

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>																								
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>																								
<b>MUNICIPIO DE PALMIRA</b>																								
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a>																								
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> 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> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Dirección del sitio permanente</th> <th style="width: 20%;">Localización (ciudad - país)</th> <th style="width: 55%;">Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carrera 27 No.29-32</td> <td rowspan="9" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Palmira - Colombia</td> <td>Inspección vigilancia y control salud pública. Aseguramiento régimen subsidiado. Gestión para el acceso al sistema de salud.</td> </tr> <tr> <td>Carrera 35 No. 42-291</td> <td>Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos.</td> </tr> <tr> <td>Calle 29 No.30-41</td> <td>Inspección y control de espacio público.</td> </tr> <tr> <td>Calle 30 No. 28-63</td> <td>Banco de proyectos.</td> </tr> <tr> <td>Calle 47 No. 31-113</td> <td>Orientación y Publicación de ofertas laborales.</td> </tr> <tr> <td>Carrera 33A No 29 -25</td> <td>Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural.</td> </tr> <tr> <td>Carrera 29 No. 30 -40</td> <td>Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto.</td> </tr> <tr> <td>Carrera 33 A No.27 Esquina</td> <td>Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo.</td> </tr> <tr> <td>Calle 30 No. 24-00</td> <td>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.</td> </tr> </tbody> </table>			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. Gestión para el acceso al sistema de salud.	Carrera 35 No. 42-291	Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos.	Calle 29 No.30-41	Inspección y control de espacio público.	Calle 30 No. 28-63	Banco de proyectos.	Calle 47 No. 31-113	Orientación y Publicación de ofertas laborales.	Carrera 33A No 29 -25	Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural.	Carrera 29 No. 30 -40	Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto.	Carrera 33 A No.27 Esquina	Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo.	Calle 30 No. 24-00	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.
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. Gestión para el acceso al sistema de salud.																						
Carrera 35 No. 42-291		Regulación en tránsito y gestión del registro de conductores y vehículos.																						
Calle 29 No.30-41		Inspección y control de espacio público.																						
Calle 30 No. 28-63		Banco de proyectos.																						
Calle 47 No. 31-113		Orientación y Publicación de ofertas laborales.																						
Carrera 33A No 29 -25		Gestión de Proyectos para fortalecimiento y promoción cultural.																						
Carrera 29 No. 30 -40		Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Dora Alexandra Pinto.																						
Carrera 33 A No.27 Esquina		Orientación y acceso a la información y al conocimiento universal – Biblioteca Pública Municipal Mariela del Nilo.																						
Calle 30 No. 24-00		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.																						
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																								
<p>Gestión del Diseño y de ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios Inspección, Vigilancia y Control en Salud Pública Aseguramiento de Régimen Subsidiado Gestión para el Acceso al Sistema de Salud Orientación y atención a 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 Diseño y prestación de servicios de educación artística y extensión de las artes y oficios Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal 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.</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



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.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b>		
36 / 37.		
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> NO APLICA.		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b>		
NTC ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Manuel Fernando Flórez Arellano	
Cargo:	Secretario General	
Correo electrónico	<a href="mailto:manuel.florez@palmira.gov.co">manuel.florez@palmira.gov.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<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 type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
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"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-10-09	1.0
Auditoría remota	2021-10-26, 28	3.0
Auditoría en sitio	2021-10-25, 27, 28, 29	6.0

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

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>	
Auditor líder	Angela María Mendoza Ledezma
Auditor	Rolan Jamilton Moreno Samaniego
Auditor	Claudia Patricia Ortiz Calvo
Auditor	Pedro Andrés Molano Agudelo
Experto Técnico	No aplica
Observador – Profesional de Apoyo	No aplica
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER415753
Fecha de aprobación inicial	2015-11-27
Fecha de próximo vencimiento:	2021-11-26

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

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

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

- 3.5. 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: 2021-10-26/27/28.
- Se auditaron los sitios ubicados en Carrera 27 No. 29.32, Carrera 29 No. 30. 40, Calle 30 No. 24-00; todos en la ciudad de Palmira, Valle del Cauca, Colombia. De acuerdo con el plan toma de muestra.
- 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

Nombre del Proyecto / Contrato:	Plan bacheo
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7
Número de Contrato:	Suministro de Materiales: base granular, asfalto y emulsión asfáltica: Contrato MP-1027-2021
Entidad Contratante:	Municipio de Palmira
Localización:	Zona urbana municipio de Palmira
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	NA
% de participación y nombre de cada empresa participante	Suministro de Materiales: 100% - Contrato MP-1027-2021 Rocales Y Concretos S.A.S. Mano de obra: Grupo operativo secretaria de Infraestructura, cuadrilla de bacheo
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Supervisión (subsecretario de Infraestructura y Valorización - ing. Andrés Fernando Osorio)
Fecha de inicio del proyecto:	2021-09-01

*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 de finalización del proyecto:	2021-12-31		
Objeto del contrato y descripción del contrato	Suministro de Materiales para bacheo Contrato MP-1027-2021 Rocales Y Concretos S.A.S.		
Actividades del alcance auditadas.	Gestión de ejecución de obras de infraestructura vial		
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA		
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental	Remoto
	X		

  

Nombre del Proyecto / Contrato:	ALCANTARILLADO LA DOLORES		
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.3		
Número de Contrato:	MP-775-2021		
Entidad Contratante:	Municipio de Palmira		
Localización:	MUNICIPIO DE PALMIRA (CORREGIMIENTO LA DOLORES)		
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	CONSORCIO DISEÑADOR LA DOLORES 2021		
% de participación y nombre de cada empresa participante	FEXXA SAS 80%, SYR MIRAI 20%		
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	CONSORCIO INTERPALMIRA 2021		
Fecha de inicio del proyecto:	7 de julio de 2021		
Fecha de finalización del proyecto:	6 de enero de 2022		
Objeto del contrato y descripción del contrato	ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO, LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS LLUVIAS Y SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (STAR) DEL CORREGIMIENTO LA DOLORES PALMIRA, VALLE DEL CAUCA CON APROBACIÓN POR PARTE DE LA CVC, PRESENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO ANTE EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO		
Actividades del alcance auditadas.	Gestión del Diseño y de ejecución de obras de infraestructura saneamiento básico		
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	En las salidas del diseño están: Licencias urbanísticas, uso y ocupación del espacio público; cruce de vías; consulta previa, concesiones de aguas superficiales y subterráneas: permiso de vertimientos registro de vertimientos		

*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

	permiso de ocupación del cauce permiso de aprovechamiento forestal						
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Presencial</td> <td style="width: 33%;">Documental</td> <td style="width: 33%;">Remoto</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	Presencial	Documental	Remoto		X	
Presencial	Documental	Remoto					
	X						
Nombre del Proyecto / Contrato:	PTARs Y REDES DE ALCANTARILLADO.						
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7						
Número de Contrato:	P-719-2019						
Entidad Contratante:	Municipio de Palmira						
Localización:	MUNICIPIO DE PALMIRA (CORREGIMIENTO DE AYACUCHO - SECTOR CHONTADURO)						
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	CONSORCIO ALCANTARILLADOS PALMIRA 2019						
% de participación y nombre de cada empresa participante	JAIRO MARTIN VARGAS DIAZ 50%, DIEGO ARMANDO VIEDA CALVO 50%						
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	CONSORCIO PTAR PALMIRA 2019						
Fecha de inicio del proyecto:	15 de mayo 2019						
Fecha de finalización del proyecto:	1 de marzo de 2021						
Objeto del contrato y descripción del contrato	CONSTRUCCION PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y REDES DE ALCANTARILLADO DEL SECTOR RURAL DEL MUNICIPIO DE PALMIRA						
Actividades del alcance auditadas.	Gestión de ejecución de obras de infraestructura para saneamiento básico						
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA						
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Presencial</td> <td style="width: 33%;">Documental</td> <td style="width: 33%;">Remoto</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> </tr> </table>	Presencial	Documental	Remoto		X	
Presencial	Documental	Remoto					
	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), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si  No  NA

Los requisitos del numeral 8.3 fue auditados en el proceso de Gestión del Diseño y de ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios Inspección, en el proyecto: ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO, LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS LLUVIAS Y SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (STAR) DEL CORREGIMIENTO LA DOLORES PALMIRA, VALLE DEL CAUCA CON APROBACIÓN POR PARTE DE LA CVC,

*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*

PRESENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO ANTE EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

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

En las salidas del diseño auditado están: Licencias urbanísticas, uso y ocupación del espacio público; cruce de vías; consulta previa, concesiones de aguas superficiales y subterráneas, permiso de vertimientos, registro de vertimientos, permiso de ocupación del cauce, permiso de aprovechamiento forestal

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

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

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

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

*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 Expresión para el Teatro**

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

- **Técnico Laboral por competencias en Ejecución de las Artes Gráficas**

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

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

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Metodología</b>	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.

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

Si  No

En caso afirmativo, cuáles:

- Durante la condición de emergencia sanitaria por COVID-19: trabajo en casa, modalidad virtual.
- Se evidencian cambios de Secretarios de Despacho.

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

Si  No

3.14. ¿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,

3.15. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Suministro de Materiales: Base granular, sub-base granular, asfaltos: Contrato MP-1027-2021	Rocales Y Concretos S.A.S.
Suministro de maquinaria amarilla	Komatsu
Diseños definitivos del sistema de alcantarillado pluvial y sanitario, la estación de bombeo de aguas lluvias y sistema de tratamiento de aguas	CONSORCIO DISEÑADOR LA DOLORES 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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

residuales (STAR) del corregimiento La Dolores Palmira	
---	--

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

Si  No

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

Si  No

Al ser una auditoría de renovación, se ajusta el programa de auditoría al nuevo ciclo.

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

Al realizarse la auditoría cercana a la fecha de vencimiento del certificado, se realizara restauración.

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	9.3.2 Acta de reunión, Tema “Consejo Gobierno – Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión”, con fecha 07/11/2020.	Acta de reunión 15/12/2020 con socialización de medición de objetivos de calidad.  Matriz de medición de Indicadores de Objetivos de Calidad.  Revisión por la dirección con fecha 30/07/2021.  Seguimiento de los Objetivos al 30/07/2021.	SI
2	9.1.3 No se evidenció la medición del indicador “Índice de información al	Ficha de indicadores con medición para la vigencia 2020. 07/01/2021.	SI

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>público interno”, en los primeros trimestres del año en curso. 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>	<p>Acta de reunión sobre socialización en temas del SIGI.31/03/2021.</p> <p>Soportes de la capacitación en la norma ISO 9001:2015. 31/03/2021.</p> <p>Actualización de indicadores en procesos. 12/01/2021.</p>	
3	<p>7.5.3.2 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.</p>	<p>Circulares de socialización de documentación del proceso de talento humano sobre cambios en la documentación. 21/12/2020.</p> <p>Se actualizó la caracterización del proceso Gestión del Talento Humano con datos: *ATHCP-001, Versión 6 de fecha 14/12/2020 *ATHCP-001, Versión 7 de fecha 1/09/2021.</p> <p>En el caso de Talento Humano se actualizaron 73 documentos y elaboraron 31 documentos, teniendo en total 104 documentos completamente vigentes y cargados en la intranet. 29/01/2020.</p> <p>Socialización de la documentación. 18/06/2021.</p>	SI
4	<p>7.1.3 No se evidenció el mantenimiento realizado 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”.</p>	<p>Mantenimientos realizados en enero de 2020.</p> <p>Fichas de vehículos diligenciadas.</p> <p>Actas de reunión de seguimiento a la información de mantenimiento.</p> <p>Matriz de solicitudes de mantenimiento.</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

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.

Desarrollo social: Inspección, vigilancia y control en salud; Gestión en salud

- Los escenarios de gobierno al campo, gobierno al barrio y oferta institucional, que ha permitido interactuar con la comunidad para identificar necesidades en salud que ha permitido fortalecer la presencia y cobertura de la secretaría en cuanto a vacunación Covid y PAI.
- El concurso de los proyectos de desarrollo y mejoramiento presentados por las comunas en 2021, en el cual la comuna 16 del área rural ganó 310 millones para intervenir el mejoramiento de 3 puestos de salud.
- La estrategia Pazos presentada y reconocida en Europa como estrategia municipal transversal para impactar la problemática de violencia en el municipio con participación de la secretaría de salud con acciones de salud mental vacunación, salud nutricional, crónica, transmisibles, afiliación, para generar presencia e impacto en la comunidad en los 9 cluster definidos.
- La estrategia Galerias de Palmira, que interviene aspectos de espacios bioseguros y saludables, ambiente, educación, seguridad y salud en el trabajo, mediante intervenciones transversales e integrales.
- El enfoque transectorial de la secretaria de salud para impactar de manera transversal e integral las problemáticas de salud de la comunidad.
- La estrategia de entornos educativos saludables que ha permitido generar espacios bioseguros en entornos educativos en beneficio de la comunidad docente y estudiantil por medio del cumplimiento de los lineamientos gubernamentales en materia de Covid 19, alimentación y sanidad, entre otros.
- Los logros obtenidos en la línea de salud y ámbito laboral como respuesta a las necesidades y realidades de la emergencia Covid19, principalmente en trabajadores informales, con el fin de generar espacios bioseguros y aportar al cumplimiento de la política “Palmira territorio seguro y saludable”.
- Las altas de tasas de cobertura en vacunación PAI regular, destacándose en el departamento por lograr niveles de cobertura óptima y superior (márgenes útiles), gracias a estrategias de acercamiento de los servicios de vacunación a los escenarios comunitarios y demanda inducida. De igual manera en vacunación COVID 19 del 50% primeras dosis y segundas dosis 30,1% gracias a la implementación de varias estrategias para ampliar la capacidad institucional, la presencia en territorios, fortalecer recursos y mejorar resultados.
- Las campañas y logros en cobertura de vacunación antirrábica y esterilización masiva para felinos y caninos, gracias a la presencia en zonas rurales y urbanas y el fortalecimiento de la capacidad logística, recursos, contratos y acciones intersectoriales.
- La cobertura de afiliación en salud al régimen subsidiado que llega el 96,75% de la población, por medio de estrategias de identificación y afiliación IPSs, gestión de PQRS, campañas en zonas urbanas.
- La sistematicidad en la gestión de las áreas de defensoría y atención a la comunidad, que facilita la trazabilidad, análisis y socialización de la información para generar intervenciones con las aseguradoras y los prestadores.

*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 social: Gestión social

- La estrategia de articulación intersectorial para la gestión de la oferta social, que hace parte del plan de inclusión social – “Palmira le apuesta a la inclusión” que permite gestionar recursos y acciones para fortalecer el impacto y alcance del proceso en articulación con instancias internas como salud, educación, deporte, cultura, gobierno, emprendimiento, agro e infraestructura y entidades externas gubernamentales y no gubernamentales.
- Los diferentes canales de atención y comunicación y los encuentros territoriales para la integración social, en los cuales se abren mecanismos para identificar, canalizar y gestionar necesidades de la población.
- Los avances en caracterizaciones poblacionales como línea de base para la identificación de las condiciones y necesidades de la población, como población con discapacidad, indígena, LGBTI, población vulnerable 55 mil registros en el marco de la pandemia, entre otras, que permite priorizar, orientar y rastrear estrategias de intervención en la población.
- La interacción realizada desde la secretaría de integración social con las comunidades indígenas para atender y gestionar solicitudes y necesidades de ambas partes, en atención al respecto de la autonomía de gobierno de estas comunidades, como la iniciativa para la conmemoración del día internacional de la mujer indígena, actividad a la que se integró la gobernación.
- Las herramientas y acciones de evaluación y seguimiento de la ejecución de planes y programas, que permite evidenciar la eficiencia en cuanto al uso de los recursos y el impacto en la comunidad.
- El documento técnico “Metodología para el desarrollo de las mesas temáticas de trabajo”, desarrollado por le secretaría de integración social para el abordaje conjunto de los diálogos entre la administración municipal y la coordinación del paro nacional, como experiencia exitosa.

La metodología definida para el análisis del contexto con una frecuencia anual; en donde identifican las actualizaciones a realizar y la manera en que se impactan las estrategias y planes de acción a seguir.

Sistema municipal de empleo creado desde gestión de emprendimiento; como una de las herramientas para continuar en la reactivación económica de la región.

El enfoque dado a la gestión de auditorías internas desde el “marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna”; fortaleciendo no solo las competencias de lo auditores; sino también el valor agregado a cada proceso para su mejoramiento.

La “Matriz de valoración y priorización de procesos” utilizada para la planificación de las auditorías desde Evaluación y Control a la Gestión.

Gerente amigo, proyecto que permite empoderar a los directivos en las dinámicas que se vienen desarrollando y así aportar a la apropiación de las mejoras a seguir en el proceso y el involucramiento de todos aquellos que lo conforman.

La matriz que describe el trámite del proceso disciplinario desde el proceso de Gestión Disciplinaria; como mecanismo de control a la gestión desarrollada.

## Gestión Informática

La implementación y funcionamiento de la mesa de ayuda desde el mes de agosto de 2021; de manera que se da atención a las necesidades de los procesos y asimismo se identifican oportunidades de mejoramiento desde el proceso.

*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 enfoque dado a las opciones del servicio de la mesa de ayuda; en donde clasifican los requerimientos desde prioridad e impacto a nivel de incidencia y requerimiento.

El proyecto de Realización de trámites en línea “Estrategia de racionalización de trámites”.

## **Gestión de Extensión de las Artes y Oficios.**

El proceso de convocatoria, selección y matrícula en el que se innovó a través de la realización de pruebas escritas por plataformas, y solicitud de videos a los aspirantes.

Video, conocimiento y entrevista; como criterios para el proceso de selección de los aspirantes.

Las diferentes alianzas con instituciones y organizaciones como unad, univalle, cámara de comercio de Palmira, municipio de Jamundí, entre otros; que les permite continuar con la ampliación de cobertura en atención a la comunidad.

La adopción de la plataforma Q10 a partir de este año 2021; logrando así la optimización en la prestación del servicio y control del mismo.

## **Gestión Arte y Cultura**

“Conéctate con la cultura”; estrategia que les permite lograr sus actividades definidas en la agenda cultural y realizar monitoreos constantes a la gestión para la detección de oportunidades de mejoramiento.

Los mecanismos de concertación para la agenda cultural; teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la pertinencia de las mismas.

La matriz de trazabilidad para control y revisión de los puntos de control de los diferentes eventos gestados desde la Secretaría. Como también el complemento con los puntos de control PMCC.

## **Gestión de Bibliotecas**

El premio nacional de bibliotecas públicas para la biblioteca Dora Alexandra Pinto.

El ingreso de la Biblioteca “Américo Kuri Kuri” a la red nacional de bibliotecas.

Los diferentes informes que se generan y en especial el informe de gestión con las respectivas estadísticas desde las llaves del saber para el conocimiento del comportamiento de los usuarios frente a los servicios de las Bibliotecas.

## **Gestión de Emprendimiento**

Las diferentes alianzas que les permiten gestionar de manera eficiente los proyectos y recursos.

- 505 registrados en la agencia pública de empleo, 31 empresas en articulación para procesos de intermediación laboral, 278 emprendedores formados en la estructuración y presentación de sus planes de negocio, 10 Mypimes vinculadas nacional de fábricas de productividad, 1274 emprendedores formados y asesorados para presentación de planes de negocio, 1155 emprendedores registrados en Valle Inn, 472 emprendedores en la convocatoria Fondo emprender Palmira.

*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 plan de acción aterrizado que permite lograr un impacto social significativo en la comunidad.

## Gestión de la Seguridad y convivencia

- La adecuada implementación y seguimiento del Plan de seguridad y convivencia ciudadana 2020-2023, el cual a permitido durante el 2021 desarrollar diferentes estrategias enfocadas a la prevención de la violencia, apropiación de entornos físicos, cumplimiento de orden público, seguridad rural, entre otros, logrando cumplir con las metas establecidas.
- La interacción entre la alcaldía y la comunidad en materia de seguridad, mediante estrategias de comunicación (campañas, difusión en redes, prensa) y mediante reuniones (gobierno al barrio, gobierno al campo, corresponsabilidad ciudadana) lo que ha permitido mejorar la seguridad y convivencia en el municipio de Palmira.
- La gestión estadística realizada por el Centro de Análisis Delictivo de Palmira CIADPAL, y desarrollo del contrato PS 108 -2021 para el apoyo del sistema de información estadístico, lo cual ha permitido mejorar el proceso en términos de seguimiento y medición, así como la toma de decisiones en tiempo real y de manera oportuna.
- El estructuración y ejecución del proyecto 2000123 para el mantenimiento y fortalecimiento al sistema de videovigilancia en el municipio de palmira, lo cual ha permitido tener un nivel de servicio de cámaras en un porcentaje de 91.3%, así como ampliar la cobertura de estas en el municipio, lo que se traduce en mayor seguridad para los ciudadanos.
- El programa PAZOS (Paz y oportunidades para Palmira), el cual ha permitido a través de sus diferentes actividades mejorar el manejo de conflictos, embellecimiento de espacios, fortalecimiento de valores comunitarios y prevenir la violencia.

## Gestión de inspección y control

- El cumplimiento del procedimiento de publicidad exterior visual MICPR-003, en cuanto a registro de vallas, lo que ha permitido dar cumplimiento a los requisitos de ley aplicables, así como generar un eficaz recaudo mediante la implementación de pagos electrónicos y trámites vía correo electrónico, facilitando la gestión del cliente externo.
- El cumplimiento del cronograma de inspecciones que realiza esta dependencia, lo que ha permitido el control del espacio público, cumplimiento de protocolos de bioseguridad y control de establecimientos de comercio de forma oportuna, eficaz y efectiva.

## Gestión de participación comunitaria

- La estrategia de calle implementada con la cual se ha descentralizado los servicios y llevarlos al territorio, permitiendo a la comunidad registrar las peticiones directamente, sin necesidad de desplazamientos.
- La autogestión del proceso lo cual ha permitido aumentar el presupuesto asignado para funcionamiento y por lo tanto aumentar la contratación de personal requerido para satisfacer la carga de actividades que se deben desarrollar.

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

- Las encuestas desarrolladas de evaluación a la satisfacción al ciudadano y de evaluación de la satisfacción del cliente lo cual ha permitido caracterizar opciones de mejora, puntos críticos y conceptos de inconformidad.
- Los canales de comunicación y atención al ciudadano implementados como lo son la ventanilla única: [atencionalciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co) [ventanillaunica@palmira.gov.co](mailto:ventanillaunica@palmira.gov.co) , así como el botón de [percepción del usuario habilitado en la página web para medir en línea la satisfacción del cliente.](#)

#### Gestión de desarrollo agropecuario

- La implementación y aplicación a partir del 2021, del formato BPA código MAB-FO-019 (agrícola), MAB-FO-019 (pecuario), el cual permite evaluar la implementación de buenas prácticas agrícolas bajo lineamientos de asistencia técnica y extensión agrícola a los productores.
- Las evaluaciones de satisfacción de usuarios que reciben el servicio de asistencia técnica, evidenciando niveles altos en la prestación del servicio y calificaciones por encima del 94 % de satisfacción.
- La implementación del Proyecto ARGIS mediante el cual se adquiere un software que permitirá digitalizar, georreferenciar la información y zonas productivas del municipio, con alcance a todos los predios.
- La ejecución del Plan Agropecuario Municipal, a través de las diferentes acciones de tipo técnico, de comunicación y acompañamiento por parte del proceso, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de metas reportados en los indicadores de gestión.

#### **Desarrollo económico**

El compromiso de todo el personal con el SGC. Esto contribuye a gestionar adecuadamente los procesos identificados por la organización, cumplir con los requisitos de los clientes, aumentar su satisfacción y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Buena interacción entre los procesos de apoyo con los misionales, facilita el trabajo en equipo y potencializa a la organización para el cumplimiento de los objetivos.

Conocimiento técnico del personal entrevistado: secretario, subsecretarios y profesionales técnicos de los procesos y las metodologías y procedimientos esto aporta al cumplimiento normativo del sector

#### **4.2 Oportunidades de mejora**

Desarrollo social: Inspección, vigilancia y control en salud; Gestión en salud y Desarrollo social: Gestión social:

- En la matriz de riesgos sería importante identificar, incorporar y gestionar riesgos relacionados con el impacto del Covid 19 en la población, para de esta manera intervenir aspectos sociales, económicos, de salud, educativos con intervenciones intersectoriales con el objeto de aportar a la solución de las problemáticas sociales post covid19.

*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 social: Inspección, vigilancia y control en salud; Gestión en salud

- Ampliar el alcance al seguimiento de la calidad de las acciones de IVC que se viene haciendo a las vistas de inspección de establecimientos de bebidas y alimentos, de manera que se extienda a otras visitas e inspecciones y de esta manera aportar al control no solo de la calidad sino de posibles actos de corrupción, en este sentido utilizar los resultados de estos seguimientos para generar mejoramiento.
- Socializar de manera formal con los inspectores de expendios de alimentos y bebidas el lineamiento del INVIMA para manejar como críticos los incumplimientos reiterativos en la visitas, para de esta manera gestionar intervenciones mas efectivas.
- Incorporar mecanismos para realizar seguimiento al porcentaje de participantes de los cursos de inocuidad alimentaria que los completaron, y en el caso de quienes no lo hicieron identificar las causas de abandono para orientar acciones de mejora para futuros cursos o actividades formativas.
- Para las peticiones, quejas y reclamos a la defensoría del usuario, en la categoría de atención médica desagregar por atributos de calidad como pertinencia, oportunidad, humanización, entre otros, y de esta manera monitorear los atributos de calidad del SOGC y contar con información detallada sobre la cual se orienten las acciones de mejora.
- Para los indicadores de PQRS frente al aseguramiento y la prestación, complementar su cálculo con tasas por población, con el fin de evitar sesgos en el análisis de la información.

## **Direccionamiento Estratégico**

Analizar la frecuencia de actualización del contexto organizacional desde los procesos de manera que sea dinámico y no esperar a la revisión anual.

Acompañamiento desde Control Interno y Administración del SIG en la apropiación de la metodología para el análisis de contexto desde los procesos.

La adopción de un método ágil y de más fácil comprensión por parte de los procesos para el análisis de contexto interno.

Visualizar en la revisión por la dirección el estado de las PQRSF; que les permita mostrar la gestión y eficiencia frente a éstas.

Monitorear el objetivo de calidad 3 y 4; de manera que al primer semestre presentan un % de cumplimiento menor a lo esperado. Y en aso de detectar necesidad de establecer planes de acción; implementarlos.

Continuar con la articulación del SIG con la gestión del plan de desarrollo; aprovechando así las entradas adicionales a la revisión por la dirección.

## **Evaluación y Control a la Gestión.**

El aprovechamiento de las auditorías realizadas desde Control Interno para ser analizadas en la revisión por la dirección y asimismo continuar en la integración del Sistema de Gestión con la Gestión de la Entidad.

Revisar el objetivo del programa y plan de auditoría; de manera que en la práctica de la auditoría les permita identificar el nivel de mejora continua del sistema de gestión.

El tener en cuenta aspectos como preparación del auditor y redacción del informe para la evaluación del desempeño de los auditores y detección de oportunidades de mejora.

*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*

Continuar en la capitalización del conocimiento del área de evaluación y gestión; con el propósito de aprovechar las buenas prácticas adoptadas en el proceso.

## **Administración del SIG – Gestión Documental**

Revisar un método que les permita medir otras variables al proceso de administración del SIG; de manera que puedan mostrar la gestión desde eficiencia y/o efectividad.

Es importante adoptar como buena práctica la revisión de la documentación por parte de los procesos al menos una vez al año.

El seguimiento a la implementación de la gestión para la medición de la eficacia de las acciones.

Seguimiento a la implementación de las TRD a diciembre de 2021. Como también la gestión de las actividades desde el plan de sostenimiento.

El seguimiento a la gestión para el mejoramiento de la infraestructura para la conservación de la documentación.

El enfoque dado a los planes de acción de los riesgos identificados en los mapas de riesgo; especialmente en Gestión Documental; de manera que sean preventivos y no correctivos.

No condicionar las herramientas del departamento administrativo de la función pública en gestión de riesgos; teniendo en cuenta que se debe dar cumplimiento a lo establecido en la ISO 9001:2015.

## **Gestión de Talento Humano**

Analizar el componente ambiental desde diferentes variables que les permita ampliar el plan de manejo ambiental como desde buenas prácticas de los servidores y/o contratistas.

El establecimiento de un plan de continuidad para el proyecto Gerente amigo; permitiendo visualizar su impacto y contribución en los procesos y en los servidores.

La articulación de los resultados de la evaluación de eficacia de las capacitaciones con su seguimiento; de manera que puedan conservar la trazabilidad de la información.

## **Control Disciplinario**

Es importante formalizar los planes de acción que se implementan en el proceso; de manera que al evidenciar el no cumplimiento de los indicadores se pueda trazarla gestión al respecto.

La optimización de la matriz de seguimiento a control disciplinario; de manera que controlen de manera eficiente los vencimientos de los términos.

Analizar la posibilidad de incluir un indicador que les mida la eficiencia con base en los tiempos de cada proceso. Puede manejarse como un indicador de prueba.

## **Gestión de Informática**

Es importante revisar el tamaño de muestra para las encuestas de satisfacción al cliente interno; de manera que puedan establecer la objetividad de los resultados.

*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 monitoreo al cumplimiento y gestión del plan de desarrollo municipal; teniendo en cuenta las metas establecidas para los años que están por llegar.

La definición de un seguimiento y/o indicador con base en la prioridad y el impacto de los requerimientos para la mesa de ayuda; permitiéndoles conocer el tiempo de atención y si se encuentra dentro de los ANS.

El acompañamiento a los usuarios a través de formación y asesoría para la utilización y aprovechamiento de la mesa de ayuda.

Continuar en el fortalecimiento de la mesa de ayuda desde la parametrización como también del análisis de las variables que les permitan ver el impacto sobre la gestión del proceso.

El fortalecimiento del registro de las hojas de vida de los equipos y las fichas técnicas para el control de los mantenimientos programados.

### **Gestión de Extensión de las Artes y Oficios.**

El seguimiento a la gestión y avance en la implementación de la NTC 5664.

El aprovechamiento de los aspectos a mejorar enunciados por los egresados y demás partes interesadas que participaron en el seguimiento a egresados; logrando así continuar en el fortalecimiento de competencias de los estudiantes.

Analizar la necesidad de incluir o fortalecer las habilidades de emprendimiento en los diferentes programas para así contribuir a la proyección social de los egresados.

Para el seguimiento a egresados es importante incluir los resultados que se obtienen en los diferentes festivales; como insumo adicional para la detección de la percepción de estos grupos de interés.

### **Gestión Arte y Cultura**

La profundización en el análisis del contexto interno y externo; de manera que se visualicen aquellas propias del proceso para el establecimiento estrategias.

El mantener las dos modalidades de realización de las actividades virtuales y presenciales; teniendo en cuenta que ya se ha logrado un posicionamiento y cobertura amplia con las modalidades.

La revisión de los indicadores del proceso; en donde puedan monitorear el impacto que logran con las actividades y no solo enfocarse a la eficacia.

La adopción de un informe de gestión que les permita visualizar toda la gestión desarrollada desde las diferentes actividades de la agenda cultural.

Analizar la posibilidad de cambiar la encuesta de satisfacción; teniendo en cuenta los buenos resultados obtenidos y complementarla con el análisis cualitativo de las variables evaluadas.

La visualización de la gestión realizada con las PQRSFD que son propias de la Secretaría de Cultura.

El establecimiento de los puntos de control de manera específica; de tal manera que se visualice el qué controlan para cada proyecto. A manera de contar con un plan 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*

El reentrenamiento de todo el equipo sobre el servicio no conforme; de manera que se continúe en el fortalecimiento de este aspecto y se logre su implementación y control eficaz.

## **Gestión de Bibliotecas**

Visualizar el proceso de selección de material bibliográfico para las diferentes actividades que se desarrollan en la programación de actividades de bibliotecas; de manera que se logre validar.

## **Gestión de Emprendimiento**

Realizar el análisis de cómo planifican las capacitaciones y el plan de estudios; de manera que se deje plasmado algo como el diseño y desarrollo.

El establecimiento de los puntos de control para las formaciones que se brindan con otras partes a través de convenios; en donde se valide la pertinencia del servicio.

Teniendo en cuenta los resultados y la gestión desarrollada por el proceso; sería importante revisar los indicadores que miden el proceso y que puedan reflejar el impacto. Continuar en esta gestión. Esto desde el plan de acción.

## **Protocolo**

El establecimiento de un método que les permita demostrar con evidencias la ejecución de los eventos y el apoyo brindado desde el proceso como también agilidad en trazabilidad.

## **Gestión Financiera**

El seguimiento al cambio del estatuto orgánico de presupuesto y la actualización del catálogo de clasificación presupuestal.

El tener presente formación en servicio al cliente; como mecanismo de fortalecimiento del proceso.

## **Gestión de Tesorería**

La documentación de las buenas prácticas adoptadas para el logro de las metas del plan de desarrollo.

La documentación de las estrategias que se generan con base con en el análisis DOFA; logrando trazar esta información con los resultados o productos finales ya generados.

Analizar posibles riesgos tecnológicos que se pueden presentar y solicitar apoyo a Informática para su tratamiento y control.

La revisión de los indicadores del proceso; ya que hay dos que no aplican (Ausentismo – Frecuencia Accidentes Laborales) y asimismo no permiten la medición del desempeño del proceso.

El seguimiento a las pruebas que se vienen desarrollando con los indicadores que surgen de la mejora estimada; teniendo en cuenta la relevancia que hay frente a la gestión.

## **Cobro coactivo**

Revisar el método establecido para la gestión de cambios; en donde la identificación de riesgos en nivel alto les permita identificar los tratamientos al riesgo y no pensarlo solo como el plan de acción del cambio.

*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 del concepto y métodos para la identificación y tratamiento de los servicios no conformes.

## Gestión de la Seguridad y convivencia

- Realizar periódicamente simulacros y documentar el tiempo de respuesta de la línea de emergencias 123, así como las posibles fallas. Se realizó dos llamadas durante el ejercicio de auditoría teniendo una no contestación (llamada no respondida) y una contestación con un tiempo menor a 1 minuto.
- Incluir en las actas de reunión, los compromisos específicos de mejora identificados en los comités de convivencia y consejos de seguridad que preside el proceso con diferentes entidades, cuando los indicadores se encuentren por fuera de las metas establecidas.

## Gestión de inspección y control

- Mejorar la gestión del cambio mediante la actualización de documentos (procedimientos, instructivos, comunicaciones a la comunidad, etc.), de tal forma que incluya o actualice actividades o trámites que antes se hacían de forma presencial o física y ahora se hacen de forma virtual o digital.
- Mejorar la identificación y tratamiento de riesgos y sus controles cuando estos son compartidos con otras dependencias, de tal forma que se minimice su materialización. En el mes de septiembre no fue posible llevar a cabo las visitas de Inspección y Control a las estaciones de servicio programadas en el mes, debido a inconvenientes en la asignación de vehículo para el desarrollo de la actividad, lo que afectó el cumplimiento del programa y afectó el indicador “verificación a estaciones de servicio”.

## Gestión de participación comunitaria

- Fortalecer la estrategia de alerta de semáforo implementada para seguimiento de solicitudes pendientes de tal forma que se minimice el riesgo que tiene la entidad debido a las solicitudes (PQRSFD) vencidas. Al momento de la auditoría se encontró que con corte 30 de septiembre se presentaban 162 solicitudes vencidas, exponiendo a la entidad al riesgo de vulnerar el derecho fundamental de petición de información de las autoridades.
- Incluir la categoría Denuncias (D) en el aplicativo SIIF WEB, con el fin de tener control, seguimiento y mejora de la gestión de esta nueva categoría. Si bien se incluyó la categoría Denuncias (D) en la clasificación de comunicaciones y/o solicitudes (PQRSFD), no se ha habilitado esta categoría en el aplicativo.
- Fortalecer las capacitaciones y controles realizados a las diferentes dependencias o clientes internos con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, así como la calidad de la respuesta. En el análisis de conceptos de inconformidad 2021 las respuestas NO claras y el tiempo de respuesta generan las mayores inconformidades con el 35% y 36 % respectivamente.

*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 desarrollo agropecuario

- Continuar con la ejecución del plan de acción aprobado, el cual cuenta con 16 metas de producto planteadas a través de los proyectos asociados, de las cuales hay algunas que no presentan avance y tienen fecha de cumplimiento 30/12/2021.
- Mejorar la identificación y tratamiento de riesgos y sus controles cuando estos son compartidos con otras dependencias, de tal forma que se minimice su materialización. Dada la naturaleza del proceso, la gestión debe darse en diferentes áreas geográficas, lo cual se ve afectado por aspectos logísticos como disponibilidad de vehículos.

Mejorar la asignación presupuestal del proceso la cual bajo en el 2021 en comparación con los años 2018 y 2019, lo que significa menor contratación de profesionales y por consiguiente menor cobertura del servicio de asistencia agropecuaria.

**Desarrollo Económico**

Revisar la metodología que se tiene implementada para la liberación de las actividades de bacheo, incluyendo los bacheos puntuales y las intervenciones mayores, teniendo en cuenta que dadas las condiciones de la vía se puede iniciar con bacheos puntuales y terminar con intervenciones mayores. La metodología de las liberaciones debe considerar controles todo tipo de intervenciones, para las mayores deben incorporar equipos de medición (topografía) y medición de las densidades de los materiales. Esto permitirá al proceso cumplir con los requerimientos técnicos para todas las intervenciones desde bacheo puntuales hasta intervenciones mayores.

Archivar los informes finales de las interventorías de tal forma que queden con los anexos que aportan la información para evidenciar el cumplimiento de las especificaciones técnicas. Esto permite la revisión de una manera rápida y garantiza la integralidad de la información técnica relevante evitando su pérdida.

**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
368 Quejas 35 Reclamos	Diferentes solicitudes externas de la comunidad.	Tratamiento y respuesta para cada una de ellas y otras en trámite

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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. **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*

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

Cumplimiento del 93.33% a dic 2020.  
23.83% a junio de 2021.

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

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	No aplica	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
<b>Renovación</b>	2	7.1.3, 9.1.3
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	No aplica

¿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

La auditoría se realizó del 16 de abril a julio de 2021, por un equipo de auditores internos y expertos técnicos que le apoyaron a procesos que lo requirieron.

Fue ejecutada con base en la NTC ISO 9001:2015 y la documentación de la Entidad.

Se auditaron todos los procesos del sistema de gestión de calidad. Encontrándose 38 no conformidades y 70 oportunidades de mejora.

Resultados que permiten evidenciar como a través de esta herramienta la Entidad controla sus procesos y establece planes que le llevan al mejoramiento de su gestión.

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

En informe presentado por la Entidad con fecha de octubre de 2021, se evidencia que la revisión por la dirección da cubrimiento a todas las entradas y por medio del análisis realizado se evidencia el mejoramiento continuo de los procesos.

Informe que ya no presenta desviaciones como se visualizó en la auditoría del año 2020 y que se pudo dar cierre eficaz al hallazgo.

**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

Aspectos verificados en la página web y documentación genérica de la Entidad.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si  No  NA .

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

Si  No  NA

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

Si  No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

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

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

*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



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

<b>8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007</b>				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión</b>	<b>X</b>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda reducir el alcance del certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda reactivar el certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación</b>	<b>X</b>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda suspender el certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se recomienda cancelar el certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Nombre del auditor líder: <i>Angela María Mendoza Ledezma</i></b>	Fecha	2021	12	14

*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*

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, 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. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	X X X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N.A.

**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 Palmira, Valle Del Cauca, Colombia Calle 27 No. 29-84 Palmira, Valle Del Cauca, Colombia Calle 30 No. 24-00 Palmira, Valle Del Cauca, Colombia		
Representante de la organización:	Manuel Fernando Flórez Arellano		
Cargo:	Secretario General	Correo electrónico	manuel.florez@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 de la certificación: Gestión del Diseño y de ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios Inspección, Vigilancia y Control en Salud Pública Aseguramiento de Régimen Subsidiado Gestión para el Acceso al Sistema de Salud Orientación y atención a 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 Diseño y prestación de servicios de educación artística y extensión de las artes y oficios Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal 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.

**Alcance de la auditoría:** Gestión del Diseño y de ejecución de obras de infraestructura para vivienda, saneamiento básico, vial e infraestructura de servicios Inspección, Vigilancia y Control en Salud Pública Aseguramiento de Régimen Subsidiado Gestión para el Acceso al Sistema de Salud Orientación y atención a 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 Diseño y prestación de servicios de educación artística y extensión de las artes y oficios Servicio, orientación y acceso a la información y al conocimiento universal 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 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 type="checkbox"/> Actualización / Migración	
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input 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	<a href="mailto:amendoza@icontec.net">amendoza@icontec.net</a>
Auditor:	Rolan J. Moreno S. – RJM	Auditor	Claudia P. Ortiz C. – CPO
Auditor:	Pedro A. Molano A. – PAM		
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	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)
2021-10-25	08:00 h	08:30h	Reunión de apertura	AML RJM	Oscar Escobar García - Alcalde Manuel Florez Arellano - Secretario General
	08:30 h	10:30h	<b>Direccionamiento Estratégico</b> Contexto, Revisión por la dirección 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3	AML	Manuel Florez Arellano - Secretario General  Juan Bernardo Duque - Secretario de Planeación  Camila Reyes - Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica
	10:30 h	12:30h	<b>Evaluación y Control a la Gestión</b> Auditorías internas 9.2	AML	José Humberto Pacheco – Jefe de Control Interno
	08:30 h	12:30h	<b>Desarrollo y Fortalecimiento Institucional</b> Gestión de la seguridad y convivencia, Gestión de inspección y control, Gestión de participación comunitaria 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	RJM	Álvaro Arenas - Secretario de Seguridad y Convivencia  Jennifer Yepes - Secretaria de Gobierno  Maritza Isaza - Secretaria de Participación Comunitaria
	12:30 h	13:30h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:30 h	16:00h	<b>Desarrollo Económico</b> Gestión de Desarrollo Agropecuario 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	RJM	Carolina Peláez - Secretaria Agropecuaria y Desarrollo Rural
	13:30 h	16:00h	<b>Administración del Sistema Integrado de Gestión – Gestión Documental</b> 4.4, 7.5, 9.1, 10	AML	Manuel Florez Arellano - Secretario General
	16:00 h	17:00h	Balance diario	AML RJM	Manuel Florez Arellano - Secretario General
2021-10-26	07:45 h	08:00h	Verificación de conexión a Microsoft Teams	AML RJM	
	08:00 h	10:30h	<b>Banco de Proyectos</b> 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 <b>MT</b>	RJM	Juan Bernardo Duque - Secretario de Planeación <a href="mailto:juan.duque@palmira.gov.co">juan.duque@palmira.gov.co</a>  Camila Reyes - Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica <a href="mailto:camila.reyes@palmira.gov.co">camila.reyes@palmira.gov.co</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*

# 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)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="mailto:vanessa.lopez@palmira.gov.co">vanessa.lopez@palmira.gov.co</a></li> <li>- <a href="mailto:deiby.cardenas@palmira.gov.co">deiby.cardenas@palmira.gov.co</a></li> <li>- <a href="mailto:laura.ossa@palmira.gov.co">laura.ossa@palmira.gov.co</a></li> <li>- <a href="mailto:camila.reyes@palmira.gov.co">camila.reyes@palmira.gov.co</a></li> </ul>
	10:30 h	12:00h	<b>Comunicación Pública</b> 7.4 MT	RJM	<p>Andrés Felipe Quina - Director de Comunicaciones</p> <p>Andres Felipe Quina - <a href="mailto:andres.quina@palmira.gov.co">andres.quina@palmira.gov.co</a></p> <p>Gustavo Muñoz - <a href="mailto:gustavo.munoz@colombiasolutions.com">gustavo.munoz@colombiasolutions.com</a></p> <p>Nathalie Aragón - <a href="mailto:nathaliearagonag@gmail.com">nathaliearagonag@gmail.com</a></p> <p>Kelly Lezama - <a href="mailto:kelly.lezama.94@gmail.com">kelly.lezama.94@gmail.com</a></p> <p>Edison Carvajal - <a href="mailto:carvajal.ecarvajal@gmail.com">carvajal.ecarvajal@gmail.com</a></p> <p>Carolina Zuñiga - <a href="mailto:zcarolina022@gmail.com">zcarolina022@gmail.com</a></p> <p>William Millán - <a href="mailto:william.millan@palmira.gov.co">william.millan@palmira.gov.co</a></p> <p>Alma P. Benavides - <a href="mailto:alma.benavides@palmira.gov.co">alma.benavides@palmira.gov.co</a></p>
	08:00 h	12:00h	<b>Gestión del Talento Humano – Gestión Disciplinaria</b> Administración del Talento Humano 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2 MT	AML	<p>Juan Diego Céspedes - Secretario de Desarrollo Institucional <a href="mailto:juan.cespedes@palmira.gov.co">juan.cespedes@palmira.gov.co</a></p> <p>Beatris Orosco - Subsecretaria de Talento Humano <a href="mailto:beatris.orosco@palmira.gov.co">beatris.orosco@palmira.gov.co</a></p> <p>Ana Bolena Trujillo - Directora de Control Interno Disciplinario <a href="mailto:anabolena.trujillo@palmira.gov.co">anabolena.trujillo@palmira.gov.co</a></p> <p>Juan David Tovar <a href="mailto:juanto_902012@hotmail.com">juanto_902012@hotmail.com</a></p> <p>JESUS ANTONIO MARTINEZ j <a href="mailto:jesus.martinez@palmira.gov.co">jesus.martinez@palmira.gov.co</a></p> <p>AUDREY RAMIREZ <a href="mailto:audrey.ramirez@palmira.gov.co">audrey.ramirez@palmira.gov.co</a></p> <p>MARTHA LUCIA ORTIZ <a href="mailto:martha.ortiz@palmira.gov.co">martha.ortiz@palmira.gov.co</a></p> <p>CARLOS ALBERTO GUAICHAR <a href="mailto:carlos.guaichar@palmira.gov.co">carlos.guaichar@palmira.gov.co</a></p> <p>MAIRA MANZUERA <a href="mailto:maira.mazuera@palmira.gov.co">maira.mazuera@palmira.gov.co</a></p> <p>PAOLA GIRON <a href="mailto:paola.giron@palmira.gov.co">paola.giron@palmira.gov.co</a></p> <p>LUIS DAVID ALZATE <a href="mailto:luis.alzate@palmira.gov.co">luis.alzate@palmira.gov.co</a></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)
					PAULA SALCEDO <a href="mailto:paula.salcedo@palmira.gov.co">paula.salcedo@palmira.gov.co</a> JORGE VALENCIA <a href="mailto:jorge.valencia@palmira.gov.co">jorge.valencia@palmira.gov.co</a> SEGURIDAD EN EL TRABAJO <a href="mailto:sgsst@palmira.gov.co">sgsst@palmira.gov.co</a> EDWARD GOMEZ <a href="mailto:edward.gomez@palmira.gov.co">edward.gomez@palmira.gov.co</a> FRANCISCO JIMENEZ <a href="mailto:francisco.jimenez@palmira.gov.co">francisco.jimenez@palmira.gov.co</a> JENIFFER ROSALES <a href="mailto:jeniffer.rosales@palmira.gov.co">jeniffer.rosales@palmira.gov.co</a> SERGIO CALDERON <a href="mailto:sergio.calderon@palmira.gov.co">sergio.calderon@palmira.gov.co</a> MARCO GARCES <a href="mailto:marco.garces@palmira.gov.co">marco.garces@palmira.gov.co</a> MIGUEL ZUÑIGA <a href="mailto:miguel.zuniga@palmira.gov.co">miguel.zuniga@palmira.gov.co</a> VANESA PENAGOS <a href="mailto:vanesapenagosqi@gmail.com">vanesapenagosqi@gmail.com</a> SANDRA XIMENA MURCIA <a href="mailto:sandra.murcia@palmira.gov.co">sandra.murcia@palmira.gov.co</a> JULIAN ANDRES RAMIREZ <a href="mailto:furag.sgth@palmira.gov.co">furag.sgth@palmira.gov.co</a> LEONARDO BERNAL ROMERO <a href="mailto:leonardo.bernal@palmira.gov.co">leonardo.bernal@palmira.gov.co</a>
	12:00 h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00 h	15:00h	<b>Gestión de Recursos Físicos</b> Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura 7.1.3, 7.1.4 <b>MT</b>	RJM	Juan Diego Céspedes - Secretario de Desarrollo Institucional <a href="mailto:juan.cespedes@palmira.gov.co">juan.cespedes@palmira.gov.co</a>  Yenny Ximena Mazabuel - Subsecretaria de Gestión de Recursos Físicos <a href="mailto:yenny.mazabuel@palmira.gov.co">yenny.mazabuel@palmira.gov.co</a>  Sandra Ximena Murcia - <a href="mailto:sandra.murcia@palmira.gov.co">sandra.murcia@palmira.gov.co</a> Alejandro Hernandez Calvo- <a href="mailto:fabian.hernandez@palmira.gov.co">fabian.hernandez@palmira.gov.co</a> Ana Maria Gomez - <a href="mailto:ana.gomez@palmira.gov.co">ana.gomez@palmira.gov.co</a> Cristian Gonzales - <a href="mailto:crithian.gonzalez@palmira.gov.co">crithian.gonzalez@palmira.gov.co</a> Alejandra Sarmiento Ramirez- <a href="mailto:alejandra.sarmiento@palmira.gov.co">alejandra.sarmiento@palmira.gov.co</a>
	15:00 h	16:00h	<b>Gestión de Defensa Judicial</b> 8.1, 8.2, 8.5 <b>MT</b>	RJM	German Valencia - Secretario Jurídico <a href="mailto:german.valencia@palmira.gov.co">german.valencia@palmira.gov.co</a> Diana Ángel <a href="mailto:diana.angel@palmira.gov.co">diana.angel@palmira.gov.co</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*

## 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)
					Margareth Velasquez <a href="mailto:margareth.velasquez@palmira.gov.co">margareth.velasquez@palmira.gov.co</a> Daniel Narvaez <a href="mailto:daniel.narvaez@palmira.gov.co">daniel.narvaez@palmira.gov.co</a> Andrés Valencia <a href="mailto:joel.valencia@palmira.gov.co">joel.valencia@palmira.gov.co</a>
	13:00 h	16:00h	<b>Gestión de Informática</b> Planes, Programas y Proyectos TIC 7.1.3 <b>MT</b>	AML	Juan David Escobar - Director de TlyC <a href="mailto:juand.escobar@palmira.gov.co">juand.escobar@palmira.gov.co</a> Diana Sanchez Sepulveda - <a href="mailto:diana.sanchez@palmira.gov.co">diana.sanchez@palmira.gov.co</a> Diego Alejandro Valencia Cifuentes - <a href="mailto:diego.valencia@palmira.gov.co">diego.valencia@palmira.gov.co</a> Darwin Vélez López - <a href="mailto:darwin.velez@palmira.gov.co">darwin.velez@palmira.gov.co</a> Diego Alexander López Arias - <a href="mailto:diego.lopez@palmira.gov.co">diego.lopez@palmira.gov.co</a> Carlos Andres Téllez Mondragón- <a href="mailto:carlos.tellez@palmira.gov.co">carlos.tellez@palmira.gov.co</a>
	16:00 h	17:00h	Balance diario	AML RJM	Manuel Florez Arellano - Secretario General
2021 -10- 27	08:00 h	12:00h	<b>Desarrollo Social</b> Inspección, Vigilancia y Control en Salud, Gestión en Salud 7.1.5.2, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	PAM	Alexandra Córdoba - Secretaria de Salud
	08:00 h	12:00h	<b>Desarrollo Social</b> Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Camilia Gómez Cotta - Secretaria de Cultura
	12:00 h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00 h	16:00h	<b>Desarrollo Social</b> Gestión social 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	PAM	Steffany Escobar - Secretaria de Integración Social
	13:00 h	16:00h	<b>Desarrollo Social</b> Gestión de Arte y Cultura 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	AML	Camilia Gómez Cotta - Secretaria de Cultura
	16:00 h	17:00h	Balance diario	AML PAM	Manuel Florez Arellano - Secretario General
2021 -10- 28	07:45 h	08:00h	Verificación de conexión a Microsoft Teams	AML	
	08:00 h	10:00h	<b>Gestión de Bibliotecas Públicas</b> 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 <b>MT</b>	AML	Camilia Gómez Cotta - Secretaria de Cultura <a href="mailto:camilia.cotta@palmira.gov.co">camilia.cotta@palmira.gov.co</a> Paola Andrea Arias: <a href="mailto:paola.arias@palmira.gov.co">paola.arias@palmira.gov.co</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*

## 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 Fernanda García Pizarro: <a href="mailto:diana.garcia@palmira.gov.co">diana.garcia@palmira.gov.co</a> Johanna Patricia león Serna: <a href="mailto:johanna.leon@palmira.gov.co">johanna.leon@palmira.gov.co</a> Leidy Rojas Ospina: <a href="mailto:rojasospina0216@gmail.com">rojasospina0216@gmail.com</a>
	10:00 h	12:00h	<b>Desarrollo Económico</b> Gestión de Emprendimiento 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7 <b>MT</b>	AML	Vivian Rodríguez – Directora de Emprendimiento y Dilo. Empresarial  Leidy Johana Mina Vásquez <a href="mailto:leidy.mina@palmira.gov.co">leidy.mina@palmira.gov.co</a> Karen Grueso Sinisterra <a href="mailto:karen.grueso@palmira.gov.co">karen.grueso@palmira.gov.co</a> Eugenio Nañez Ballesteros <a href="mailto:eugenio.nanez@palmira.gov.co">eugenio.nanez@palmira.gov.co</a>
	08:00 h	12:00h	<b>Desarrollo Económico</b> Gestión de la infraestructura, Desarrollo Estratégico de la Movilidad. 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	CPO	Darío Cancelado – Secretario de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda  Andrés Osorio – Subsecretario de Infraestructura y Valorización  Ferney Camacho – Secretario de Tránsito y Transporte
	12:00 h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00 h	15:00h	<b>Desarrollo Económico</b> Seguridad Vial, Registro de Tránsito 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	CPO	Ferney Camacho – Secretario de Tránsito y Transporte
	15:00 h	16:30h	<b>Gestión de Contratación</b> 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	CPO	Diana Pino – Directora de Contratación Pública
	13:00 h	14:30h	<b>Gestión de Protocolo</b> 8.1, 8.2, 8.5 <b>MT</b>	AML	Manuel Florez Arellano - Secretario General <a href="mailto:Manuel.florez@palmira.gov.co">Manuel.florez@palmira.gov.co</a>  Gerson Gabriel Becerra: <a href="mailto:gerson.becerra@palmira.gov.co">gerson.becerra@palmira.gov.co</a> Maria Carolina Munive: <a href="mailto:maria.munive@palmira.gov.co">maria.munive@palmira.gov.co</a>
	14:30 h	16:00h	<b>Gestión Financiera</b> 7.1 <b>MT</b>	AML	Patricia Hernández G - Secretaría de Hacienda <a href="mailto:patricia.hernandez@palmira.gov.co">patricia.hernandez@palmira.gov.co</a> Sonia Millan Mercado <a href="mailto:sonia.millan@palmira.gov.co">sonia.millan@palmira.gov.co</a>
	16:00 h	17:00h	Balance diario	AML CPO	Manuel Florez Arellano - Secretario General
	08:00 h	09:00h	<b>Gestión de Tesorería</b> 7.1	AML	Patricia Hernández G - Secretaría de Hacienda

*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)
2021-10-29	09:00 h	10:00h	<b>Gestión Administrativa Tributaria</b> 7.1	AML	Patricia Hernández G - Secretaria de Hacienda
	10:00 h	12:00h	<b>Gestión de Cobro Coactivo</b> Recuperación de cartera 7.1.1	AML	Patricia Hernández G - Secretaria de Hacienda
	12:00 h	13:00h	Receso (Almuerzo)	-	
	13:00 h	15:00h	Verificación de hallazgos auditoría anterior (No conformidades menores)	AML	Manuel Florez Arellano - Secretario General Juan Bernardo Duque - Secretario de Planeación Andrés Felipe Quina - Director de Comunicaciones Juan Diego Céspedes - Secretario de Desarrollo Institucional
	15:00 h	16:00h	Preparación informe de auditoría	AML	Auditor Líder
	16:00 h	17:00h	Reunión de cierre	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.**

Es importante coordinar desplazamientos logísticos, atención de auditorías en sitio y virtuales; entre otros, en caso de ser requerido.

Aquellas procesos que tienen la sigla “MT”, son procesos que serán auditados de manera remota a través de la plataforma “Microsoft Teams”; por lo tanto cada auditor que tiene asignados procesos remotos, enviarán el link de acceso.

No es una auditoría testificada.

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:	2021-10-09
---	------------

*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



EMPRESAS DE INGENIERÍA					
FORMATO PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN					
EMPRESA:		Aldía de Palmira - Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda		FECHA: 28 de octubre de 2021	
No	Información Solicitada	CASO EJEMPLO	1	2	3
1	Nombre del proyecto y Código interno asignado	Diseño, construcción y comercialización de vivienda estrato dos, multifamiliar con subsidio.	PTAR y REDES DE ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO LA DOLORES	PLAN BACHEO
2	Objeto y descripción del contrato	Construcción de la segunda etapa del conjunto residencial Parque Central XYZ, conformado por mil doscientos noventa y seis apartamentos (1296) distribuidos en seis (6) bloques de veintisiete (27) pisos, ocho (8) apartamentos por piso. Acabados Torre 6 Entregas y Postventas Sala de ventas	CONSTRUCCION PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y REDES DE ALCANTARILLADO DEL SECTOR RURAL DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEFINITIVOS DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO, LA ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUAS LLUVIAS Y SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (STAR) DEL CORREGIMIENTO LA DOLORES PALMIRA VALLE DEL CAUCA CON APROBACIÓN POR PARTE DE LA CVC, PRESENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO ANTE EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	SUMINISTRO DE BASE GRANULAR, ASFALTO Y EMULSIÓN ASFÁLTICA PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO POR MEDIO DE BACHEO Y PARCHEO DE LAS VÍAS URBANAS DEL MUNICIPIO DE PALMIRA
3	Número de contrato	Construcciones XYZ	MP-719-2019	MP-775-2021	MP-1027-2021
4	Entidad contratante	XYZ	MUNICIPIO DE PALMIRA	MUNICIPIO DE PALMIRA	MUNICIPIO DE PALMIRA
5	Dirección, Localización (ciudad)	Obras: AV VILAVIGENCIO NO. Sala de ventas: AV. VILAVIGENCIO ENTRE CALLE 15-9	MUNICIPIO DE PALMIRA (CORREGIMIENTO DE AYACUCHO - SECTOR CHONTADURO)	MUNICIPIO DE PALMIRA (CORREGIMIENTO LA DOLORES)	ZONA URBANA MUNICIPIO DE PALMIRA
Actividades incluidas en el alcance					
6	Indicar la actividad principal (objeto de certificación) - Lista desplegable Por favor inserte las filas que sean necesarias	Indicar la actividad específica - Lista desplegable Por favor inserte las filas que sean necesarias	Indicar la actividad específica - Lista desplegable Por favor inserte las filas que sean necesarias	Indicar la actividad específica - Lista desplegable Por favor inserte las filas que sean necesarias	Indicar la actividad específica - Lista desplegable Por favor inserte las filas que sean necesarias
6A	Construcción de edificaciones	Construcción de edificaciones para uso de vivienda, ya sea en construcción horizontal o vertical.	Alcantarillado: conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias y/o combinadas.	Ingeniería Sanitaria	Construcción de obras de infraestructura vital
6B	Construcción de obras de urbanismo	Construcción de parques, paisajismo y amoblamiento urbano, plazoletas, parqueaderos en superficies, sardineles y andenes, canchas múltiples, vías peatonales, ciclo rutas, zonas verdes y de recreación, puentes peatonales.	N/A	N/A	N/A
6C	Construcción de redes de acueducto.	Acueducto: conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua de redes de distribución (secundarias) y de redes matices.	N/A	N/A	N/A
7	Nombre de interventoría (supervisión) si aplica	Interventoría ABC	CONSORCIO PTAR PALMIRA 2019	CONSORCIO INTERPALMIRA 2021	SUPERVISIÓN (SUBSECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN - ING. ANDRÉS FERNANDO OSORIO)
8	Participación individual, en consorcio, en unión temporal, u otro - Indicar	N/A	CONSORCIO	CONSORCIO	INDIVIDUAL
9	% de participación y nombre de cada empresa	Participación individual	JAIRO MARTIN VARGAS DIAZ 50%, DIEGO ARMANDO VIEDA CALVO 50%	FEXXASAS 80%, SYR MIRAI 20%	ROCALES Y CONCRETOS S.A.S.
10	Fecha de inicio	15 de Octubre Del 2011	15 de mayo de 2019	7 de julio de 2021	1 de septiembre de 2021
11	Fecha de finalización	Julio del 2015	1 de marzo de 2021	6 de enero de 2022	31 de diciembre de 2021
12	Avance de ejecución	15%	100%	15%	36,41%
13	Personal de la organización vinculado al proyecto	15	1	1	GRUPO OPERATIVO SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
14	Personal de la organización vinculado al proyecto con contratación temporal	50	1	1	CUADRILLA DE BACHEO
15	Actividades o procesos del proyecto subcontratados (tercerizados)	Excavación Topografía	N/A	N/A	N/A
16	Tiempo (horas) que se emplea desde sus oficinas hasta el proyecto	1 Hora 30 minutos (Aprox)	40 MINUTOS	20 MINUTOS	15 MINUTOS
17	Reglamentación crítica aplicable al proyecto	NSR- 2010- RETIE	NSR 10/2010, RESOLUCIÓN 0330/2017	NSR 10/2010, RESOLUCIÓN 0330/2017	ESPECIFICACIONES GENERALES DE CONSTRUCCIÓN DE CARRETERAS INVIAS

**Notas:**

1 Indicar TODOS los proyectos ejecutados y en ejecución a partir de la aplicación del Sistema de gestión, para el alcance del certificado, por lo que de ser necesario, amplíe el cuadro.

2 Dentro del numeral 6 los alcances desplegables son una Guía y de ser necesario la empresa puede indicar el alcance que ellos consideran es el aplicable, posteriormente ICONTEC lo validará

3 Bajo la gravedad del juramento, certifico, el Representante legal declara que la información contenida en el cuadro anterior es verídica.

**DILIGENCIADO POR:**

Nombre: DIELA DEL CARMEN CALAMBÁS MELO

Cargo: TECNICO OPERATIVO 01

Firma: [Firma]

**APROBADO POR:**

Nombre: ANDRÉS FERNANDO OSORIO OCAMPO

Cargo: SUBSECRETARIO INFRAESTRUCTURA

Firma: [Firma]

Colocar sello de empresa

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

Versión 00

### 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 2021-11-05 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 2021-12-14.

*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. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.3
<b>Descripción de la no conformidad:</b> Se evidencia desviación parcial en el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad en la prestación del servicio.		
<b>Evidencia:</b> En la Escuela Municipal de Arte Ricardo Nieto, se evidencian tomas de corriente fuera de su caja y con cables expuestos, mesas partidas y caballetes deteriorados dentro del salón de clase 105, como también se evidenciaron canaletas partidas, luminarias sin tubo fluorescente, tableros con manchas oscuras.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
En el marco del Convenio Interadministrativo con el Fondo Mixto, realizar inversión en la Escuela Municipal de Artes Ricardo Nieto consistente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reposición de cubierta en teja de fibrocemento</li> <li>• Reparación de goteras</li> <li>• Desmote y reposición del cielo falso en panel yeso</li> <li>• Suministro e instalación de balas tipo led 24 W s/b</li> <li>• Puerta acústica 90x200 de una nave</li> <li>• Ventana con marco en aluminio y vidrio templado</li> <li>• Mantenimiento de canal</li> <li>• Ventana fija insonorizada 200x120 con marco en aluminio</li> </ul>	Ejecución del Contrato Interadministrativo Fondo Mixto para la EMA	15/01/2022
Lineamientos sobre limpieza de tableros en las aulas de clase, para evitar manchas oscuras.	Documento con lineamientos de limpieza de tableros	31/12/2021
Ajuste de tomas de corrientes y cables expuestos en la Escuela Municipal de Artes Ricardo Nieto mediante la articulación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La realización de las solicitudes y el seguimiento de los ajustes por parte de la Secretaría de Cultura</li> <li>• Designación de trabajadores oficiales para adelantar los ajustes por parte de la SIRUV</li> <li>• Entrega de insumos de ferretería por parte de la Subsecretaría de Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales</li> </ul>	Solicitud de trabajadores oficiales a la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda  Solicitud de insumos de ferretería a la Subsecretaría de Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales  Tomas de corriente y cables ajustados en la EMA	15/12/2021

*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*

<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<b>Ítem</b>	<b>Por qué</b>	<b>Respuesta</b>
1	¿Por qué se evidencia desviación parcial en el mantenimiento de la infraestructura de la Escuela Municipal de Artes Ricardo Nieto?	Porque no se tiene clara la responsabilidad en la ejecución del mantenimiento de este equipamiento
2	¿Por qué no se tiene clara la responsabilidad en la ejecución del mantenimiento de este equipamiento?	Porque se han presentado cruces de conceptos respecto de las funciones en temas de mantenimiento
3	¿Por qué se han presentado cruces de conceptos respecto de las funciones en temas de mantenimiento?	Porque no se tenía claro el alcance jurídico emitido en agosto del 2021.
4	¿Por qué no se tenía claro el alcance jurídico emitido en agosto del 2021?	Porque las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal Palmira Pa'lante 2020-2023 incluyó mantenimiento de equipamientos de interés cultural
5	¿Por qué las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal Palmira Pa'lante 2020-2023 incluyó mantenimiento de equipamientos de interés cultural?	Porque los mantenimientos realizados por la entidad no incluían los requisitos técnicos para equipamientos de interés cultural
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>
Identificación de las necesidades de mantenimiento de los equipamientos culturales por parte de la Secretaría de Cultura		Matriz con identificación de necesidades de mantenimiento
Definición de un plan de mantenimiento para equipamientos culturales, de manera articulada entre la Secretaría de Cultura y la Subsecretaría de Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales, que incluya la priorización de necesidades acorde al presupuesto disponible.		Plan de mantenimiento para equipamientos culturales
		<b>Fecha</b>
		30/04/2022
		30/08/2022

*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 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC ISO 9001:2015	9.1.3
<b>Descripción de la no conformidad:</b> El proceso de Gestión Social no proporciona la evidencia del análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, los resultados del análisis no permiten evaluar: d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		
<b>Evidencia:</b> Para indicador de ausentismo laboral en el proceso de gestión social, se evidencia para el año 2021 que no se está calculando de manera adecuada de acuerdo con lo definido en la ficha técnica, para el denominador y el numerador no están calculando los datos correctos, lo cual afecta el resultado, análisis y definición de acciones de mejora, para los meses de abril y agosto cuando se incumplió la meta no se plantearon acciones de mejoramiento.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Calcular de forma adecuada el indicador de ausentismo laboral en la ficha técnica para el año 2021.	Ficha técnica del indicador	15/01/2022
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (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 indicador de ausentismo laboral no se está calculando de manera adecuada?	Porque no se contaba con información histórica para la medición del indicador
2	¿Por qué no se contaba con información histórica para la medición del indicador?	Porque no se llevaba registro del ausentismo laboral
3	¿Por qué no se llevaba registro del ausentismo laboral?	Porque el personal asociado al proceso no laboraba de forma presencial.
4	¿Por qué el personal asociado al proceso no laboraba de forma presencial?	Porque en el marco de la emergencia se presenta trabajo en casa y alternancia
5	¿Por qué en el marco de la emergencia, con trabajo en casa y alternancia, se mantuvo el indicador?	Porque el indicador en su momento fue pertinente en asocio a contagio de COVID-19 en el equipo de trabajo.
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar la pertinencia de los indicadores asociados al proceso en el contexto actual.	Acta de Reunión	10/12/2021
Actualización de la caracterización del proceso Gestión Social con los indicadores definidos como pertinentes.	Caracterización del Proceso Gestión Social	23/12/2021
Medición de los indicadores del proceso de Gestión Social acorde a los definidos en la caracterización.	Ficha de indicadores diligenciadas	31/12/2022

*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



## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 2 ) 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 R-PS-007) hasta: <u>2021-11-05</u> .	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>No aplica.</u>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>N.A.</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A.</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<u>Manuel Florez Arellano</u>	<u>M. Florez</u>

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

<b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>	
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? De acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría.
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? Por medio de videollamada, correo electrónico institucional.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria? <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

### 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?  Las actividades descritas en el alcance que fueron auditados por medio remoto, se lograron validar a través de videollamada; teniendo en cuenta que su gestión se logra evidenciar por este medio.  Nota. En el caso que la respuesta sea NO porque no está realizando ninguna de las actividades CORE del negocio, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.	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	

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

9	<p>¿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.</p>	X	
10	<p>¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados:                  Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).</p>		X
11	<p>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.</p>	N.A.	N.A.
12	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO                  ¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?  <input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO</p>	N.A.	N.A.
13	<p>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):</p>		
	Totalmente remota		
	Parcialmente remota	X	
	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*