

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
MUNICIPIO DE PALMIRA		
1.2. SITIO WEB: www.palmira.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 30 No. 29 – 39, Edificio CAM, Palmira, Valle del Cauca, Colombia.		
<p>Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.</p>		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 27 No.29-32	Palmira - Colombia	Inspección vigilancia y control salud pública. Aseguramiento régimen subsidiado.
Carrera 35 No. 42-291		Gestión para el acceso al sistema de salud.
Calle 29 No.30-41		Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos.
Calle 30 No. 28-63		Inspección y control de espacio público.
Calle 47 No. 31-113		Banco de proyectos.
Carrera 33A No 29 -25		Orientación y Publicación de ofertas laborales.
Carrera 29 No. 30 -40		Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural.
Carrera 33 A No.27 Esquina		Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto.
Calle 30 No. 24-00		Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo.
		Diseño y prestación del servicio de formación de competencias en las áreas de desempeño de danza, música, teatro, artes visuales y áreas de apoyo al diseño gráfico.

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

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:	
Gestión del diseño y ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios. Inspección, vigilancia y control en salud pública. Aseguramiento régimen subsidiado. Gestión para el acceso al sistema de salud. Orientación y atención a la población vulnerable: Adulto mayor, discapacitados, víctimas de violencia, equidad de géneros, niñez y juventud. Gestión de seguridad y convivencia ciudadana. Inspección y control de espacio público. Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos. Orientación y Publicación de ofertas laborales. Asistencia técnica agropecuaria. Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural. Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal. (Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto - Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo). Diseño y prestación del servicio de formación de competencias en las áreas de desempeño de danza, música, teatro, artes visuales y áreas de apoyo al diseño gráfico.	
Management of design and implementation of infrastructure for housing, basic sanitation, road and service infrastructure. Inspection, public health surveillance and control. Assurance subsidized. Management for access to the health system. Orientation and attention to vulnerable populations: Elderly, disabled, victims of violence, gender equality, children and youth. Management and citizen security. Inspection and public space. Regulation in transit, public transit and management log drivers and vehicles. Guidance and Publication of job offers Agricultural technical assistance Project Management for cultural strengthening and promotion Service, guidance and access to information and universal knowledge. Design and provision of the skills training service in the areas of dance, music, theater, visual arts and graphic design support areas.	
1.5. CÓDIGO IAF: 36 / 37.	
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica.	
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTC ISO9001:2015	
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Daisy Joana Moreno Beltrán
Cargo:	Profesional Especializado 03
Correo electrónico	daisy.moreno@palmira.gov.co
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:	
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)	
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"/>	

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

1.10. Tiempo de auditoría		FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)		No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		2020-10-17	1.0
Auditoría remota		2020-11-09, 10, 11, 12, 13	6.0
Auditoría en sitio		No aplica	No aplica
1.11. EQUIPO AUDITOR			
Auditor líder	Angela María Mendoza Ledezma		
Auditor	Jairo Arcila Jiménez		
Experto Técnico	No aplica.		
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN			
Código asignado por ICONTEC	SC-CER415753		
Fecha de aprobación inicial	2015-11-27		
Fecha de próximo vencimiento:	2021-11-26		

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.

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

- 3.4. 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: No se aplicó teniendo en cuenta que la auditoría se realizó remota y las evidencias fueron presentadas por medio virtual.
- 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
- 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

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

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos

- Acta de reunión de abril 23 de 2020
- Plan de trabajo virtual, 27 de abril de 2020
- Programa “Ejecución de las Danzas”, Semestre III. Guías de las semana del 06 al 11 de julio de 2020. Asignatura Folclor Colombiano III, Guía 6.

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

- **Técnico Laboral por competencias en Ejecución Musical**

Aprobación	Resolución 6892 del 11 de diciembre de 2018
Resolución de denominación del programa	Resolución 4396 del 13 de noviembre de 2019
Institución	Escuela Municipal de Arte de la Casa de la Cultura Ricardo Nieto
Programa de formación Laboral	Técnico Laboral por competencias en Ejecución Musical
Sede del programa	Calle 30 Carrera 23 esquina
Duración	16 meses
Valor	No genera
Jornada	Nocturna
Metodología	Presencial
Certificado de Aptitud Ocupacional	Técnico laboral por competencias en Ejecución Musical

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

- **Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Danzas**

Aprobación	Resolución 6894 del 11 de diciembre de 2018
Resolución Cambio denominación del programa	Resolución 4398 del 13 de noviembre de 2019
Institución	Escuela Municipal de Arte de la Casa de la Cultura Ricardo Nieto
Programa de formación Laboral	Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Danzas
Sede del programa	Calle 30 Carrera 23 esquina
Duración	16 meses
Valor	No genera
Jornada	Nocturna
Metodología	Presencial
Certificado de Aptitud Ocupacional	Técnico laboral por competencias en Ejecución de las Danzas.

- **Técnico Laboral por competencias en Expresión para el Teatro**

Aprobación	Resolución 6893 del 11 de diciembre de 2018
Resolución Cambio denominación del programa	Resolución 4397 del 13 de noviembre de 2019
Institución	Escuela Municipal de Arte de la Casa de la Cultura Ricardo Nieto
Programa de formación Laboral	Técnico Laboral por competencias en Expresión para el Teatro
Sede del programa	Calle 30 Carrera 23 esquina
Duración	16 meses
Valor	No genera
Jornada	Nocturna
Metodología	Presencial
Certificado de Aptitud Ocupacional	Técnico laboral por competencias en Expresión para el Teatro.

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

- Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Artes Gráficas

Aprobación	Resolución 6895 del 11 de diciembre de 2018
Resolución Cambio denominación del programa	Resolución 4399 del 13 de noviembre de 2019
Institución	Escuela Municipal de Arte de la Casa de la Cultura Ricardo Nieto
Programa de formación Laboral	Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Artes Gráficas
Sede del programa	Calle 30 Carrera 23 esquina
Duración	16 meses
Valor	No genera
Jornada	Nocturna
Metodología	Presencial
Certificado de Aptitud Ocupacional	Técnico laboral por competencias en Ejecución de las Artes Gráficas.

- Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Artes Visuales

Aprobación	Resolución 6896 del 11 de diciembre de 2018
Resolución Cambio denominación del programa	Resolución 4400 del 13 de noviembre de 2019
Institución	Escuela Municipal de Arte de la Casa de la Cultura Ricardo Nieto
Programa de formación Laboral	Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Artes Visuales
Sede del programa	Calle 30 Carrera 23 esquina
Duración	16 meses
Valor	No genera
Jornada	Nocturna
Metodología	Presencial
Certificado de Aptitud Ocupacional	Técnico laboral por competencias en Ejecución de las Artes Visuales.

Acuerdo 35 del 22 de mayo del 2014, del Consejo Municipal de Palmira Departamento del Valle del Cauca por medio del cual se crea la Escuela Municipal de Arte de la Casa De la Cultura Ricardo Nieto, adscrita a la Secretaría de Cultura y Turismo de Palmira. Aplica como Licencia de Funcionamiento.

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:

Los cambios significativos están asociados con la Alta Dirección y la Estructura Organizacional; teniendo en cuenta el cambio de administración e inicio de un nuevo gobierno.

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

Si No

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

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
Acueductos e IPS.

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

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

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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

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.

Direccionamiento Estratégico

El análisis del contexto realizado a través de Identificación de sectores, selección de factores, investigación de datos históricos, descripción de influencia en la organización, clasificación DOFA, documento consolidado; de tal manera que evidencia la articulación con las estrategias definidas para los diferentes tratamientos establecidos para le Emergencia Sanitaria.

El método utilizado para el seguimiento al Plan de Desarrollo Territorial. Haciendo énfasis en dos niveles “Estratégico y Operativo”, creando también líderes de línea.

La articulación de los objetivos de calidad con los objetivos estratégicos del plan de desarrollo; permitiendo así la trazabilidad en los indicadores de gestión y el grado de cumplimiento de los mismos.

Evaluación y Control a la Gestión

La metodología implementada para la evaluación del desempeño de los auditores; en donde visualizan objetivamente las fortalezas y posibles debilidades a ser tratadas para el mejoramiento de las competencias.

Comunicación Pública

El enfoque dado a las comunicaciones desde los medios y los mensajes; permitiendo ser efectivos con base a la necesidad de lo que se requiere comunicar y a qué poblaciones se dirige.

La creación de una fan page para funcionarios de la administración pública; en donde se lograba ser efectivos en las comunicaciones e interacción entre los mismos.

La creación de un micrositio web para la publicación de la información asociada a los ejes Salud, Social, Seguridad.

Gestión de Participación Comunitaria

La creación del Organigrama con las dos divisiones: Gestión administrativa y Gestión Operativa; optimizando así las áreas y el logro de los objetivos propuestos.

El ciclo de servicio al ciudadano definido como: 1 atención del usuario, 2 caracterización de usuario, 3 Evaluación de la percepción (Satisfacción); permitiéndoles la caracterización de la población y atención efectiva de sus necesidades.

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 habilitación cinco (5) canales: correo electrónico, atención personalizada, línea 195, chat en línea, correo electrónico con respuesta y radicación; facilitando la trazabilidad de la información y evidencia de la gestión con las necesidades de la población.

La semaforización realizada a las estadísticas de solicitudes ingresadas en el sistema de gestión documental Orfeo; para el establecimiento de las prioridades de atención y tratamiento.

Gestión de las Artes y Oficios

La gestión desarrollada para el recibimiento del nuevo equipamiento para la Secretaría de Cultura; fortaleciendo así los procesos de formación.

Escuela municipal de Arte Ricardo Nieto 2020 con un enfoque de gestión cultural, que permite desarrollar competencias en los estudiantes hacia este camino.

La visión del proceso de formación desde el ciclo PHVA; en donde no solo se evidencia el ciclo de formación sino que se visualiza como el estudiante va adquiriendo sus conocimientos y desarrollando las competencias establecidas para cada programa.

Las diferentes herramientas utilizadas para el desarrollo de sus clases en entorno virtual como “Jamboard, Audacity, Guitar Pro, Synthesia, Open Broadcaster Software, Padlet, WIX; entre otras.

Las Cartillas de lectura musical diseñadas y desarrolladas por un docente de Música la EMA; facilitando así el proceso de aprendizaje.

La gran capacidad de adaptación de los docentes para continuar con la prestación del servicio para los programas de la EMA sin afectación de los programas.

Gestión de Bibliotecas Públicas

Los logros obtenidos como “Ganadores de la postulación: leer es mi cuento”, “ganadores del proyecto postre de cuentos 2020 “El dulce sabor de la lectura” del Ministerio de Cultura.

Los diferentes métodos utilizados para la selección de las temáticas a desarrollar desde las Bibliotecas en cada uno de los meses.

La cobertura lograda en los diferentes trimestres del año 2020; evidenciando la gran acogida de los medios virtuales para el desarrollo de las actividades.

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

Los tres proyectos que se están desarrollando desde la dirección desde los enfoques de empleabilidad, Turismo, Atracción de la inversión nacional e internacional al municipio de Palmira; contribuyendo a la reactivación económica del Municipio.

Los resultados en los índices de satisfacción con base en la evaluación de la satisfacción de los servicios prestados.

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

Gestión de Infraestructura

Los criterios establecidos para la priorización de las obras; con base en el diagnóstico realizado de obras e infraestructura.

El documento construido para el diseño de las obras denominado “Plan diseño y desarrollo”; permitiendo visualizar las diferentes etapas de las obras y la trazabilidad a cada proyecto.

Los 5 programas Vivienda Digna y Sostenible, Gestión integral de servicios para el saneamiento básico, gestión integral de servicios de energía y alumbrado público, Movilidad orientada a la integración regional, programa de espacio público mejorado y bien mantenido.

Gestión de Informática

El haber sido proactivos con la gestión para utilización de diferentes herramientas tecnológicas les permitió ser eficientes durante la transición de trabajo en oficinas a trabajo en casa.SIIF.

Talento Humano

La creación de Escuela virtual para los funcionarios de la Alcaldía con el fin de obtener mayor cobertura en capacitaciones a todos los niveles jerárquicos de la Entidad.

La ejecución del 83% del plan de bienestar; con apoyo de la Caja de compensación y otras entidades que les permite continuar independiente de la virtualidad que se lleva para el desarrollo de las actividades; contribuyendo al mejoramiento del clima laboral y lo más importante un equilibrio entre la vida personal y laboral.

La Matriz de gestión del conocimiento contemplando diferentes variables para garantizar la transferencia del mismo en los diferentes procesos.

Gestión de Recursos Físicos

La creación de comité de administración de bienes muebles e inmuebles en octubre 19 de 2020.

Cobro Coactivo

El reglamento interno de cartera que les permite tener un ejercicio de cobro efectivo.

Los Alivios Tributarios definidos e implementados; permitiendo el mejoramiento en el comportamiento de los ingresos versus el año 2019.

El desarrollo de sus actividades desde su cronograma; permitiendo llegar a la comunidad y fomentar el pago en los contribuyentes.

Desarrollo Estratégico de la Seguridad Vial.

Los resultados logrados por medio de las diferentes inspecciones que desarrollan contribuyendo así al desarrollo constante de la seguridad vial.

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

Registro de Tránsito

El seguimiento que desarrollan a las actividades y el mejoramiento que ha tenido con relación a sus indicadores a partir del mes de junio del presente año.

Inspección, Vigilancia y Control en Salud

La línea establecida de la nueva administración para el municipio al dar enfoque de salud con entornos para la vida.

Los cambios a la planificación establecidos frente a la Pandemia con estrategias identificación con mapa de calor zonas de mayor riesgo en el municipio.

Estrategias de reactivación económica frente al covid19 desde agosto con:

- Cercos epidemiológicos.
- Preparación de pilotos.
- Monitoreo de movilidad.
- Call center para rastreo de casos.

En el mes de septiembre:

- Plan intersectorial.
- Mesas de trabajo.
- Inspección, vigilancia y control.
- Vigilancia comunitaria.

Estas actividades han dado como resultado un control del crecimiento de casos en el municipio.

El fortalecimiento del PRASS (Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible) aplicada inicialmente por el ministerio de salud y la protección social para Cartagena, Quibdó y Palmira con el fin de desacelerar los contactos. El municipio lo fortaleció con estrategia “te cuido” con el fin de obtener compromiso de la comunidad.

Los resultados alcanzados con las estrategias implementadas como ha sido: promoción de la ruta de salud mental y violencia, creación de redes a través de medios digitales, identificación de las problemáticas derivadas a aislamiento obligatorio por la covid19 etc.

Los referentes en Inspección, vigilancia y control, es personal de planta por cada una de las 10 dimensiones prioritarias en salud pública, esto minimizará riesgos de pérdida de información y continuidad de gestión en cambios de administración.

El empalme con la identificación para esta administración el fortalecimiento de los indicadores alineados con el plan decenal de salud.

La planeación realizada desde el punto de vista holístico desde contexto comunitario, educativo, lo familiar, lo institucional y lo laboral.

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 fortalecimiento en estructura para la identificación de riesgos de covid en lo concerniente a sanidad portuaria.

La asistencia técnica a las instituciones de salud ante desviaciones encontradas de visitas IVC.

La conformación de un observatorio de salud pública. Que está generando alianzas para la buena toma de decisiones con los determinantes sociales. Generando metodología para evaluar el impacto de las actividades que se están desarrollando.

Gestión de conocimiento que a través del observatorio se vienen desarrollando boletines académicos presentados a la comunidad de Palmira con las intervenciones desarrolladas. Como ha sido violencia a la mujer, intento suicidio, seguridad en el trabajo como ha sido la reapertura de actividades comerciales.

La capacitación que se realizan a personas en la comunidad que sean agentes comunitarios.

La inspección, vigilancia y control para expedición de concepto sanitario y protocolo de bioseguridad en canchas sintéticas, iglesias, gimnasios, billares etc. Con un total de 446 visitas.

El seguimiento de casos covid19 con severidad con el apoyo de tecnología.

Las estrategias establecidas en plan de contingencia al establecer el monitoreo con ruta integrada para el covid19 y dengue.

Las lecciones aprendidas de la pandemia ante la nueva normalidad frente a las enfermedades de salud pública la corresponsabilidad social de la comunidad. El trabajo de capacitaciones y visitas casa a casa.

La cárcel de Palmira al implementar estrategias en beneficio de esta comunidad mitigando riesgos de contagios de la pandemia.

La intervención en riesgo frente a los colaboradores de la salud por casos de amenazas.

Los análisis de casos centinelas o críticos del municipio en salud pública identificando causales e implementando actividades de mejora con las partes interesadas.

Programa PAI.

- La planificación establecida para la gestión de las actividades objetivas de valor. Como:
 - Seguimiento mensual específico a la vacunación oportuna.
 - Evaluación mensual en el avance de actividades que asegure la cobertura al 100%.
 - Seguimiento IPS a través de lista de chequeo en el cumplimiento de la normatividad vigente.

Gestión para el acceso al sistema de salud

La minería de datos con las quejas de la comunidad por prestación de servicio en el municipio de las diferentes IPS. Al contar por varios canales de recepción de quejas.

La búsqueda activa de quejas ante las quejas más frecuentes (entrega de medicamentos) en las entidades donde se entregan.

El reconocimiento de participantes de las actividades que se desarrollan con la implementación del SGC por procesos facilitando el flujo oportuno de la información a las partes interesadas.

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

Orientación y atención a población vulnerable.

Fortalecimiento del proceso con la población vulnerable porque se ingresaron 3 grupos: la población de migrantes y de retorno, persona de calle, privada de la libertad.

Las mesas poblacionales por los aportes en sus necesidades y expectativas de la gestión social.

La planificación y entrega de asistencia alimentaria a población bajo parámetros identificados de población vulnerable y de desplazamiento.

La implementación de eventos virtuales con la comunidad con buena asistencia.

Las jornadas de oferta institucional en el área rural con intervención de forma integral desde lo psicosocial y víctimas de violencia.

4.2 Oportunidades de mejora

Revisión por la dirección

Es importante presentar comparativos con relación a otros años par así poder concluir sobre el comportamiento de las entradas analizadas y determinar el grado de mejora que se alcanza.

La visualización de la eficacia de las acciones tomadas; facilitando así la trazabilidad en la gestión desarrollada.

Evaluación y Control a la Gestión

Auditorías

En próximos ciclos de auditorías es necesario programar auditores líderes con auditores principiantes; de manera que vayan adquiriendo experiencia y así se incrementen las competencias del equipo auditor.

La validación de las no conformidades que dejan los auditores; de manera que sean objetivas y coherentes con los requisitos de auditoría.

El análisis de causas de las acciones; de manera que sean pertinentes a los hallazgos redactados y así detectar la o las causas raíz.

El fortalecimiento en el establecimiento de planes de acción; de manera que con reentrenamientos puedan desarrollar acciones eficaces.

La revisión de la evaluación de desempeño de auditores para analizar si se incluyen otras variables; teniendo en cuenta los altos resultados obtenidos hace 4 ciclos.

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

Comunicación Pública

La revisión de los indicadores propuestos para el proceso; de manera que se direccionen o enfoquen a la medición del impacto de las comunicaciones, piezas producidas, entre otras variables que pueden ser medidas.

El mejoramiento en el análisis de causas de los resultados de los indicadores de gestión y asimismo el establecimiento de los planes de acción.

Gestión de Participación Comunitaria

El análisis específico de las quejas y reclamos y así lograr una mayor gestión de parte de las dependencias en un alto nivel para lograr visualizar la gestión que vienen desarrollando y el control sobre éstas.

El aprovechamiento de la semaforización para la toma de acciones por parte de las diferentes dependencias.

Gestión de Extensión de las Artes y Oficios

La revisión del procedimiento de servicio no conforme así como también el plan de calidad; de manera que las variables ahí definidas permitan centrarse en la prestación del servicio de formación e identificación de oportunidades de mejora para los programas de la Escuela.

El fortalecimiento de la validación y verificación del diseño curricular por medio de las revisiones constantes que realizan a los programas y sus respectivos planes de estudio.

El establecimiento de controles documentales que les permitan garantizar que en el momento de establecerse compromisos con los estudiantes; se logre la firma como respaldo a su ejecución y mejoramiento de la competencia.

La revisión de los momentos en que se están estableciendo los momentos de los planes de mejoramiento; con el propósito que sean en espacios pertinentes para que el estudiante logre el mejoramiento de la competencia o apropiación del conocimiento.

La adopción de indicadores como promoción y desempeño que permita conocer el desempeño de los estudiantes y así establecer estrategias de mejoramiento con los estudiantes.

La adopción de métodos o herramientas que les permitan evaluar la eficacia de las capacitaciones impartidas a los docentes.

La revisión de un método objetivo que les permita evaluar a los proveedores con base en el servicio o bien suministrado y así establecer una relación comercial mutuamente beneficiosa.

El fortalecimiento en el análisis de los datos que se obtienen para saber que estrategias de mejoramiento se pueden implementar con los resultados de las evaluaciones a los docentes.

El mejoramiento de las hojas de vida de los equipos utilizados para los diferentes programas; en donde se logre revisar cada actividad realizada y así poder tomar decisiones a futuro.

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

Gestión de Bibliotecas Públicas

El tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción; de manera que sean representativos teniendo en cuenta la población.

La revisión del indicador de cobertura en servicios bibliotecarios; teniendo en cuenta si establecen metas para la atención virtual y para la atención presencial.

El establecimiento de controles efectivos sobre el material bibliográfico; de manera que se mitigue la posible pérdida de la misma.

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

El monitoreo a los indicadores definidos para los proyectos establecidos en el plan de acción; de tal manera que en un mediano plazo puedan mostrar el impacto generado en cada uno de los actores que son partícipes de las actividades desarrolladas.

El seguimiento a las metas de los indicadores; con el propósito de determinar si deben ajustarse teniendo en cuenta los resultados obtenidos en este año.

La revisión de los documentos vigentes versus los cambios que se están desarrollando en la documentación del proceso.

Gestión de Infraestructura

Es importante que en la auditoría de renovación se pueda validar la implementación del diseño en el proceso de Infraestructura; teniendo en cuenta que al momento de este seguimiento se encuentran en proceso de hacer contratos para los estudios de diseño y no es posible validar su implementación total. Revisar el registro definido "Plan diseño y desarrollo".

La visualización de los responsables de ejecución de las diferentes etapas definidas en el documento "Plan diseño y desarrollo".

La articulación del "Plan diseño y desarrollo" a los planes de calidad para cada obra que se desarrolle; para así garantizar la implementación efectiva de los controles descritos desde el diseño.

Seguimiento al plan de acción para el año 2021; en donde se visualice la inclusión de los dos programas descritos desde el plan de desarrollo." Movilidad orientada a la integración regional, programa de espacio público mejorado y bien mantenido".

La revisión de los indicadores del proceso en donde se pueda visualizar la gestión que desarrolla el proceso a través de variables que sean de control directo.

Gestión de Informática

El seguimiento a la entrada en producción del "Help Desk" que se encuentra en prueba para conocer su gestión y comportamiento.

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 visualización de los Acuerdos de Nivel de Servicios para así poder garantizar la gestión de los mismos y su socialización.

Talento Humano

El mejoramiento en los controles sobre las actividades de los procesos; de tal manera que puedan realizar seguimientos a la gestión desarrollada y asimismo identificar oportunidades de mejoramiento.

El conocimiento de la documentación del proceso para garantizar su implementación y adecuación en caso que se requiera.

La revisión e identificación de brechas de los requisitos para cada cargo con base en lo dispuesto en los manuales de funciones.

El seguimiento al plan de capacitación de manera que se identifique no solo el grado de cumplimiento; sino la pertinencia del mismo; de manera que así se logre conocer la apropiación de los conocimientos por parte de quienes participan en ella.

El seguimiento a los avances del SGSST; ya que por cambio de ARL y cambio de personal disminuyó la calificación entre un 50 y 60 %.

Gestión de Recursos Físicos

El mejoramiento del cronograma de mantenimiento; en donde puedan identificar que realizarán en cada uno de los mantenimientos programados (especialmente los preventivos).

El establecimiento de un método que les permita automatizar los registros de los mantenimientos ejecutados.

El seguimiento a la gestión que las dependencias realicen con relación a los proveedores que tuvieron calificación regular para así no afectar su indicador al medirlo.

Registro de Tránsito

La visualización y control sobre las estrategias desarrolladas en el proceso; en especial en este tiempo para el logro de las metas propuestas.

El acceso a las metodologías, procedimientos y demás aspectos que realiza el consorcio sobre el servicio de los trámites de registro.

El seguimiento al comportamiento del estado de los comparendos en cobro coactivo; que les permita recuperar lo adeudado.

Una vez se culmine la auditoría al consorcio, es importante validar los resultados con los informes presentados por el consorcio directamente; de tal manera que se constate la información presentada y en caso de ser requerido establecer planes de mejoramiento.

El establecimiento de métodos que les permita evaluar la eficacia de las capacitaciones que se imparten al equipo técnico de la Secretaría; para garantizar que en la prestación del servicio se haga de manera correcta.

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

Desarrollo Estratégico de la Seguridad Vial.

El establecimiento de estrategias que les permitan dar cierre a las no conformidades expuestas en los informes de inspecciones a las empresas de transporte.

El análisis sobre posibles variables a medir; teniendo en cuenta las variables que se están evaluando desde las inspecciones y así fortalecer los indicadores de gestión del proceso.

Inspección, Vigilancia y Control en Salud

Las listas de chequeo de verificación de cumplimiento frente a requisitos en las visitas de inspección vigilancia y control para se tabulen los datos que identifique información para la priorización de actividades por cada dimensión.

Gestión para el acceso al sistema de salud

Las quejas que se recepción para se implemente la clasificación según los atributos de calidad del SOGCSS. Aportará a identificar el impacto de la atención en salud por los atributos de calidad.

Transversal a los procesos.

Las lecciones aprendidas de esta nueva normalidad virtual “que actividades han llegado para quedarse”.

Orientación y atención a población vulnerable.

El formato para la caracterización de la población para que se incluya ítem que identifique riesgo de salud mental.

Las encuestas de satisfacción para que los criterios de calificación se realicen con la escala de LIKER de 5 criterios. Aportará a la identificación en el tiempo de las tendencias de mejora.

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
40046 PQRS	Solicitudes JAC, Actividades de Emergencia Sanitaria, Solicitudes de procedimientos y/o trámites de la Secretaría de Gobierno	Tratadas eficazmente.

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. **N.A.**

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 / Renovación	0	No aplica
1ª de seguimiento del ciclo	0	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo	4	9.3.2, 9.1.3, 7.5.3.2, 7.1.3
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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 evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realizó un ciclo de auditoría en este año con un equipo de auditores internos.

La auditoría fue desarrollada con base en los criterios de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 19011.

Se evidenció la preparación del equipo auditor y unos informes completos que permitieron la identificación de hallazgos a trabajar con diferentes planes de acción.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se desarrolló el 07 de noviembre de 2020; teniendo en cuenta la entradas enunciadas por la NTC ISO 9001:2015 para el análisis del desempeño del sistema de gestión de calidad

Por medio de los análisis presentados se logró visualizar el mejoramiento en variables de impacto a los procesos y al sistema de gestión de calidad; permitiendo así evidenciar el proceso de mejora continua.

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 .

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

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA 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 auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO **No aplica**

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: **No aplica.**

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

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				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: <i>Angela María Mendoza Ledezma</i>		Fecha	2020	12 28

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	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	MUNICIPIO DE PALMIRA		
Dirección del sitio :	Calle 30 No. 29 – 39 edificio CAM, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Carrera 27 No. 29-32, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Carrera 35 No. 42-291, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Calle 29 No. 30-41, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Calle 30 No. 28-63, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Calle 47 No. 31-113, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Carrera 33A No. 29-25, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Carrera 29 No. 30-40 Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Carrera 33A No. 27 Esquina Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo, Palmira, Valle del Cauca, Colombia. Calle 30 No. 24-00, Palmira, Valle del Cauca, Colombia.		
Representante de la organización:	Daisy Joana Moreno Beltrán		
Cargo:	Profesional Especializado 03	Correo electrónico	daisy.moreno@palmira.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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Alcance:			
Gestión del diseño y ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios. Inspección, vigilancia y control en salud pública. Aseguramiento régimen subsidiado. Gestión para el acceso al sistema de salud. Orientación y atención a la población vulnerable: Adulto mayor, discapacitados, víctimas de violencia, equidad de géneros, niñez y juventud. Gestión de seguridad y convivencia ciudadana. Inspección y control de espacio público. Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos. Orientación y Publicación de ofertas laborales. Asistencia técnica agropecuaria. Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural. Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal. (Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto - Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo). Diseño y prestación del servicio de formación de competencias en las áreas de desempeño de danza, música, teatro, artes visuales y áreas de apoyo al diseño gráfico.			
Criterios de Auditoría	NTC ISO 9001:2015 y la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento	<input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento	<input type="checkbox"/> Renovación	<input type="checkbox"/> Ampliación
<input type="checkbox"/> Reducción			
<input type="checkbox"/> Reactivación	<input type="checkbox"/> Extraordinaria	<input type="checkbox"/> Actualización	
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio	<input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota	
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Angela M. Mendoza L. – AML	Correo electrónico	amendoza@icontec.net
Auditor:	Jairo e Arcila Jiménez – JAJ	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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)
2020- 11-09	08:00	08:30h	Reunión apertura MT	de AML	<p>Oscar Eduardo Escobar – Alcalde Municipal oscar.escobar@palmira.gov.co johanna.perea@palmira.gov.co</p> <p>Adriana Vásquez Trujillo – Secretaria General luza.vasquez@palmira.gov.co</p> <p>Juan Bernardo Duque – Secretario de Planeación juan.duque@palmira.gov.co</p> <p>Martha Cecilia Gualteros – Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica martha.gualteros@palmira.gov.co</p> <p>José Humberto Pacheco - Jefe de la Oficina de Control Interno jose.pacheco@palmira.gov.co</p> <p>Equipo del Sistema de Gestión ruby.ceron@palmira.gov.co</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



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)
					diana.pulgarin@palmira.gov.co daisy.moreno@palmira.gov.co
	08:30h	10:30h	<p>Direccionamiento Estratégico Análisis de Contexto Estratégico, Cambios, Partes Interesadas, Revisión por la dirección, Seguimiento Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3</p> <p>MT</p>	AML	<p>Luz Adriana Vásquez Trujillo – Secretaria General luza.vasquez@palmira.gov.co</p> <p>Juan Bernardo Duque – Secretario de Planeación juan.duque@palmira.gov.co</p> <p>Martha Cecilia Gualteros – Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica martha.gualteros@palmira.gov.co</p> <p>Diego Ochoa – Subsecretario de Planeación Territorial diego.ochoa@palmira.gov.co</p> <p>Equipos de trabajo de General y Planeación daisy.moreno@palmira.gov.co ruby.ceron@palmira.gov.co</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



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)
					diana.pulgarin@palmira.gov.co harold.velasquez@palmira.gov.co
	10:30h	12:30h	Evaluación y Control a la Gestión Auditorías Internas 9.2 MT	AML	José Humberto Pacheco - Jefe de la Oficina de Control Interno jose.pacheco@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno rubendario.bedoya@palmira.gov.co raul.lopez@palmira.gov.co carmen.guzman@palmira.gov.co daisy.moreno@palmira.gov.co
	12:30h	13:30h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:30h	14:30h	Comunicación Pública 7.4 MT	AML	Carlos Penagos – Director de Comunicaciones carlos.penagos@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Dirección de Comunicaciones diana.pulgarin@palmira.gov.co carvajal.ecarvajal@gmail.com nathaliearagonag@gmail.com

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)
					alma.benavides@palmira.gov.co claudia.reyes@palmira.gov.co williammauriciomb@gmail.com
	14:30h	16:30h	Gestión de Participación Comunitaria PQRS, Satisfacción Ciudadano 6.1, 8.2, 9.1.2 MT	AML	Maritza Isaza – Secretaria de Participación Comunitaria maritza.isaza@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Secretaría de Participación Comunitaria ruby.ceron@palmira.gov.co daisy.moreno@palmira.gov.co angelicamlenis@gmail.com edilma.madronero@palmira.gov.co
	16:30h	17:00h	Balance diario	AML	
2020-11-10	08:00h	12:00h	Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios Diseño Curricular, Planeación y Desarrollo Curricular 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Camilia Gómez Cotta – Secretaria de Cultura camilia.gomez@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Escuela Municipal de Artes Ricardo Nieto paola.arias@palmira.gov.co laura_posso@hotmail.com paula.aristizabal@palmira.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

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)
			MT		andres.valencia@palmira.gov.co diana.pulgarin@palmira.gov.co hugoalexandererazo@gmail.com ingrid.chingal@palmira.gov.co gustavo.kuri@palmira.gov.co
	12:00h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00h	15:00h	Gestión de Bibliotecas Públicas Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 MT	AML	Camilia Gómez Cotta– Secretaria de Cultura camilia.gomez@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Secretaría de Cultura paola.arias@palmira.gov.co laura_posso@hotmail.com paula.aristizabal@palmira.gov.co andres.valencia@palmira.gov.co diana.pulgarin@palmira.gov.co diana.garcia@palmira.gov.co rojasospina0216@gmail.com
	15:00h	16:30h	Gestión de Emprendimiento	AML	Vivian Rodriguez – Directora de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial direccion.emprendimiento@palmira.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

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)
			y Desarrollo Empresarial Orientación y publicación de Ofertas laborales. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7 MT		Equipo de trabajo de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial diana.pulgarin@palmira.gov.co leidy.mina@palmira.gov.co eugenio.nanez@palmira.gov.co
	16:30h	17:00h	Balance diario MT	AML	
2020- 11-11	08:00h	11:00h	Gestión de la Infraestructura Gestión del diseño y de ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios. 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 MT	AML	Ferney Camacho – Secretario de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda ferney.camacho@palmira.gov.co Andrés Fernando Osorio – Subsecretario de Infraestructura y valorización andres.osorio@palmira.gov.co Lourdes Salamanca – Subsecretaria Renovación Urbana y Vivienda lourdes.salamanca@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la SIRUV

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)
					francisco.moreno@palmira.gov.co ana.castro@palmira.gov.co diana.pulgarin@palmira.gov.co
	11:00h	12:30h	Gestión de Informática Planes, Programas y Proyectos de TIC 7.1.3 MT	AML	Pablo Cardona – Director de Tecnología, Innovación y Ciencia pablo.cardona@palmira.gov.co Equipo de trabajo de TlyC diana.pulgarin@palmira.gov.co diego.valencia@palmira.gov.co diana.sanchez@palmira.gov.co
	12:30h	13:30h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:30h	16:30h	Gestión del Talento Humano Administración del Talento Humano 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2 MT	AML	Juan Diego Céspedes – Secretario de Desarrollo Institucional juan.cespedes@palmira.gov.co Juanita Rodriguez – Subsecretaria de Gestión del Talento Humano (E) juanita.rodriguez@palmira.gov.co Equipo de Trabajo de Talento Humano ruby.ceron@palmira.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

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)
					erica.tinoco@palmira.gov.co luis.alzate@palmira.gov.co paula.salcedo@palmira.gov.co audrey.ramirez@palmira.gov.co ester.perez@palmira.gov.co jesus.martinez@palmira.gov.co edward.gomez@palmira.gov.co jorge.valancia@palmira.gov.co kelli.idrobo@palmira.gov.co leonardo.bernal@palmira.gov.co marco.garces@palmira.gov.co jeniffer.rosales@palmira.gov.co paola.giron@palmira.gov.co mariac.escobar@palmira.gov.co
	16:30h	17:00h	Balance diario MT	AML	
2020- 11-12	08:00h	12:00h	Inspección, Vigilancia y Control en Salud 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 MT	JAJ	Clara Inés Sánchez Perafán – Secretaria de Salud clara.sanchez@palmira.gov.co Karla Mayerling Paz – Subsecretaria de Salud Pública

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)
					<p>karla.paz@palmira.gov.co</p> <p>Juan David Escobar García – Subsecretario de Planeación y Administración</p> <p>juand.escobar@palmira.gov.co</p> <p>Equipo de trabajo Secretaría de Salud</p> <p>ruby.ceron@palmira.gov.co</p> <p>laura.rendon@palmira.gov.co</p> <p>edwin.noguera@palmira.gov.co</p> <p>francy.montenegro@palmira.gov.co</p> <p>german.sepulveda.palmira@gmail.com</p> <p>sezadu@hotmail.com</p>
	08:00h	10:30h	<p>Gestión de Recursos Físicos</p> <p>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura</p> <p>7.1.3, 7.1.4</p> <p>MT</p>	AML	<p>Juan Diego Cespedes – Secretario de Desarrollo Institucional</p> <p>juan.cespedes@palmira.gov.co</p> <p>Juanita Rodriguez – Subsecretaria de Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales</p> <p>juanita.rodriguez@palmira.gov.co</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



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)
					Equipo de Trabajo de Recursos Físicos ruby.ceron@palmira.gov.co alejandra.sarmieto@palmira.gov.co
	10:30h	12:00h	Gestión de Cobro Coactivo Recuperación de cartera 7.1.1. MT	AML	Manuel Fernando Florez – Secretario de Hacienda manuel.florez@palmira.gov.co Luis Fabio Ramírez – Subsecretario de Cobro Coactivo luis.ramirez@palmira.gov.co Equipo de trabajo de Cobro Coactivo ruby.ceron@palmira.gov.co gloria.martinez@palmira.gov.co johanna.celeita@palmira.gov.co
	12:00h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00h	15:00h	Gestión en Salud Gestión para el acceso al sistema de salud 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JAJ	Clara Inés Sánchez Perafán – Secretaria de Salud clara.sanchez@palmira.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

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)
			MT		<p>Juan David Escobar García – Subsecretario de Planeación y Administración juand.escobar@palmira.gov.co</p> <p>Equipo de trabajo Secretaría de Salud ruby.ceron@palmira.gov.co john.correa@palmira.gov.co argemiro.gamboa@palmira.gov.co german.sepulveda.palmira@gmail.com brenda.ospina@palmira.gov.co sezadu@hotmail.com</p>
	15:00h	16:30	<p>Gestión Social</p> <p>Orientación y atención a población vulnerable</p> <p>8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p> <p>MT</p>	JAJ	<p>Steffany Escobar Rincón – Secretaria de Integración Social steffany.escobar@palmira.gov.co</p> <p>Sandra Rivera – Subsecretaria de Desarrollo E Inclusión Social sandra.rivera@palmira.gov.co</p> <p>Ronald Sánchez - Subsecretario de infancia, adolescencia y juventud Ronald.sanchez@palmira.gov.co</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



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)
					<p>Equipo de trabajo de Integración Social</p> <p>carolina.romeropalmira@gmail.com</p> <p>daisy.moreno@palmira.gov.co</p> <p>josem.lopez@palmira.gov.co</p> <p>lmorales2396@gmail.com</p> <p>carolina_gartner@hotmail.com</p> <p>jupa.mope@gmail.com</p>
	13:00h	16:00h	<p>Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios</p> <p>Matrículas</p> <p>8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p> <p>MT</p>	AML	<p>Ferney Camacho – Secretario de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda</p> <p>ferney.camacho@palmira.gov.co</p> <p>Andrés Fernando Osorio – Subsecretario de Infraestructura y valorización</p> <p>andres.osorio@palmira.gov.co</p> <p>Lourdes Salamanca – Subsecretaria Renovación Urbana y Vivienda</p> <p>lourdes.salamanca@palmira.gov.co</p> <p>Equipo de trabajo de la SIRUV</p> <p>francisco.moreno@palmira.gov.co</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



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)
					ana.castro@palmira.gov.co diana.pulgarin@palmira.gov.co
	16:30h	17:00h	Balance diario	AML JAJ	
2020- 11-13	08:00h	10:00h	Registro de Registro de automotores, conductores e infractores. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7 MT	AML	Olga Cecilia Mera Cobo – Secretaria de Tránsito y Transporte olga.mera@palmira.gov.co Equipo de Trabajo de la Secretaría de Tránsito y Transporte diana.pulgarin@palmira.gov.co andres.gomez@palmira.gov.co jorge.calero@palmira.gov.co daniel.parra@palmira.gov.co rocogarcas@hotmail.com roman.veitia@palmira.gov.co
	10:00h	12:00h	Desarrollo Estratégico de la Movilidad Sistema de Movilidad en el Municipio 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Olga Cecilia Mera Cobo – Secretaria de Tránsito y Transporte olga.mera@palmira.gov.co Equipo de Trabajo de la Secretaría de Tránsito y Transporte diana.pulgarin@palmira.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

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)
			MT		andres.gomez@palmira.gov.co jorge.calero@palmira.gov.co daniel.parra@palmira.gov.co rocozarces@hotmail.com roman.veitia@palmira.gov.co
	12:00h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00h	14:00h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría) MT	AML	Carlos Penagos – Director de Comunicaciones carlos.penagos@palmira.gov.co Equipo de trabajo de la Dirección de Comunicaciones diana.pulgarin@palmira.gov.co carvajal.ecarvajal@gmail.com nathaliearagonag@gmail.com alma.benavides@palmira.gov.co claudia.reyes@palmira.gov.co williammauriciomb@gmail.com daisy.moreno@palmira.gov.co
	14:00h	16:00h	Preparación de informe auditoría	AML	Auditor líder

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)
			MT		
	16:00h	17:00h	Reunión de cierre MT	AML	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos serán: 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					
La auditoría será desarrollada por medio remoto a través de la plataforma Microsoft Teams. El auditor líder enviará el link de conexión para cada sesión.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer del acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-10-17
---	------------

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 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 2020-11-27.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2020-12-28.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2
Descripción de la no conformidad: El municipio no evidenció la realización de la revisión por la dirección incluyendo consideraciones sobre: c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.		
Evidencia: Acta de reunión, Tema "Consejo de Gobierno – Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión", con fecha 07/11/2020.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la medición de los objetivos de calidad anteriores y vigentes con corte a septiembre como ampliación a la Revisión por la Dirección ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta de Reunión	15/12/2020
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Ítem	Por qué	Respuesta
1	¿Por qué no se evidenció la información sobre el desempeño y la eficacia del grado en que se han logrado los objetivos de la calidad en la revisión por la dirección?	Porque no se incluyó información de la vigencia anterior ni vigencia actual
2	¿Por qué no se incluyó información de la vigencia anterior?	Porque la medición de los objetivos de calidad finalizó con el Plan de Desarrollo 2016-2019
3	¿Por qué la medición de los objetivos de calidad finalizó con el Plan de Desarrollo 2016-2019?	Porque se formuló un nuevo plan de desarrollo y fue aprobado en junio de 2020
4	¿Por qué no se incluyó información de la vigencia actual?	Porque se estaba ajustando la metodología de seguimiento al Plan de Desarrollo
5	¿Por qué se estaba ajustando la metodología de seguimiento al Plan de Desarrollo?	Porque no se contaba con datos históricos que facilitaran la toma de decisiones
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir datos históricos en la revisión por la Dirección	Informe de Entradas	30/07/2020
Documentar el seguimiento de los indicadores de los objetivos de calidad	Seguimiento Plan de Desarrollo	30/07/2020

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

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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9.1.3</td> </tr> </table>	Requisito(s):	9.1.3
Requisito(s):				
9.1.3				
<p>Descripción de la no conformidad: El proceso de Comunicación Pública no proporcionó evidencia del análisis y evaluación de los datos y la información apropiada que surge de la medición.</p>				
<p>Evidencia: No se evidenció la medición del indicador "Índice de información al público interno", en los primeros trimestres del año en curso.</p> <p>El indicador del proceso denominado "Índice de información al público externo" tiene una meta establecida del 60% y en los últimos trimestres medidos ha obtenido valores de 40.17%, 44.26%, 49.03%; evidenciando un incumplimiento sobre ésta y no se presenta el análisis pertinente a sus resultados y las acciones tomadas.</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Realizar la medición del indicador "Índice de información al público interno", para los 4 trimestres de la vigencia 2020	Ficha de Indicadores	07/01/2021		
Realizar el análisis y acciones de mejora del indicador "Índice de información al público externo", para los 4 trimestres de la vigencia 2020	Ficha de Indicadores	07/01/2021		
<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>				
indicador "Índice de información al público interno"				
Ítem	¿Por qué?	Respuesta		
1	¿Por qué no se tenía medido el indicador?	Porque no se contaba con la información para determinar la medición		
2	¿Por qué no se contaba con la información para determinar la medición?	Porque no se estaba ejecutando la acción para determinar la información		
3	¿Por qué no se estaba ejecutando la acción para determinar la información?	Porque se desconocían los parámetros de la ficha de indicadores, por lo que se inició con la recolección de la información a destiempo.		
4	¿Por qué se desconocían los parámetros de la ficha de indicadores?	Porque faltó capacitación en temas de gestión calidad		
5	¿Por qué faltó capacitación en temas de gestión calidad?	Porque había desconocimiento del mecanismo y no se solicitó la capacitación a tiempo.		

Este

indicador "Índice de información al público externo"		
Ítem	¿Por qué?	Respuesta
1	¿Por qué no se realizó el análisis y evaluación de los datos del indicador?	Porque se asumió que el análisis se debía realizar solo si estaba en nivel crítico.
2	¿ Por qué se asumió que el análisis se debía realizar solo si estaba en nivel crítico?	Porque se desconocía la forma correcta de diligenciar la ficha de indicadores
3	¿Por qué se desconocía la forma correcta de diligenciar la ficha de indicadores?	Porque faltó capacitación en temas de gestión calidad
4	¿Por qué faltó capacitación en temas de gestión calidad?	Porque había desconocimiento del mecanismo y no se solicitó la capacitación a tiempo.
5	¿ Por qué no se solicitó la capacitación a tiempo?	Porque no hubo una entrega formal de los documentos correspondientes al proceso de Gestión Pública
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Gestionar las capacitaciones respectivas en temas de Gestión de Calidad	E-mail solicitud capacitación Actas Capacitación	31/03/2021
Actualizar todos los documentos correspondientes al proceso.	Ficha de Indicadores	12/01/2021

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

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

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3.2
Descripción de la no conformidad: No se evidenció control de la información documentada teniendo en cuenta: c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).		
Evidencia: La caracterización del proceso "Talento Humano" presenta una caracterización en versión 4 con fecha del 05/08/2020 y para la preparación de la auditoría se entregó una caracterización versión 5 con fecha del 21/8/2020. La caracterización del proceso "Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial" se visualizó en versión 07 del 23/08/2020 y en la auditoría el proceso presentó el documento en versión 08 del 05/11/2020.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Socializar la Versión 5 de la Caracterización del Proceso Talento Humano	Acta de Reunión	21/12/2020
Actualizar la Caracterización del Proceso acorde a la actualidad del proceso	Caracterización de Proceso	21/12/2020
Actualizar la caracterización de Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial en la Intranet	Intranet	27/11/2020
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
Ítem	Por qué	Respuesta
1	¿Por qué no se presentó la información ajustada al Listado Maestro de Documentos?	Porque usó una versión de equipo de cómputo
2	¿Por qué se usó una versión de equipo de cómputo?	Porque no se verificó la intranet para garantizar que el documento se encontrara vigente
3	¿Por qué no se verificó la intranet para garantizar que el documento se encontrara vigente?	Porque se incumplió del Procedimiento EASPR-001
4	¿Por qué se incumplió del Procedimiento EASPR-001?	Porque no se actualizó ni socializó la documentación al interior del proceso
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar seguimiento a la documentación vigente de los procesos acorde al Procedimiento EASPR-001	Seguimiento a la documentación del proceso	29/01/2020
Actualizar y socializar la documentación vigente al interior de los procesos	Actas de Reunión	18/06/2021

Este informe es propiedad de icontec y es confidencial; excepto de la información contenida en la organización, no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 4		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	<table border="1"> <tr> <td>Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td>7.1.3</td> </tr> </table>	Requisito(s):	7.1.3
Requisito(s):				
7.1.3				
Descripción de la no conformidad: El proceso de Gestión de Recursos Físicos no proporcionó evidencia del mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. a) Edificios y servicios asociados. c) Recursos de transporte.				
Evidencia: No se evidenció el mantenimiento realizado a la infraestructura durante el mes de enero de 2020. No se evidenció la ficha técnica ARFFO-002 para los vehículos "OOK-156" y "OOK-148".				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Evidenciar el mantenimiento de la infraestructura durante el mes de enero de 2020	Documentos organizados y digitalizados	07/12/2020		
Diligenciar la Ficha Técnica ARFFO-002 para los vehículos "OOK-156" y "OOK-148", acorde a la información actualizada	Fichas Técnicas Diligenciadas	15/01/2021		
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
Ítem	Por qué	Respuesta		
1	¿Por qué no proporcionó evidencia del mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos?	Porque la información se encontraba de manera parcial, una parte física en la dependencia y una parte digital		
2	¿Por qué la información se encontraba de manera parcial, una parte física en la dependencia y una parte digital?	Toda la información no se encontraba digitalizada		
3	¿Por qué toda la información no se encontraba digitalizada?	No se encontraba unificada la información del proceso		
4	¿Por qué no se encontraba unificada la información del proceso?	Cumplimiento de aislamiento social en el marco de la emergencia sanitaria y suspensión de procesos de mantenimiento		
5	¿Por qué el Cumplimiento de aislamiento social en el marco de la emergencia sanitaria y suspensión de procesos de mantenimiento afectó?	Se perdió la trazabilidad del proceso de mantenimiento de infraestructura		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Socializar con todos los integrantes del equipo la información del mantenimiento de infraestructura, con procedimiento y manera de acceso	Acta de Reunión	05/02/2021		
Compilar la información de mantenimiento de infraestructura en un drive para acceso de todos los integrantes del proceso.	Drive	05/02/2021		
Realizar la gestión documental, incluyendo la digitalización, para la trazabilidad de la gestión del proceso de mantenimiento de infraestructura	Documentos organizados y digitalizados	18/06/2021		

Este

F-PS

Vers.

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>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (4) 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: 2020-11-27.	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique No aplica.	
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 Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO	

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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No aplica.		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	N.A.	N.A.
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		X
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

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

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Toda la auditoría se realizó remota
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Microsoft Teams, Correo Electrónico.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input 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



RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (4) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
Nombre del Representante de la Organización: LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO	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

ANEXO 5

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