coordinación Casa de Justicia- Juan Carlos Gómez. Jefe de Oficina Coordinación Centro de Conciliación –Natalia Quintero.

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)
					Comisarias 1, 2,3. Inspecciones. Equipo de trabajo-Subproceso Justicia. Coordinadores de Calidad proceso SCC.
CAM Anganoy vía Los Rosales II	08:00h	10:00h	Evaluación Independiente (Incluye Auditoría Interna de Calidad) 9.2	MR	Jefe Oficina Control Interno- Jaime Santacruz. Equipo de trabajo- Oficina Control Interno
CAM Anganoy vía Los Rosales II	10:00h	12:00h	Gestión de riesgo 6.1		Líder Proceso Mejora Continua- Jaime Santacruz Equipo de trabajo- Proceso Mejora Continua.
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
Casa de Justicia - Calle 14 N° 30-25 Plazuela de Bombona	13:00h	15:00h	Seguridad, Convivencia y control (Justicia) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	AS	Jefe de Oficina Coordinación Casa de Justicia- Juan Carlos Gómez. Jefe de Oficina Coordinación Centro de Conciliación –Natalia Quintero. Comisarias 1, 2,3. Inspecciones. Equipo de trabajo-Subproceso Justicia. Coordinadores de Calidad proceso SCC.
Sede San Andrés Cra. 28 # 16-12	15:00h	17:00h	Gestión Jurídica 6.1-8.2.1		Jefe Oficina Jurídica- Ana María González Bernal. Directora Control Interno Disciplinario- Ana Sofía Ortiz Obando. Equipo de trabajo- Proceso Gestión Jurídica. Coordinador de Calidad.
Sede San Andrés Cra. 28 # 16-12	13:00h	17:00h	Seguridad, Convivencia y control (Seguridad Ciudadana) 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Secretario de Gobierno- Eduardo Enríquez. Subsecretario de Justicia y Seguridad- Gerardo Esteban Dávila Caicedo.

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)
					Subsecretaría de Convivencia- Nathaly Feület. Equipo de trabajo-Subproceso Seguridad ciudadana. Coordinadores de Calidad.
	17:00h	18:00h	Balace de la auditoría y retroalimentación		EQUIPO AUDITOR
2017-11-01 CAM Anganoy vía Los Rosales II	08:00h	13:00h	Inspección, vigilancia y control en salud pública 6.1-7.1.5.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	AS	Secretaria de Salud-Diana Paola Rosero. Responsables de Subprocesos. Equipo de trabajo-Secretaria de Salud. Coordinador de Calidad.
CAM Anganoy vía Los Rosales II			Gestión para el acceso al sistema de salud 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7		Secretaria de Salud-Diana Paola Rosero. Responsables de Subprocesos. Equipo de trabajo-Secretaria de Salud. Coordinador de Calidad.
CAM Anganoy vía Los Rosales II	08:00h	13:00h	Gestión de infraestructura 6.1-7.5.1.2-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Secretaria de Infraestructura y Valorización-Viviana Cabrera. Equipo de trabajo-Secretaria de Infraestructura. Coordinador de Calidad.
	13:00h	14:00h	Almuerzo		
Casa de Don Lorenzo - Carrera 25 - Calle 19 Esquina - Plaza de Nariño - Centro	14:00h	16:00h	Gestión Integral del Riesgo 6.1-8.1-8.2-8.5-8.6-8.7	MR	Director de Gestión del Riesgo de Desastres-Darío Andrés Gómez Cabrera. Equipo de trabajo-Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres. Coordinador de Calidad.
Sede San Andrés	16:00h		Comunicaciones 7.4		Jefe Oficina de Comunicación Social

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)
Cra. 28 # 16-12		17:00h			-Juan Pablo Caicedo. Equipo de trabajo- Oficina de Comunicación social. Coordinador de Calidad.
CAM Anganoy vía Los Rosales II	14:00h	17:00h	Contratación 8.4	AS	Directora- Departamento Activo de Contratación Pública- Liliana Pantoja Mesías. Equipo de trabajo- Proceso Contratación. Coordinador de Calidad
	17:00h	18:00h	Balance de la auditoría y retroalimentación		EQUIPO AUDITOR
2017-11-02 CAM Anganoy vía Los Rosales II (Almacén) Centro de Atención Integral al Ciudadano Calle 18 N° 19 - 54	08:00h	12:00h	Apoyo Logístico 7.1.3-8.4-8.7-8.5.3	AS	Subsecretaria de Apoyo Logístico- Jacqueline Calvachi Zambrano. Almacenista General- Yaneth Escobar Pulistar Equipo de trabajo- Subsecretaria de apoyo Logístico y Almacén. Coordinador de Calidad.
CAM Anganoy vía Los Rosales II	08:00h	12:00h	Gestión del Talento Humano 7.1.6-7.2-7.3	MR	Subsecretaria de Talento Humano- Lorena Guerrero. Contratista SIGEP- Elena Eraso. Responsable fondo de pensiones. Responsables de seguridad y salud en el trabajo. Equipo de trabajo- Subsecretaria de talento humano. Coordinadores de Calidad.

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)
	12:00h	13:00h	Almuerzo		
CAM Anganoy vía Los Rosales II	13:00h	14:00h	Gestión de Tecnologías de Información 7.1.3	AS	Subsecretario de sistemas de información- Johathan Huertas. Técnico Administrativo- Eduardo Hernández- Profesional Universitario Oscar Estrada. Equipo de trabajo- Subsecretaria de sistemas de información.
Centro de Atención Integral al Ciudadano Calle 18 N° 19 - 54	13:00h	14:00h	Gestión Financiera 7.1	MR	Secretaria de Hacienda Municipal- Amanda Del Socorro Vallejo. Subsecretaría de Ingresos- Betty Bastidas. Jefe Oficina Presupuesto- Carmen Díaz. Tesorera Municipal- Fanny Paz. Jefe Oficina Contabilidad- María Victoria Martínez. Equipo de trabajo- Secretaria de Hacienda. Coordinador de Calidad
	14:00h	16:00h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)		
			Balance de la auditoria, elaboración del informe y preparación de la reunión de cierre.		Auditor líder y equipo auditor
Despacho Sede San Andrés Cra. 28 # 16-12	16:00h	17:00h	Reunión de cierre		Alcalde- Pedro Vicente Obando. Secretarios, Subsecretarios, Jefes de Oficina, Directores Administrativos, Coordinadores de calidad.

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)
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.					
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:	2017-10-05
---	------------

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 2017-11-24 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 2017-12-04.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 6		
<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>6.2.1</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.2.1
Requisito(s):				
6.2.1				
Descripción de la no conformidad:				
No se ha medido el cumplimiento del objetivo de calidad “ Mejorar las competencias del talento humano al 60%”				
Evidencia:				
Objetivo de calidad:				
“ Mejorar las competencias del talento humano al 60%”				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Crear un mecanismo para evaluar el impacto de las capacitaciones en el puesto de trabajo de los funcionario de planta capacitados	Mecanismo de impacto de capacitaciones implementado	13/01/18 – 28/12/18		
Descripción de la (s) causas (s)				
El indicador no era claro				
No se contaba con criterios claros de medición del indicador				
No existía la herramienta para realizar la medición del indicador				
Cambio del líder del proceso				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Realizar una reunión con el proceso mejora continua y Planeación Estratégica para unificar criterios con respecto a la medición del indicador.	Indicador ajustado, listados de asistencia	13/01/18 – 28/12/18		
Implementar un mecanismo en el cual se pueda medir el 60% de las competencia del talento humano del personal de planta	Mecanismo de medición implementado	13/01/18 – 28/12/18		
Implementar un mecanismo para evaluar el impacto de las capacitaciones en el puesto de trabajo de los funcionarios capacitados	Mecanismo de impacto de capacitaciones implementado	13/01/18 – 28/12/18		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6		
<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>6.1.1</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.1.1
Requisito(s):				
6.1.1				
Descripción de la no conformidad: Aunque la entidad ha identificado los riesgos de los procesos del sistema de gestión de calidad, no se ha considerado el análisis de las cuestiones externas e internas para determinar los riesgos que son necesarios abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos.				
Evidencia: Matriz de análisis de contexto externo e interno – Mapa de riesgos institucionales EI-F-012, versión 3 No se han identificado los riesgos de selección, contratación y desarrollo de competencias. Los procesos no han identificado los riesgos de pérdida de información, teniendo en cuenta que la responsabilidad de la ejecución del back up se transfirió del proceso de información a cada proceso. Los criterios utilizados para valorar los controles en probabilidad e impacto, no corresponden con los criterios establecidos en el manual de riesgos				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Identificar los riesgos estratégicos y administrativos a partir de la implementación de la metodología	Riesgos estratégicos y administrativos identificados	19/03/18 – 15/06/18		
Descripción de la (s) causas (s) Falta fortalecer la competencia del personal en Gestión de riesgos No se han identificado los riesgos administrativos (Estratégicos). No se han actualizado los criterios utilizados para valorar los controles en probabilidad e impacto Falta de seguimiento y control a la gestión de riesgos y su adecuación				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Realizar una capacitación para la identificación, tratamiento y seguimiento de riesgos	Capacitación identificación, tratamiento y seguimiento de riesgos realizada, listados de asistencia	01/12/17 – 29/12/17		
Ajustar la Metodología de Administración del Riesgos, incluyendo la identificación el contexto de la entidad, las necesidades y expectativas de partes interesadas	Metodología de Administración del riesgo ajustada	15/01/18 – 16/03/18		
Identificar los riesgos estratégicos y administrativos a partir de la implementación de la metodología	Riesgos estratégicos y administrativos identificados	19/03/18 – 15/06/18		
Evaluar la pertinencia de los riesgos existentes y hacer seguimiento a los que así lo requieran	Seguimiento de riesgos identificados con controles	15/06/18 – Mensual (año 2018)		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.6
Descripción de la no conformidad: La organización no ha considerado el conocimiento actual y determinado como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		
Evidencia: La subsecretaria de talento humano ingresó el 18 de septiembre de 2017, no se ha determinado como adquirir los conocimientos adicionales en Proyectos y administración de personal. La provisional Sally Milena Benavides, técnico Operativo del , Fondo Territorial De Pensiones, ingresó el 02 de octubre de 2017, no se ha determinado como adquirir los conocimientos adicionales en Derecho Administrativo. Técnicas De Conciliación Y Manejo Conflictos. Técnicas Atención Ciudadana y Régimen Pensional El encargo a profesional universitario grado 19 para Salud, no se ha determinado el conocimiento actual y determinado como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales en: Normatividad Vigente del sistema general de seguridad social en salud. Sistema obligatorio de garantía de calidad y atención al usuario. Metodología para elaboración y presentación proyectos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Diagnosticar el conocimiento organizacional actual y compararlo con las necesidades cambiantes y tendencias	Herramienta de identificación de conocimiento organizacional implementado	15/01/18 – 15/06/18
Descripción de la (s) causas (s) Cambio del líder del proceso Falta de apoyo del líder del proceso Mala planificación en el enfoque de la gestión del conocimiento Mala planificación en recolección de la información con respecto al puesto de trabajo y al manual de funciones		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitar al personal de Talento Humano, sobre el tema de gestión del conocimiento	Capacitación en gestión del riesgo realizada	15/01/18 – 15/06/18
Determinar los conocimientos de cada nivel de la Alcaldía de Pasto requeridos en el manual de funciones necesarios para el funcionamiento de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios	Manual de funciones ajustado teniendo en cuenta conocimientos de los niveles	15/01/18 – 15/06/18

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



	administrativos	
Mantener el conocimiento y colocar a disposición en la medida necesaria	Herramienta para identificar las barreras de compartir el conocimiento implementada	15/01/18 – 28/12/18
Diagnosticar el conocimiento organizacional actual y compararlo con las necesidades cambiantes y tendencias	Herramienta de identificación de conocimiento organizacional implementado	15/01/18 – 28/12/18
Adquirir el conocimiento adicional necesario	Certificados de conocimientos adquiridos, listados de asistencia	15/01/18 – 28/12/18

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.6
Descripción de la no conformidad:		
La organización no ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumple con los requisitos del producto o servicio.		
Evidencia:		
No se evidencia el seguimiento y control a la ejecución de los proyectos. Proyecto: Mantenimiento correctivo preventivo y modernización de la infraestructura tecnológica para la vigilancia seguridad y convivencia para la comunidad de pasto Valor \$1.056.532.000, duración 12 meses. Se registró en el banco de proyecto el 01 de febrero de 2017 a la fecha no se ha iniciado el proyecto. Proyecto: Mejoramiento de la convivencia y seguridad ciudadana “confía en tu ciudad” Valor \$507.000.000 – Duración 12 meses		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar seguimiento y ejecución física y financiera de los proyectos de la administración, por cada proceso	Seguimiento a proyectos realizado	31/03/2018 - Trimestral

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



		(año 2018)
<p>Descripción de la (s) causas (s) No se realiza seguimiento y monitoreo a la ejecución de los proyectos.</p> <p>Desconocimiento del adecuado diligenciamiento de formatos establecidos para la formulación y entrega de proyecto.</p> <p>Desconocimiento en la adecuada formulación del proyecto y sus respectivos indicadores.</p> <p>Inadecuada planificación en la programación física y financiera de los recursos 2018 cuando los proyectos son articulados entre secretaria y entes descentralizados de la administración</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la capacitación a coordinadores de Calidad y de Proyectos, para la adecuada formulación, monitoreo y seguimiento de los proyectos entregados y radicados en el Banco de Proyectos de la Administración	Listados de asistencia, capacitación realizada	27/11/2017 - 31/05/2018
Realizar la capacitación a coordinadores de Calidad y de Proyectos, para el adecuado diligenciamiento, manejo y utilización de los formatos requeridos en la entrega de los proyectos al Banco de Proyectos de la Administración	Listados de asistencia, capacitación realizada	27/11/2017 - 31/05/2018
Realizar reunión con los líderes de proceso referente a la programación de proyectos que sean compartidos por las secretarías y entes descentralizados de la administración, para la adecuada programación y planificación del proyecto "Mantenimiento correctivo preventivo y modernización de la infraestructura tecnológica para la vigilancia seguridad y convivencia para la comunidad de Pasto"	Acta de reunión, listado de asistencia, compromisos adquiridos	04/12/2017 - 31/06/2018
Realizar seguimiento y ejecución física y financiera de los proyectos de la administración, por cada proceso	Seguimiento a proyectos realizado	31/03/2018 - Trimestral (año 2018)
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		4.4.1. d
<p>Descripción de la no conformidad: La organización presenta desviaciones frente a la determinación de los recursos necesarios y su disponibilidad que asegure el cumplimiento de las actividades de los procesos.</p>		
<p>Evidencia: No se evidencia el seguimiento al caso 161-17 del subproceso Justicia, del proceso seguridad, convivencia y control debido a la ausencia de trabajadora social.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificación adecuada del presupuesto y contratación de personal y el Fortalecimiento de la continuidad de la prestación del servicio	Proyecto ajustado del subproceso justicia	04/12/2017 - 31/01/2018
<p>Descripción de la (s) causas (s): Retraso en los procesos de contratación del personal debido a que el personal a contratar retrasa el proceso de legalización por no presentar la documentación a tiempo.</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



Inadecuada planificación en la programación física y financiera de los recursos. Las actividades contempladas en los proyectos no satisfacen en su totalidad las necesidades que se requiere. Inadecuada planificación de los grupos de trabajo		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificación Financiera y contractual para garantizar la continuidad en la prestación del servicio del proceso	Proyecto ajustado del subproceso justicia	04/12/2017 – 31/01/2018
Establecimiento de compromisos entre el proceso y el equipo de apoyo	Compromisos establecidos para el personal del subproceso justicia	20/01/2018 – Trimestral (año 2018)
Realizar seguimiento y ejecución de las actividades al personal contratado	Listas de asistencia, documento de revisión de acciones ejecutadas	20/01/2018 – Mensual (año 2018)
Ajustar el procedimiento SCC-P-003 “Atención en Comisarias”	Procedimiento ajustado, socializado e implementado	20/01/2018 – 31/03/2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		
Descripción de la no conformidad: En la revisión por la dirección realizada el 2017-10-12, no se tuvo en cuenta como elemento de entrada la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, tampoco se evidenció en la salida de la revisión por la dirección las necesidades de recursos.		
Evidencia: Acta e informe de la revisión por la dirección realizada el 2017-10-12		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar y aplicar una metodología de retroalimentación a las partes interesadas pertinentes	Metodología de retroalimentación a partes interesadas implementada	15/01/18 – 16/03/18
Descripción de la (s) causas (s): Falta de conocimiento y atención al detalle sobre la información de entrada que se requiere en la revisión por la dirección. No se contaba con una herramienta para medir la retroalimentación de todas las partes interesadas No se documentaron las decisiones tomadas por la alta dirección relacionadas con asignación de recursos		

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
Identificar y aplicar una metodología de retroalimentación a las partes interesadas pertinentes	Metodología de retroalimentación a partes interesadas implementada	15/01/18 – 16/03/18
Aplicar la metodología de retroalimentación con el usuario/cliente/comunidad para recibir sus opiniones y valoraciones específicas sobre los servicios recibidos. (teniendo en cuenta ISO 10002:2004)	Metodología de retroalimentación con el usuario/cliente/comunidad	19/03/18 – 15/06/18
Realizar ajustes al proyecto de acuerdo a las necesidades presupuestales cuando sea pertinente y si es el caso realizar traslados en COMFIS	Proyecto del SGC ajustado en necesidades presupuestales cuando sea pertinente Listado de asistencia COMFIS,	15/01/18 – 30/12/18


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 detectadas en esta auditoría: 0) Mayores (6) 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>2017-11-20</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ 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 Representante de la dirección:	Firma:
Jaime Santacruz Santacruz	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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