

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ.			
1.2. SITIO WEB: http://www.personeriadeitagui.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 51 # 51-55 Itagüí - Antioquia, Colombia			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
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			
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Prestación de Servicios de: Atención al Ciudadano; promoción y protección de los derechos humanos, colectivos y del ambiente; intervención en procesos penales y de familia; vigilancia administrativa y de la conducta oficial y convivencia ciudadana.			
No aplicabilidad: Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.			
Focus on the citizen promotion and protection of human rights, collective and environment intervention in criminal processes and family administrative surveillance and official conduct and citizen coexistence,			
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:	Lina Marcela Cano Hoyos		
Cargo:	Secretaria general		
Correo electrónico	secretariageneral@personeraiitagui.gov.co		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
☐ Inicial o de Otorgamiento ☒ Seguimiento ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Reactivación			

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



- ☐ Extraordinaria
☐ Actualización
☐ Migración (aplica para ISO 45001)

Dando cumplimiento a las disposiciones por IAF y resultado del análisis del cliente por condición de emergencia por COVID-19, se autoriza la unión de los eventos de auditoría relacionados en este ítem.

Aplica toma de muestra por multisitio: Si ☐ No ☒

Auditoría combinada: Si ☐ No ☒

Auditoría integrada: Si ☐ No ☒

1.10. Tiempo de auditoría

	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica.	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2022.10.26.	0.5
Auditoría remota	No aplica	0.0
Auditoría en sitio	2022.11.01/02.	1.5

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Gabriel Jaime Londoño Berrio.
Auditor	No aplica.
Experto Técnico	No aplica.
Observador – Profesional de Apoyo	No aplica.

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC CER427866.
Fecha de aprobación inicial	2015.11.06.
Fecha de próximo vencimiento:	2024.11.05.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en 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 de productos: Se excluye debido a que el servicio que se presta, no requiere etapas del diseño del producto o servicio al interior de la misma. Las actividades se realizan de acuerdo al cumplimiento de la normatividad que es aplicable a esta entidad del control público.
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si ☐ No ☐ NA ☒
- 3.11. ¿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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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

- 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 ☒

- 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: Existe cambio de Personero Municipal.

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

Si ☐ No ☒

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

- 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:
Existen contratos con profesionales para la prestación del servicio: abogados, psicólogos, trabajadores sociales.	De acuerdo a la especialidad requerida; se tienen más de 10 profesionales por prestación de servicios; a veces sus contratos son renovados al año siguiente.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

Si ☐ No ☒ En caso afirmativo, cuáles:

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

Si ☐ No ☒

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

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 ☒

En caso afirmativo, por favor describa brevemente el motivo por el cual procede la restauración: NA.

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	8.4.1. No se puede evidenciar la realización del registro FBS-24 Requisito para recibir contrato, establecido en el procedimiento PBS-02 Contratación directa, en la contratación de la profesional Aleida María Vasco (Contrato PM14-2021), vigente el contrato para año 2021.	El registro FBS-24 Requisito para recibir contrato, ha sido retirado del sistema de gestión porque ahora todo el control a los contratistas y la evaluación de los requisitos se realiza a través de la plataforma de contratación Secop II.	SI
2	9.2.2 e)/10.2.1 b) 2) d) Durante el ciclo de auditorías internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad, en 2021.08, en las auditorías a los procesos de Bienes y servicios, y Atención al ciudadano, no se asegura: - La identificación de la(s) causa(s) raíz para las no conformidades identificadas. - Que se establecen acciones correctivas adecuadas. - La evaluación de la eficacia de las acciones correctivas, que aseguren que las causas son eliminadas.	Se evidencia la identificación de las causas raíz y las acciones correctivas para eliminar estas causas, de las no conformidades identificadas en el ciclo de auditorías internas realizado en 2022.	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.

- La adecuación de los espacios para atender a los ciudadanos en aras de garantizar la confidencialidad y privacidad.
- El concurso de oratoria, con 24 años de vigencia, en la formación de nuevos líderes, que busca promover y estimular el liderazgo juvenil y el desarrollo de destrezas a través del arte de la oratoria por medio de una sana competencia., donde se plantean temáticas propuestas a los jóvenes participantes, como es el diálogo como forma de solucionar las diferencias.
- Se observa que no hay caducidad y prescripción de ninguno de los casos, lo cual es consecuencia de la responsabilidad, competencia y compromiso de los funcionarios con la comunidad, frente a sus expectativas y necesidades.
- La sensibilización sobre mediación y manejo de conflictos a las IE, con acompañamiento a los comités de convivencia escolar de las IE, buscando promover acciones que fomenten la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos.
- La importante gestión en la protección de los derechos humanos, donde el proceso de Promoción y protección de los derechos humanos, busca garantizar en forma ininterrumpida la acción de los organismos oficiales municipales encargados de la promoción, defensa y protección de los Derechos Humanos de las personas, mediante la orientación, asesoría, verificación y reacción inmediata ante posibles violaciones o amenazas de vulneración que se presenten.
- Los resultados positivos de los diferentes resultados de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios, en las diferentes líneas de servicios de la personería, como reflejo de la satisfacción y el cumplimiento de requisitos y expectativas.
- Los mecanismos y actividades continuas para la verificación de la calidad de las respuestas a PQRD, verificación de la correspondencia, verificación de la oportunidad de la respuesta a PQR, reflejado en informes de gestión, que permiten concluir sobre cumplimiento o generar acciones de mejora, si son requeridas.

4.2 Oportunidades de mejora

- En el informe de revisión por la dirección, conviene mejorar:
 - ✓ En la entrada del análisis del contexto, un resumen de la eficacia frente a la implementación de los planes derivados de las estrategias del cruce de elementos DOFA.
 - ✓ En la entrada de acciones correctivas, conviene incluir la participación de fuentes de las acciones (por separado), y los causales que generan estas no conformidades reales (documentación, compromiso, formación, recursos, competencias), con gráficos tipo Pareto, para identificar problemas a nivel corporativo, y establecer acciones integrales.
 - ✓ En la entrada de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, conviene incluir resúmenes por proceso de la eficacia de las acciones implementadas y riesgos que se han materializado; riesgos que han cambiado de ubicación en el mapa de calor, acciones oportunas de las oportunidades.
 - ✓ En la entrada tendencias relativas a la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, incluir la conclusión de como las necesidades y expectativas han sido satisfechas y cumplidas.

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

- ✓ Los datos comparativos de las auditorías internas, las acciones correctivas y oportunidades de mejora, resultados de la satisfacción, análisis de PQR, para que junto con el análisis de los indicadores evalúen la eficacia de las mejoras, con el fin de aumentar el grado de asertividad en las decisiones que tomen con respecto al sistema.
- ✓ el enfoque en los análisis realizados en auditorías, donde se oriente a analizar los puntos requisitos débiles en los diferentes procesos (observaciones) y la recurrencia a través de los diferentes periodos, lo que permite una mejor orientación de las acciones a emprender.
- ✓ La comparación de los proveedores más críticos en las variables evaluadas.
- Conviene mejorar la metodología utilizada en el DOFA, donde se realicen el cruce de situaciones FO, FA, DO y DA, dando origen a unas estrategias, las cuales luego puedan ser relacionadas con los riesgos de la corporación; con este cruce se logra estrategias de éxito: cómo usar fortalezas para aprovechar oportunidades; de reacción: cómo usar fortalezas para mitigar amenazas; de adaptación: cómo aprovechar oportunidades para corregir debilidades; de supervivencia: como mantenerse en pie aun con amenazas.
- En la matriz de partes interesadas, conviene mejorar en el seguimiento, la conclusión sobre si se cumple la necesidad o expectativa, preferible concluir frente a un indicador, logro, mejora en estadísticas, no existencia de un evento; evidenciar el seguimiento de acuerdo a la evaluación de la efectividad en la fuente escogida.
- Conviene revisar los informes de satisfacción en las capacitaciones que realiza el proceso de Vigilancia administrativa y de la conducta oficial, con el uso de una estadística practica y sencilla.
- Adicional, evaluar la conveniencia de formalizar un informe de evaluación de las encuestas de satisfacción, para todos los procesos, incluyendo gráficos que permitan hacer comparativos en tendencias de las preguntas.
- En el proceso Promoción y protección de los derechos humanos, conviene incluir un informe de las tendencias frente a las preguntas de las encuestas de satisfacción, en el informe del Plan de acción del último trimestre del año.
- Revisar las metas de los indicadores de gestión que han demostrado su superación de manera sistemática, para comprometer nuevos niveles de desempeño más retadores para la entidad y/o considerar dichos indicadores como datos estadísticos, que permitan la realización del seguimiento y control de los procesos.
- En relación a la evaluación de la eficacia e impacto de las capacitaciones, conviene evaluar la posibilidad de:
 - ✓ Establecer en el cronograma de formación, para cada capacitación, el objetivo, la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, tiempos de la evaluación.
 - ✓ Redactar los objetivos, de manera que se facilite la evaluación de la eficacia de acuerdo al cumplimiento o no de los objetivos establecidos.
 - ✓ Identificar métodos de evaluación (resultados de indicadores, seguimiento en el tiempo, disminución de eventos como quejas y reclamos, resultados de la evaluación de competencias, resultados de auditorías, logros), de manera que además de entendimiento del tema de capacitación, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores;
 - ✓ Establecer el tiempo para llevar a cabo la evaluación, dependiendo de los objetivos y los temas.
- Es conveniente fortalecer el análisis de causa para los riesgos y acciones correctivas, en cada uno de los procesos; evaluar un programa de capacitación en este tema o revisar las diversas metodologías de análisis de causa (cuatro porqués) para utilizar de manera eficiente esta información en busca de asegurar la eliminación de causas a los problemas potenciales y reales; conviene asegurar la coherencia entre causas y controles establecidos, en los riesgos.
- En los informes de auditoría al presentar los hallazgos, conviene redactar de la siguiente manera:

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

- ✓ Para la no conformidad: Hecho: Es el QUE de la situación encontrada (falta, ausencia, falla, incumplimiento etc.; es específico; Detalles: Son los DATOS que hacen que sea más entendible el Hecho (fecha, lugar, cargo etc.); Criterio: Es el PARAMETRO que se incumple el hecho (numeral de la norma, ley, decreto, política, procedimiento etc.).
- ✓ Para una Observación se puede redactar en términos de riesgo, y el hecho y los detalles son como la no conformidad, pero se redacta el riesgo potencial que genera el hecho, donde se le da a conocer al auditado el porqué.
- ✓ Para la Oportunidad de mejora, se puede redactar, donde el hecho y detalles permanecen, pero se redacta la mejora, explicando porqué mejoraría, con qué fin se haría la mejora.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Solo se presentan derechos de petición, pues las quejas y reclamos no son por la gestión de la Personería.	Información. Documentos	Se da respuesta de acuerdo a la exigencia; aunque no todas son respondidas oportunamente. Se analizan los causales de estas situaciones, y se establecer acciones correctivas.

- 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 la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica.

- 5.1.4. 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.

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

Si ☐ No ☒

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

Si ☒ No ☐

- 5.1.7. ¿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 ☐.

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



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	1	7.2 c) d)
2ª de seguimiento del ciclo	No aplica.	No aplica.
Renovación	2	9.2.2 e)/(10.2.1 b) 2)-d); 8.4.1.
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

Procedimiento: Se tiene establecido la información documentada para la Auditoría Interna. Se realiza un ciclo anual de acuerdo con el procedimiento para Auditoría Interna.

Programa de Auditoría: Se evidencia cubrimiento en requisitos, procesos. La orientación de la auditoría interna se hace de acuerdo con directrices de ISO 19011. Se hace el último ciclo de auditorías en el año 2021, en agosto.

Plan de Auditoría: Se elabora plan para todos los procesos.

Informe de Auditoría: Se identifican fortalezas, oportunidades y no conformidades; se establecen causas y acciones correctivas; se establecen planes de mejora para algunas observaciones.

Perfil del Auditor: Se encuentra establecido y se identifican las competencias requeridas para desarrollar la actividad.

- ¿El procedimiento es adecuado y se acoge a las directrices de la ISO 19011?
Si ☒ No ☐.
- ¿Se establecen programas y planes de auditorías adecuados?
Si ☒ No ☐.
- ¿Los tiempos asignados para evaluar los procesos son acordes con las necesidades de la organización?
Si ☒ No ☐.
- ¿El o los ciclos de auditoría interna, cubre todos los procesos, requisitos y sitios permanentes o temporales de la organización?
Si ☒ No ☐.
- ¿La competencia del equipo auditor es adecuada?
Si ☒ No ☐.
- ¿La conclusión de sus reportes alimenta la revisión de la dirección para la toma de decisiones?
Si ☒ No ☐.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- Participan Personero Municipal, secretaria general y líderes de procesos.
- Se realiza anualmente; el último informe realizado corresponde a la vigencia 2021 y 2022, y se realiza en 2022.09.23.

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 revisa que se incluyan todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.
- Se evidencia que se generen compromisos y se evidencia seguimiento a su cumplimiento y eficacia; se hace seguimiento a los planes de mejora, en los diferentes escenarios.

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 ☐

Si su respuesta es afirmativa, por favor relacionar los medios publicitarios donde fue verificado el uso del logo o marca, durante la auditoria: Documentación interna y externa, carteleros de información en la zona de atención al ciudadano. Actualizar el logo en las carteleros de información de derechos y deberes ubicado en la zona de atención al ciudadano.

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 ☐. Se debe incluir el código del certificado, en el logo que se utilice.

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 ☒

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: 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



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.		

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente 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: Gabriel Jaime Londoño Berrio.	Fecha	2022
	11	10

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	na
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 na
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	na

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜI		
Dirección del sitio:	Carrera 51 N°. 51 – 55. Itagüí, Antioquia, Colombia.		
Representante de la organización:	Lina Marcela Cano Hoyos		
Cargo:	Directora Administrativa	Correo electrónico	secretariageneral@personeriaitaqui.gov.co
Alcance de la certificación: Prestación de Servicios de: Atención al Ciudadano, Promoción y Protección de los derechos humanos, Colectivos y del ambiente, Intervención en procesos Penales y de Familia, Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial y Convivencia Ciudadana.			
Alcance de la auditoría: Prestación de Servicios de: Atención al Ciudadano, Promoción y Protección de los derechos humanos, Colectivos y del ambiente, Intervención en procesos Penales y de Familia, Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial y Convivencia Ciudadana.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: ☐ Inicial u otorgamiento ☒ Seguimiento ☐ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) ☐ Extraordinaria ☐ Actualización / Migración ☐ Renovación (con restauración) ☐ Renovación (anticipada)			
Modalidad: ☒ Auditoría en sitio ☐ Auditoría parcialmente remota ☐ Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multi sitio:	☐ Si ☒ No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditaren cada sitio durante la presente auditoría:		
No aplica	No aplica.		
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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Gabriel Jaime Londoño Berrio (GJL)	Correo electrónico	glondono@icontec.net
Auditor:	No aplica.	Auditor	No aplica.
Experto técnico:	No aplica		
Observador – Profesional de apoyo	No aplica.		

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)
Martes 2022.11.01.	8:00	8:30	Reunión de apertura	GJL	Todas las personas a entrevistar en la auditoría
	8:30	11:00	Planeación Institucional. - Comprensión de la Organización y su contexto.		Álvaro Alonso Duque Muñoz Alexander Mira Pérez Jhon Alexander Zapata Zapata

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)
			- Compresión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. - Liderazgo y Compromiso. - Política de calidad. - Objetivos de calidad. - Roles, responsabilidades y autoridades. - Planificación: Acciones para abordar riesgos y oportunidades. - Planificación de cambios. - Revisión por la dirección ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 7.1.1, 9.3, 9.1.3, 10.3.		Lina Marcela Cano Hoyos Carlos Fredy Carmona Ramírez Diana María Mejía Toro
	11:00	12:30	Evaluación y mejoramiento (Auditorías internas, PQR, Satisfacción usuarios). ISO 9001:2015: 4.1, 4.2, 9.2, 10.2, 10.3.		Carlos Fredy Carmona Ramírez Diana María Mejía Toro
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Promoción y protección de los derechos humanos. ISO 9001:2015: 4.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.		Andrea Tangarife Cano Cindy Yuliana Ríos Carlos Fredy Carmona Ramírez Diana María Mejía Toro
	15:30	16:45	Vigilancia administrativa y de la conducta oficial. ISO 9001:2015: 4.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.		Jorge Iván Isaza Bustamante Martha Lucia Escobar Tobón Piusmeny Gómez Daza Carlos Fredy Carmona Ramírez Diana María Mejía Toro
	16:45	17:00	Balance del día		
Miércoles 2022.11.02.	8:00	9:30	Convivencia ciudadana. ISO 9001:2015: 4.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.	GJL	Este proceso ya no lo manejamos
	9:30	11:00	Gestión del talento humano. ISO 9001:2015: 7.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.3.		Lina Marcela Cano Hoyos Alexander Mira Pérez María Oliva Londoño Alzate Carlos Fredy Carmona Ramírez Diana María Mejía Toro
	11:00	11:30	Balance y preparación del informe. Revisión uso del logo símbolo Revisión de acciones para las no conformidades de auditoría anterior (si aplica).		Equipo auditor.
	11:30	12:00	Reunión de cierre.		Todas las personas entrevistadas en la auditoría

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Observaciones:					
1. - El control documental, la comunicación interna y externa, la capacidad de análisis de la información e incorporación de mejoramiento a la eficacia del Sistema de Gestión serán abordados durante la auditoría a los diferentes procesos. - La denominación de los procesos (elementos) corresponde a aquella presentada por la entidad en caracterizaciones y mapa de procesos. - Para el inicio de la auditoría, favor suministrar al equipo auditor en medio electrónico la siguiente información: - Estadísticas de manifestaciones de partes interesadas (PQRS) de los años 2021 a 2022. - Resultados de logros frente a los objetivos de gestión 2021 a 2022. - En los procesos misionales, se Incluye la verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación (si aplica).					
2. Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail glondono@une.net.co o glondono@icontec.net Esta es una propuesta que puede modificarse. Cualquier duda favor comunicarse al móvil: 313 6519542.					
3. Durante la auditoría se evaluará el cumplimiento de los requisitos relacionados con Información documentada (7.5), roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3), comunicación (7.4), recursos (7.1), seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1), mejora continua (10), para cada proceso.					
4. Así mismo se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios establecidos en las "Reglamento de la certificación ICONTEC de sistemas de gestión", y en el "Manual de Imagen y Aplicación del certificado del SGC, marca ICONTEC ISO-9001", respecto a las quejas y reclamos y el uso los logotipos del certificado ICONTEC y el de IQNET, respectivamente.					
5. En el desarrollo de las diferentes entrevistas, se verificarán las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar y no conformidades menores, planteados en la pasada auditoría (si aplica).					
6. - Favor dar a conocer los requisitos a cumplir por el equipo auditor para garantizar su ingreso a los sitios de auditoría (restricciones físicas, de seguridad ocupacional, de gestión ambiental, etc.). - Para el inicio de la auditoría se requiere de un listado de los documentos del Sistema de Gestión y de los registros sujetos a control. - El equipo auditor deberá disponer de un lugar adecuado para hacer los balances de la auditoría y las reuniones de inicio y cierre.					
6. Nota Aclaratoria: El actual ejercicio de evaluación de la conformidad para el referencial NTC ISO 9001:2015 no será testificado por un Organismo de Acreditación. La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2022.10.26.		

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 2

No aplica.

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 2022.11.04 y no 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 2022.11.04.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
☐ No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
☒ No - Conformidad Menor	ISO 9001:2015	7.2 c) d)
Descripción de la no conformidad: Se observan desviaciones relacionadas con: La organización debe, cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		
Evidencia: No se evalúa el impacto o la eficacia de las capacitaciones realizadas durante el año 2022, de acuerdo al Plan de formación, que permitan concluir sobre la mejora en las competencias o desempeño del personal.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer mecanismos de valoración e indicadores de eficacia con el fin de medir los resultados obtenidos en las capacitaciones, comparándolos con las metas esperadas, que le permitan objetividad en los requerimientos de formación de los funcionarios y que determinen cuantitativamente el impacto de los contenidos formativos.	Plan de mejoramiento Gestión del Talento Humano	08/11/2022
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
En el 2022 se han realizado capacitaciones a los funcionarios de la Personería en temas que son relevantes para el fortalecimiento institucional y no se ha llevado un análisis de los resultados obtenidos, que le permita establecer si estas han cumplido a corregir y/o mejorar las falencias que se han presentado.		

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

- No se evidencia un registro de calificación de la calidad de la información obtenida, en virtud de los cursos, charla y seminarios en los que se ha tenido participación de los funcionarios de la personería y cuyo conocimiento se ha debido replicar al interior de la entidad.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Verificar mediante encuesta la comprensión que se tuvo de los temas tratados y la importancia de aplicarlos en las actividades laborales y evaluar si lo aprendido sirvió para corregir debilidades de los procesos o la aplicación de este nuevo conocimiento es pertinente para el desarrollo institucional; igualmente crear indicador asociado a la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.	Plan de Mejoramiento Gestión del Talento Humano.	30/12/2023

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: 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



RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores () 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>2022.11.17</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>na</u>	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u>na</u> y el requisito al que fue reportada <u>na</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de certificación.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
<u>Luis Yonela Cano H.</u>	