

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
Administración municipal de La Estrella			
1.2. SITIO WEB: www.laestrella.gov.co .			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Calle 80 Sur N° 58 – 78 La Estrella, Antioquia, Colombia			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Atención a la comunidad con los servicios de seguridad social y familia; educación y cultura; vivienda; construcción de obras públicas; asesoría y asistencia; inspección, vigilancia y control; gestión de trámites; participación ciudadana; gestión de las rentas y equidad de género.			
No aplica 8.3			
Community care services of the social and family security, education and culture, housing public works, advice and assistance, inspection monitoring and central management of city participation develop income management and gender equality.			
1.5. CÓDIGO IAF: 36			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Claudia Uribe		
Cargo:	Secretaria General		
Correo electrónico	general@laestrella.gov.co .		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		

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



Aplica toma de muestra por multi sitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-11-01	0.5
Auditoría en sitio	2019-11-(13 y 14)	2.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Carlos Arturo Peña Zapata	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	CO-SC6714-1	
Fecha de aprobación inicial	2009-12-16	
Fecha de próximo vencimiento:	2021-12-15	

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 1.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 1.2. 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
- 1.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 1.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

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

documentada. Las principales evidencias y actividades desarrolladas por la organización y que se tomaron para ser analizadas durante la auditoría fueron:

Seguridad social, familia y emprendimiento. Acciones para el desarrollo de la comunidad en busca de su autonomía social y económica.

Intermediación laboral. Descripción del proceso.

Observación taller de empleo realizado el día 2019-11-13 (periodicidad semanal). Asistentes cuatro personas. Se evidencia orientación a la comunidad para mejorar sus competencias laborales. Entrega criterios para que las personas puedan diseñar su hoja de vida y que esta sea atractiva para el empleador.

Indicadores del proceso de empleabilidad.

Trazabilidad caso proyecto Cintas que embellecen (Teñido, urdido y tejido) empresa Fahilos. Reporte cronograma del proyecto. Reporte formulario de presentación de proyecto para el fondo de oportunidades para el empleo presentado 2017-09-01. Carta de compromiso empresa Fahilos. Reporte de aprobación del proyecto 2017-08-24.

Discapacidad. Descripción del proceso. indicadores de discapacidad.

Trazabilidad caso cc 1.017.245.634. Análisis de composición familiar. Reporte de hoja de vida, reporte de proceso de selección y vinculación laboral. Reporte de inducción empresa Ilunion Lavandería Colombia con fecha de 2019-04-23.

Planificación administrativa. Mecanismos de planificación del cambio. Informe de gestión de cada secretaría, reunión de entrega.

Cronograma de actividades a desarrollar año 2019. Certificado de viabilidad BPPIM presupuesto de inversión de la secretaría de planificación municipal en materia de comunicaciones año 2019 radicado 2018061305380022 y año 2020 radicado 2019053800043

Metodología para abordar riesgos y oportunidades.

Planeación del desarrollo territorial. Vocación del territorio.

Educación y cultura. Aspectos culturales reconocidos en el municipio. Valor patrimonial. Concurso de valor patrimonial. Procedimiento Patrimonio cultural.

Control interno. Intervenciones desde el cumplimiento de ley, aspectos financieros y organizacionales. Descripción de los principales aspectos considerados como fortalezas, oportunidades de mejora, y hallazgos no conformes. Caso demoras en atención a PQRS, acciones que se están tomando al respecto.

Plan de mejoramiento frente a hallazgos de auditoría Contraloría año 2018. Trazabilidad casos N° 7, 14, 21, 28, 35.

Temática atendida en el comité de conciliación. Caso cancha de sintética, caso provisionalidad de servidor público. Caso de señora adulto mayor.

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

Control interno disciplinario. Tendencia de casos: frecuencia, causalidades, Trazabilidad caso 011-2018. Radicado 2018-07-31, apertura a indagación preliminar 2018-07-31, apertura a investigación 2019-07-24, cierre de investigación disciplinaria 2019-09-26. Actualmente en proceso de audiencia verbal para fallo.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: No aplica

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

Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo: La Administración Municipal de La Estrella, no diseña ni desarrolla servicios ya que está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable a los entes territoriales

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si No

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

Si No NA

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

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
 Si No

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
 Si No

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

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
 Si No NA

Proceso de origen externo:
Servicios profesionales
Contratación de obra pública

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
 Si No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
 Si No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
 Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA

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

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>Numeral 7.1.5.2.(a y b)</p> <p>No hay evidencia de los certificados de calibración de los patrones utilizados para la calibración de los equipos de seguimiento y medición (básculas y balanzas), que permitan hacer la trazabilidad a patrones nacionales o internacionales.</p> <p>No hay evidencia de la evaluación de la aptitud para el uso, de los equipos de seguimiento y medición utilizados en la Administración (comparación de los resultados de los certificados de calibración contra la tolerancia más crítica, identificada en los procesos donde se utilizan).</p>	<p>Procedimiento administración de equipos de medición versión 03 de 2019-10-15. Actividad 4.2 indica los criterios para la contratación de la empresa que realizará el control metrológico de los equipos. Actividad 4.4. indica el control establecido para asegurar que se adjunte la trazabilidad de los equipos de calibración.</p> <p>Informe de auditoría de gestión administrativa con fecha de 2019-08-13 en la lista de verificación se evidencia seguimiento a la acción correctiva y se evidencia la verificación de la eficacia de los controles establecidos para soportar la trazabilidad de los equipos de calibración.</p> <p>Se evidencia certificado de calibración N° 3906 emitido por Metroglobal de pesas 5 kg con fecha 2019-07-08, indica patrón empleado pesa individual marca Fuyue S/N 0750 con certificado de calibración N° 3548 emitido por Metroglobal con fecha de 2019-04-01. Entidad acreditada por ONAC</p>	Si

3.22. Auditoría no testificada por un organismo de acreditación.

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.

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 taller de empleabilidad.** Evidencia orientación a la comunidad para mejorar sus competencias laborales. Entrega criterios para que las personas puedan estructurar su perfil laboral y diseñar su hoja de vida y que esta sea atractiva para el empleador.
- **Concurso de escenografía de patrimonio cultural.** Permite el reconocimiento, desde los servidores públicos, de los elementos culturales y patrimoniales del municipio, reconocer cómo el accionar de cada uno se interrelaciona con dichos elementos.

Podría, a partir de esta herramienta, estructurarse el diseño de un “currículum” para que cada evento tenga un sentido formativo estructurado; de igual manera, podría ser extendido el modelo hacia la comunidad para que ésta también sea participe de la conservación del patrimonio cultural y así establecer un modelo que tendría trascendencia en el tiempo y sería referente en materia de conservación del patrimonio cultural.

- **La iniciativa de ruta turística.** Con el enfoque planteado podría estructurar un ejercicio conjunto con el Área Metropolitana para hacer un circuito turístico en todo el Valle de Aburrá, extendió a todo el departamento de Antioquia y hacer generar sinergias en macroproyecto turístico que desarrolla el municipio de Medellín.

Articulado con el punto anterior de concurso escenográfico de patrimonio cultural, podría ser, dicho concurso, un componente turístico por desarrollar.

4.2 Oportunidades de mejora

- **Las condiciones de infraestructura.** Revisar los elementos ubicados en el salón de realización del taller de empleo. Determinar su estado (bueno – malo), uso relacionado con el taller, impresión que le puede dar al asistente al taller. Por otro lado, evaluar la protección y cuidado de los bienes públicos.
- **La interrelación intra institucional.** Repensar el modelo de comunicación – interrelación entre las diferentes unidades organizaciones – procesos de la entidad a fin de generar sinergias entre los diferentes proyectos.

Seguir reforzando los mecanismos que permiten interrelacionar las acciones de los procesos con las diferentes secretarías para incrementar la eficiencia operacional, la agilidad en el flujo de información, los autocontroles y la autogestión de la entidad.

- **La sistematización de las experiencias exitosas en las intervenciones sociales.** Analizar al importancia técnica – científica que podría tener sistematizado cada caso de atención a personas con discapacidad. Generar el expediente en el cual se pueda visualizar todo el proceso que se lleva a cabo para “transformar vidas”.

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

- **La gestión para la entrega** – transición de una nueva administración. Seguir fortaleciendo el modelo de consolidación anual como insumo para un informe final de entrega, considerar la estructuración de modelo con informes de evaluación periódicos (semestral – trimestral) para llegar, a una consolidación permanente de tal forma que al final de las administraciones no se genere estrés organizacional durante el proceso de empalme.
- **La armonización del sistema de gestión las directrices de la entidad.** Revisar la estructura del sistema de gestión con los planes decenales, el marco fiscal de mediano plazo, el plan de básico de ordenamiento territorial, y las políticas públicas; con base en lo anterior, se podría asegurar y blindar el norte del ente territorial.
- **La protección ante riesgo de fallo en contra de las demandas o actos jurídicos en contra de la entidad.** Revisar los mecanismos de protección económica establecidos ante un fallo en contra. Revisar la estructura del presupuesto y la capacidad del marco fiscal de mediano y largo plazo para soportarlo. Considerar la inclusión del seguimiento de este componente dentro de la revisión por la dirección.
- **El análisis de las demandas al municipio, hallazgos de auditorías de entes de control y proceso disciplinario.** Revisar el mecanismo de análisis y considerar su fortalecimiento con la aplicación de técnicas estadísticas para identificar causalidad y así establecer acciones de mejora que se requieran.
- **Fortalecer el análisis de riesgos de los procesos.** Dada la existencia de demandas hacia la entidad y la presencia de actos de control disciplinarios, se considera necesario repensar la gestión de los riesgos, en particular aquellos de riesgos antijurídicos y las vulnerabilidades de los procesos ante dichos riesgos. Revisar la profundidad del análisis de los riesgos. Repensar los mecanismos de autocontrol.
- **La autogestión de los procesos.** Repensar los criterios de autogestión de los procesos para evitar generar falsas alertas o actos de proceso disciplinarios sin el fundamento necesario. Considerar una reingeniería a los procesos de tal forma que se lleve más control operacional, se establezcan puntos de control en las etapas y actividades sensibles, y se generen las alertas debidamente fundamentadas para tomar acciones de manera oportuna.
- **El programa de auditoría interna.** Repensar los criterios bajo los cuales se lleva a cabo el programa de auditoría interna, considerar la priorización por riesgos, en particular los riesgos de corrupción e incumplimiento legal, para así incrementar el control sobre los procesos en los que posiblemente se visualice vulnerabilidad (ejemplo: movilidad, justicia, obras públicas).

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
1.242 reportes de PQRSFD, de las cuales:		

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



<ul style="list-style-type: none"> • 1.103 son derechos de petición 	Plataforma SIMIT Afectación de usuario por un tercero Solicitud de información.	Retroalimentación a los procesos responsables
<ul style="list-style-type: none"> • 99 son quejas 	Daños en visitas de inspección. Solicitud de información	Retroalimentación a los procesos responsables

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.

No aplica

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:

No aplica

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

No aplica

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	7.1.5.2.a, b.
1ª de seguimiento del ciclo	0	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

2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La Entidad desarrolla ciclos de auditoría interna con periodicidad anual. Se cuenta con auditores debidamente formados y el desarrollo de la auditoría se hace respetando los principios de independencia y profesionalismo.
 Durante la presente auditoría externa, se analizó los resultados de la auditoría interna realizada entre el 01 y 12 de octubre de 2018. Se evidencia evaluación de todos los procesos.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se efectúa revisión por la dirección con frecuencia anual. Se considera todos los requisitos de la norma ISO 9001 en cuanto a revisión por la dirección. Se analizó el informe de revisión por la dirección correspondiente a la vigencia 2018.

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

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

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

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la 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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: No aplica

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	No aplica		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	No aplica		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	No aplica		

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	

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



Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Carlos Arturo Peña Zapata	Fecha	2019	11	22

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión.	No aplica
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	Administración municipal de La Estrella		
Dirección del sitio:	Calle 80 Sur N° 58 – 78 La Estrella, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Claudia Uribe		
Cargo:	Secretaria General	Correo electrónico	general@laestrella.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:

Atención a la comunidad con los servicios de seguridad social y familia; educación y cultura; vivienda; construcción de obras públicas; asesoría y asistencia; inspección, vigilancia y control; gestión de trámites; participación ciudadana; gestión de las rentas y equidad de género.

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

Tipo de auditoría:

<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/> RENOVACION
<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> REDUCCIÓN	
<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	<input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN

Aplica toma de muestra por multi sitio: Si
 No

Existen actividades / procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: 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



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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

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

Auditor Líder:	Carlos Arturo Peña Zapata (CP)	Correo electrónico	cpena@icontec.net.co
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha / Sitio	Hora de inicio	Hora de finalización	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2019 – 11 - 13	07:30	08:00	Reunión de apertura	CP	Equipo de secretarios y alcalde
	08:00	12:00	Seguridad social, familia y emprendimiento. Requisitos ISO 9001. 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Equipo de trabajo de la secretaría de familia y seguridad social
	12:00	13:00	Receso. Almuerzo		
	13:00	15:00	Planificación del desarrollo administrativo Requisitos ISO 9001. 4, 5, 6, 9.3, 10		Claudia Uribe. Secretaria general
	15:00	17:00	Planificación del desarrollo municipal Requisitos ISO 9001. 4, 5, 6, 10		Juan Gregorio Fernández Secretario de planeación
	17:00	17:30	Balance diario		
2019 – 11 - 14	07:30	10:00	Educación y cultura. Requisitos ISO 9001. 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	CP	Lunder Flórez. Secretario de educación
	10:00	13:00	Receso (desde las diez de la mañana hasta la una de la tarde)		
	13:00	15:00	Evaluación, control y mejora. (Incluye auditoría interna de sistema de gestión, control interno, control disciplinario, Planes de mejora derivados de auditorías de órganos de control, PQRS) Requisitos ISO 9001. 9.1, 9.2, 10		Claudia Uribe. Secretaria general

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	Hora de inicio	Hora de finalización	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
	15:00	16:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación de procesos de origen externo, cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación		Claudia Uribe. Secretaria general
	16:00	16:30	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.		Claudia Uribe. Secretaria general
	16:30	17:00	Preparación informe de auditoría		
	17:00	17:30	Reunión de cierre		
Observaciones:					
Los requisitos ISO 9001:2015 y procesos que serán evaluados de forma transversal durante la auditoría son: ISO 9001:2015. 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.3,7.4, 7.5					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.					
Auditoría no testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-11-01
---	------------

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

ANEXO 2

No aplica.

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <u>No aplica</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (<input type="radio"/>) Mayores (<input type="radio"/>) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (<input checked="" type="checkbox"/>) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: <i>No aplica</i>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, <i>No aplica</i>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<i>Claudia Alejandra Uribe</i>	<i>Claudia A. Uribe</i>

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.

ES-P-SG-02-F-025
Versión 17

Página 1 de 1

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

ES-P-SG-02-F-025
Versión 17

Página 20 de 20