

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CONCEJO MUNICIPAL DE ENVIGADO		
SITIO WEB: www.concejoenvigado.gov.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Carrera 43 38 Sur-35, Envigado - Antioquia, Colombia		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Carrera 43 38 Sur-35	Envigado - Antioquia, Colombia	Prestación de servicios de apoyo logístico y administrativo a las sesiones plenarias y estudios de comisión y de desarrollo de mecanismos de participación comunitaria propuestos por el Concejo Municipal
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Prestación de servicios de apoyo logístico y administrativo a las sesiones plenarias y estudios de comisión y de desarrollo de mecanismos de participación comunitaria propuestos por el Concejo Municipal		
<i>Provision of logistics and administrative support to the plenary meetings and of commission and development of mechanisms for community participation studies proposed by the Municipal Council services</i>		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.3 Diseño y desarrollo. Las actuaciones de la Corporación están reguladas por la Constitución y la ley, y los programas comunitarios son planificados por la Mesa Directiva de la entidad.		
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. La Corporación no requiere de equipos de seguimiento y medición para el ejercicio de sus funciones administrativas y para con la comunidad.		
CÓDIGO IAF: 36 - ÁREA TÉCNICA: CS 36-0		
CATEGORÍA DE ISO/TS 22003 : No aplicable		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
Nombre:	María Piedad Díaz Montoya	
Cargo:	Secretaria General	
Correo electrónico	maria.diaz@envigado.gov.co	
TIPO DE AUDITORÍA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria	
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2015-08-29	0.5
Auditoría en sitio	2015-09-10 y 11	2.5
Verificación complementaria (Si aplica)	No aplicable	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL	
EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Humberto Sylva Sánchez
Auditor	Juan David Ayala Gómez
Experto Técnico	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC 6749-1 y GP 149-1
Fecha de aprobación inicial	2009-12-23
Fecha vencimiento:	2015-12-22

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
<ul style="list-style-type: none">• Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.• Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de 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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none">• Fecha de envío del plan de auditoría: 31 de agosto de 2015.• Los criterios de la auditoría incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo.• ¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. Auditoría combinada <input type="checkbox"/> auditoría integrada <input checked="" type="checkbox"/>; si aplica, con cuáles requisitos: Con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009.• ¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF MD 1 o ISO/TS 22003, por ejemplo?: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>.• Si es auditoría de otorgamiento o renovación, ¿Se definió el programa de auditoría por seguir para el de certificación (auditorías de seguimiento anuales y renovación) en el ES-P-SG-02-F-030? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>.• ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la empresa)? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input checked="" type="checkbox"/>.• La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado toda la información documentada.• ¿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 7.3 de la norma ISO 9001), este aplica en el alcance del certificado?: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>.• ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. <p>Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables establecidos en la ley 136 del 1994, normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, ley 617 de 2000, reforma parcialmente la ley 136, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional, ley 134 del 1994 dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana, acuerdo 047 de noviembre 27 de</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2004, ley 1368 de 2009, define honorarios, ley 1551 de 2012, normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, decreto 1510 de 2013, reglamenta el sistema de compras y contratación, ley 594 de 2000, dicta la ley general de archivos y otras disposiciones, ley 1755 de 2015, reglamenta el derecho fundamental de petición, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento.

- ¿Cuándo sea aplicable, existen requisitos legales asociados al funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?:
Si No .
 - ¿Se evidencian cambios significativos en la organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, representante de la dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros? Si No .
 - ¿Se encontraron controlados los procesos tercerizados, cuyo resultado incide en el producto o servicio o el alcance del sistema de gestión? Si No No aplica .
- En caso afirmativo incluir si el control: Se controla nómina y personal por el municipio de Envigado, lo mismo para mantenimiento
- Lo ejerce el proveedor del proceso
 - Lo ejerce la organización en la recepción del resultado del proceso
 - El control esta compartido entre la organización y el proveedor
- Los riesgos identificados previamente por la organización se han controlado de manera eficaz
Si No .
- En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad? Si No .
- ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado? Si No .
 - ¿Existen aspectos o resultados significativos que incidan en el programa de auditoría? Si No .
 - El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la empresa en forma confidencial y la retorna a la organización, la documentación, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
 - ¿En el caso de auditoría de seguimiento o renovación y sin que se amplié el alcance de la certificación, se modifica la redacción del alcance? Si No .

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoría	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	0
Número total de no conformidades que quedan pendientes de solución	Mayores	0
	Menores	0

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

5.1 Oportunidades de mejora

- La definición de un plan de gestión para el cuatrienio del período del Concejo Municipal para tomarlo de marco de referencia, del cual se deberíann derivar, a través del seguimiento, los planes anuales de gestión, de manera que se tenga una proyección que sirva de derrotero para el período de vigencia.
- La gestión de riesgos para aplicar la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, u otro modelo práctico y funcional, para gestionar con mayor eficacia la administración de los riesgos y para hacer el seguimiento que permita la evaluación periódica de eficacia de los controles establecidos.
- La revisión y actualización de los documentos implantados en el sistema garantizando que se encuentren completamente alineados a la ejecución de las actividades desarrolladas, con la finalidad de continuar con la consistencia del control que se posee.
- Los requisitos de educación del personal, en forma específica, para precisar cuál es el grado mínimo de escolaridad esperado para un cargo determinado, con el propósito de asegurar que la persona puede asimilar los requerimientos para la función asignada. Utilizar el concepto de preferible o similares en caso de pretender mejoras en las competencias del personal.
- La definición de conocimientos específicos requeridos para los cargos para precisarlos, de acuerdo con los roles y las responsabilidades de la función y de lo que se requiere para dicho cargo, de manera que se garantice el desempeño de la persona en los procesos y se pueda hacer la verificación del cumplimiento en el ejercicio frente al cargo.
- La difusión del mapa de riesgos asociados a cada uno de los procesos para asegurar que todo el personal lo conoce y la forma de consultarlo de tal manera que los responsables de los procesos hagan el seguimiento de las acciones estipuladas, así como la retroalimentación para el control.
- La realización de las copias de seguridad del audio y la transcripción automática de las sesiones del Concejo en disco duro y en discos compactos para aumentar la frecuencia de éstas, con la intención de reducir los riesgos de pérdida de información.
- El análisis y la evaluación de necesidad de recursos para adelantar la transcripción de actas de las sesiones del Concejo de manera que se determine una fecha prevista para poner al día las actas o para conocer, con los recursos actuales, cuándo se lograría este objetivo.
- La evaluación de desempeño para valorar las competencias organizacionales y específicas de acuerdo con lo definido en el manual de análisis y descripción del cargo con miras a garantizar la competencia permanente de las personal que tienen incidencia en la prestación del servicio.
- La verificación de eficacia de las actividades de formación para asegurar el resultado de la capacitación o entrenamiento con el ánimo de conocer el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos para la formación y para tomar las acciones pertinentes cuando se presentan deficiencias.
- El enfoque de revisión para hacer mejor análisis del desempeño de procesos, en la revisión por la dirección, para visualizar los procesos en eficacia y eficiencia, que ayude a la interpretación de los resultados, a hacer el análisis más concluyente sobre el desempeño de los procesos, hacer más explícito el tema de conformidad del servicio y a la toma de decisiones.
- La presentación, de manera específica, de los cambios que podrían afectar, tanto riesgos como oportunidades, en un futuro inmediato, el sistema de gestión de la calidad como entrada para la revisión por la dirección, considerando no solo aspectos internos, sino aquellos externos, y los legales y reglamentarios aplicables, que puedan tener un impacto importante en el sistema o en los resultados de la organización para la planificación en la implementación de nuevas disposiciones.
- El estudio de la ISO 19011, versión 2011, directrices para la auditoría de sistemas de gestión, para

5. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

darle enfoque de proceso a las auditorías internas, fortalecer el ejercicio de auditorías en la evaluación de cualquier sistema de gestión, analizar la auditoría con base en el concepto de gestión de riesgos, aprovechar las orientaciones dadas en la aplicación de la norma y asegurar la competencia de los auditores.

- El fortalecimiento de la gestión en la organización para tener presente los trabajos que se deben desarrollar en la actualización de la norma ISO 9001 a la versión 2015 cuyos aspectos están enfocados al liderazgo de la alta dirección y de toda la organización, el compromiso y la competencia de su personal, el enfoque basado en procesos y en sistemas para la gestión, la gestión del conocimiento, el riesgo como elemento planificador, la mejora orientada a la optimización y la incorporación de elementos asociados a la sostenibilidad.

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

- ⊠ El alineamiento de los planes de gestión anuales con la realización, evaluación y toma de decisiones en el sistema de gestión de la calidad para lograr los objetivos con la participación del Concejo y el compromiso de todo el personal de la administración.
- ⊠ La recuperación del archivo histórico del Concejo desde 1852, considerando que ha sido reconocido que es el único Concejo del país que ha emprendido esta tarea de recuperar el archivo como patrimonio del Concejo y del Municipio, con el propósito de hacer de este archivo un museo, teniendo en cuenta que va con un avance de un 100% de rescate y restauración, quedando como compromiso la microfilmación y digitalización, asegura el cuidado de la historia del Concejo Municipal y la conformación de un hito informativo del Corporado.
- ⊠ La contratación de un asesor en aspectos jurídicos para apoyar la gestión legal y los aspectos jurídicos y la participación como acompañamiento en la contratación brinda confianza en la actualización normativa y en la gestión de contratación.
- ⊠ El estudio realizado de la carga de trabajo para definir la planta de cargos, pendiente del Acuerdo del Concejo, y la vinculación en provisionalidad de dos personas que estaban por contrato, Comunicadora y Auxiliar Administrativa de Contratación, genera mejores condiciones de trabajo, mayor estabilidad de las personas y continuidad en el desarrollo de los procesos.
- ⊠ Los esfuerzos realizados por la entidad para emprender acciones en temas tecnológicos para aumentar la capacidad de lograr un mejor cumplimiento de los requisitos, con la actualización de la página *web* y la vinculación a redes sociales, permite asegurar la comunicación con las partes interesadas y la interacción con la comunidad.

6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES

A continuación describa si la organización implementó o no el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes o las mayores identificadas en esta auditoría o si la organización modificó el plan de acción y si se puede concluir fueron eficaces las correcciones y acciones correctivas implementadas.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral y el incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	Fue eficaz la acción? Si/No
	No aplicable		

¿Se evidenció que quedan pendientes de solución no conformidades de la auditoría anterior?: Si No .

7. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

7.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas pertinentes del cliente (aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento en sistemas de gestión de la calidad):

En 2013 se manifiestan dos quejas, una de responsabilidad del Concejo Municipal de Envigado, y otra por un hecho que no era pertinente como tal. En 2014 se tuvo una queja y 11 derechos de petición, pero han sido de competencia del Concejo y no de la administración. En 2015 ha habido una queja y 16 derechos de petición, igual que el año anterior, no han sido de responsabilidad de la administración, pero sí requerimientos al Concejo.

- ¿Se tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas, eventos adversos (Para ISO 13485), recogidas de producto? (para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000), accidentes, incidentes (para OHSAS 18001, ISO 14001): Si No .

Recurrencia de las causas asociadas a estas: La queja que se ha presentado en 2014 y en 2015 ha sido igual por interrupción de la sesión cuando llega un Concejal tarde para anunciar su presencia.

Acciones tomadas por la organización frente a éstas situaciones: para cada caso se toman acciones, de acuerdo con el Corporado o aquellas que estén al alcance del ente administrativo, para evitar que las reclamaciones se vuelvan a presentar.

- ¿Se han presentado comunicaciones con las partes interesadas, incluyendo, si es pertinente, la de organismos de vigilancia y que estén relacionadas con la actividad del sistema de gestión correspondiente? Si No .

- ¿Se evidencia el logro de los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC? (este ítem aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento y solo para aquellas normas o documentos normativos que contienen requisito de objetivos): Si No .

Se concluye acerca del logro: El plan de gestión anual va en 84% al 31 de agosto en 2015. Hubo recorte de presupuesto para lograr el cumplimiento total del plan. Los objetivos van con un cumplimiento del 92%. En 2014 se alcanza 94.4%, pero se espera que se logren las metas al finalizar el año.

7.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Renovación	Cero (0)	
1ª de seguimiento del ciclo	NA	
2ª. de seguimiento del ciclo	NA	

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el ciclo de certificación? Si No .

7.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorías se realizan con frecuencia anual. El programa de auditorías se desarrolló el 4 y 5 de agosto de 2015 con cubrimiento de todos los procesos y los requisitos del sistema de gestión de la calidad aplicables. Éstas fueron realizadas por una auditora del municipio de Envigado, quien ha demostrado estar calificada de acuerdo con los criterios establecidos. Las auditorías se planificaron por la auditora. En la realización de las auditorías se tuvieron en cuenta los requisitos de la norma ISO 19011 como orientación para la programación y ejecución.

7. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

7.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección es realizada cada año con la participación del nuevo Presidente de la Mesa Directiva del Concejo Municipal. El último ejercicio se realizó el 18 de marzo de 2015 con base en los resultados del período correspondientes al año anterior, 2014. En esta evaluación del sistema de gestión de la calidad se incluyeron todos los requisitos de entradas de acuerdo con lo establecido por la norma. Como resultado de la revisión se analizan todos los temas, se toman las decisiones y se plantean las acciones necesarias para asegurar la mejora continua de los servicios, procesos y el sistema.

8. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, etc...) de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001, Manual de aplicación ES-M-SG-01? Si No .

En sitio *web* se debe incluir el código del certificado bajo el logosímbolo de la marca ICONTEC.

- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto? Si No .
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de organismos de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.? Si No .
- ¿Si se usa logo del organismo de acreditación se usan acompañados del logo de ICONTEC? Si No . No se usa el logo del organismo de acreditación.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9 INFORMACIÓN RELACIONADA CON NO CONFORMIDADES Y LOS PLANES DE ACCIÓN PARA SOLUCIONARLAS

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas erices)	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
	Ninguna					

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. Relación de registros adicionales que se deben cargar en el sistema informático bpm (marcar con una x los documentos que se cargan en bpm) – Para uso interno de ICONTEC	
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	NA
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	NA

11. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001					
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión					✓
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
Comentarios adicionales:					
Nombre auditor líder:	Humberto Sylva Sánchez	FECHA:	2015	09	18

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