

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| 1.1. ORGANIZACIÓN | | | |
| ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO | | | |
| 1.2. SITIO WEB: www.rionegro.gov.co | | | |
| 1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 49 N° 50 – 05 Rionegro, 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 | | | |
| | | | |
| 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION: | | | |
| Prestación de servicios de Administración pública del Municipio de Rionegro. | | | |
| No aplica los requisitos asociados al numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios de la norma ISO 9001:2015 | | | |
| Public administration of municipality of Rionegro, Antioquia | | | |
| 1.5. CÓDIGO IAF: 36 | | | |
| 1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica. | | | |
| 1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015 | | | |
| 1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| Nombre: | Andrés Julián Rendón | | |
| Cargo: | Alcalde | | |
| Correo electrónico | calidad@rionegro.gov.co aldemarzapata46@hotmail.com | | |
| 1.9. TIPO DE AUDITORIA: | | | |
| <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización | | | |
| Aplica toma de muestra por multisitio: 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"/> | | | |

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



| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | |
|---|---------------------------|---------------------------|
| 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 | 2018-08-20 | 0.5 |
| Auditoría en sitio | 2018-08-(27 al 31) | 4.5 |
| 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 | SC 5052-1 | |
| Fecha de aprobación inicial | 2007-12-12 | |
| Fecha de próximo vencimiento | 2019-02-16 | |

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

| 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS |
|--|
| 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables. |
| 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe. |
| 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada. Las principales evidencias analizadas fueron: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Análisis de las condiciones de entorno y de los proyectos en fase de prefactibilidad del año anterior que hoy se encuentran en fase de proyectos en firme. Plan de movilidad, proyectos viales que se contratarán en la presente administración y los que se dejarán para futuras administraciones, mecanismo de |

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

aseguramiento de la viabilidad financiera del proyecto de desarrollo vial. Correlación de POT con planes parciales. Proyección del municipio en un horizonte de 70 años.

Mecanismo para asegurar la continuidad del sistema de gestión: plan de movilidad con horizonte de 70 años, planes parciales, plan maestro de servicios públicos, modelo de ciudad sostenible (Modelo BID), modelo de área metropolitana, concepto de “Marca de Ciudad” (vocación industrial, hospitalaria, turismo).

Seguimiento al plan de desarrollo. Reporte con corte al mes de julio. Análisis de los indicadores de desempeño.

GESTIÓN HUMANA.

Reestructuración administrativa, análisis de competencias del personal, cooperación con el SENA, programa de desarrollo de competencias (gestión archivística, gestión administrativa, gestión del servicio, . . .). reporte de resultado de evaluación de riesgo psicosocial, reporte de evaluación de clima organizacional.

Procesos disciplinarios. Con origen por quejas (90% por tránsito, pero de estas, el 90% no son debidamente soportadas; quejas internas, que al momento de confrontarlas con el desempeño laboral no son coherentes;

Trazabilidad caso radicado 001/2018 ID

DESARROLLO ECONÓMICO.

Subprocesos de Promoción desarrollo económico, y de Ciencia, tecnología e innovación. Alcance, contenido, objetivo del proceso, indicadores de gestión, proyección del proceso y sus subprocesos.

CONVIVENCIA Y CONTROL TERRITORIAL.

Centro de Monitoreo y Control. Procedimiento de red de apoyo para la seguridad, procedimiento de monitoreo de cámaras, procedimiento de monitoreo aéreo, procedimiento de grabaciones. Indicadores de percepción de seguridad, y frentes de seguridad.

Trazabilidad caso subsecretaria de movilidad y tránsito 2018-08-14 N° E 0492; y fiscalía del 2018-07-11 N° E 0650

Gestión de riesgos. Visita IE Barro Blanco, sede María Inmaculada reporte radicado 2017232765 con fecha de 2017-09-22.

Control territorial. Visita caso Infracción urbanística radicado U0019-2017

Convivencia ciudadana. Visita Junta de acción comunal Urbanización El Pinar, Auto 006 de 2014-05-20, auto modificadorio 144 de 2017-11-23. Documento solicitud para la inscripción legal de dignatarios para una JAC con fecha de 2016-04-24. Acta de asamblea N°09 con fecha de 2016-04-24.

EDUCACIÓN.

Análisis caso IE Barro Blanco sede María Inmaculada.

Diagnóstico del sector educativo, indicadores de cobertura y calidad, estrategias a implementar. Observatorio de educación.

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Conversatorio con equipo de trabajo de casa de la cultura, análisis de programas culturales en desarrollo, tendencias culturales de la comunidad, rasgos que caracterizan a la población.

CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES.

Informe de procesos legales en curso sobre la Entidad. Reporte de clasificación de procesos. Documento resumen de procesos mensuales a julio 31 de 2018. Se identifica la tipificación de los procesos presentados. Estadística de proceso fallados en contra. Análisis de cumplimiento legal de la actuación pública. Análisis fallo caso 201500474

Plan anual de adquisiciones 2018, criterios para la elaboración del plan y mecanismos de control.

Trazabilidad caso DT – 006 Construcción y mantenimiento placas huellas sectores rurales. Reporte de comité asesor de contratación marzo de 2018 N° 15. Estudios previos, CDP 472 de 2018-03-23. Aviso de convocatoria LP 007 de 2018 con fecha de 2018-05-11, estudio de riesgos, aviso informativo con fecha de 2018-05-30 indicando ampliación del cronograma de licitación, respuesta a observaciones 2018-06-06, resolución N° 474 de 2018-06-14 de apertura del proceso, acta de audiencia de riesgos y observaciones al pliego definitivo. Acta de apertura de propuestas 2018-06-27, informe definitivo de evaluación 2018-07-12, resolución de adjudicación N°560 de 2018-06-12.

2018-06-18

Caso contrato de estudios técnicos y repotenciación edificación IE Barro Blanco sede María Inmaculada. Se evidenció publicación en plan de adquisiciones, estudios previos y proceso contractual.

HABITAT

Proyectos desarrollados y en ejecución. Viviendas nuevas o mejora. Modelo “tu casa en tu lote”.

Caracterización del macro proceso y del proceso de vivienda, procedimiento de vivienda. Indicadores.

Gestión ambiental en el territorio. Programas ambientales, procedimiento gestión ambiental, indicadores

ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Criterios para la revisión y actualización el POT. Decreto 124 de 2018-04-09 compilación de acuerdos del POT actualizado excepcionalmente mediante acuerdo 002 de 2018. Documento memoria justificativa.

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):

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No NA

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

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado, ¿están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

- No aplica los requisitos del numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la norma ISO 9001:2015, dado que las mediciones del servicio prestado no requieren de equipo que requiera ser trazado.
- No aplica los requisitos del numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios de la norma ISO 9001:2015, en razón que las características del servicio están especificadas por el marco legal en Colombia y la Entidad no tiene la autoridad para modificar dichas características y especificaciones.

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

- Visita a la Institución Educativa Barro Blanco, sede María Inmaculada, para evaluar el accionar del proceso de Gestión de Riesgos.
- Visita caso Infracción urbanística radicado U0019-2017 para evaluar la aplicación del Control Territorial.
- Visita a la Junta de Acción Comunal Urbanización El Pinar para evaluar el accionar del proceso de Convivencia Ciudadana.

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 (numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), ¿este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
 Si No

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?
 Si No NA .

| PROCESO DE ORIGEN EXTERNO: |
|----------------------------|
| No aplica |
| |
| |

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, 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

Actualización según norma ISO 9001:2015

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

Plazo para la actualización del modelo de sistema de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015

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.

| NC | Descripción de la no conformidad (numeral de la norma y evidencia del incumplimiento) | Evidencia obtenida que soporta la solución | ¿Fue eficaz la acción? Si/No |
|----|---|--|------------------------------|
| | 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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.22. No es auditoría testificada por un organismo de acreditación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- **El seguimiento al plan de desarrollo.** El mecanismo diseñado para efectuar el seguimiento mensual a la ejecución del plan de desarrollo. Busca generar la cultura del “dato y análisis”; además podría ser instrumento articulador del seguimiento al POT, planes parciales, planes maestros, plan estratégico y concepto de marca de ciudad. Lo anterior permitiría visualizar el comportamiento de la estrategia de ordenamiento del territorio.
- **El enfoque de la reestructuración administrativa.** El análisis realizado para llegar a una redistribución de la proporción de los niveles asistencial, técnico y tecnológico vs los niveles profesional y directivo. El hacer mayor énfasis en lo profesional y directivo, lo que denota en enfoque más hacia los roles de planeación, conceptualización y configuración de la administración que hacia la operatividad y tramitología. Esto fortalece los espacios de planeación de los distintos procesos.
- **El método de caracterización de la educación y el observatorio.** El detalle de la caracterización, el análisis estadístico, la información obtenida a partir del análisis. El anterior ejercicio permite proyectar el modelo de desarrollo educativo para el municipio.
- **La revisión y actualización del POT.** El análisis del entorno, los factores, dimensiones, y criterios considerados para la revisión y que finalmente llevaron a una actualización excepcional del plan de ordenamiento territorial. Permite corregir el accionar y el foco del modelo de ordenamiento.
- **La plataforma MGEORIO.** La disponibilidad de esta herramienta a la comunidad para facilitar su consulta, estudio, e incluso verificar cabida básica de proyectos. Por otro lado, permite que el servidor público relacionado con el proceso de ordenamiento territorial se concentre en su rol de direccionador - planeador y no en un rol meramente operativo mecánico. Permite re-establecer el rol del equipo de trabajo del proceso y concentrarlo en el “piense” y en “prospectar” el territorio.
- **La capacitación a miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC).** La formación que se brinda a los miembros de las JAC para desarrollar sus competencias en el análisis de las condiciones sociales, lo que les empodera para tomar decisiones pertinentes para el desarrollo de su comunidad.

4.2 Oportunidades de mejora

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- **La proyección de gestión humana.** Seguir fortaleciendo el componente de gestión humana desde la perspectiva de proyección de la competencia del personal que se espera deba tener el Ente territorial en un futuro de mediano y largo plazo. Fortalecer la correlación entre los planes sectoriales, planes maestros, POT y enfoque estratégico con las competencias que se requiere para materializar dichos planes; lo anterior para enfocar el desarrollo de las competencias.
- **El diseño de los indicadores de gestión.** Repensar el diseño de los indicadores, desde el punto de vista académico, en lo que corresponde a la finalidad de estos, la información que se pretende obtener y la toma de decisiones estratégicas que se tomaran a partir de dicha información.
- **El proceso de desarrollo económico.** Fortalecer el proyecto de reingeniería del proceso de desarrollo económico, analizarlo y fortalecerlo desde un punto de vista más estratégico, que genere resultados concretos en materia de incremento de ingresos de la población y del ente territorial como tal, redefinir los métodos de trabajo de tal forma que se plasme el conocimiento generado y se conserve dicho conocimiento para así perdurar el modelo a establecer.
- **La administración de riesgos organizacionales.** Seguir profundizando en el modelo de estudio y manejo de riesgo de cada proceso y de la organización para así generar una cultura de trabajo proactiva.
- **Gestión de Riesgos de desastre del territorio.** Analizar el posible beneficio que se tendría en diseñar un mecanismo que permita formalizar los planes de intervención cuando se activa una situación de vulnerabilidad.
- **La seguridad del centro de monitoreo y control (CMC).** Estudiar las condiciones de seguridad en que opera el CMC, analizar el riesgo del cuarto técnico en materia de acceso indebido desde la parte exterior (riesgo de acceso por el techo), así como el riesgo que se tiene con los elementos no propios de un cuarto técnico allí almacenados (cajas con papelería, sillas, equipos en desuso). Tener en cuenta que en dicho cuarto reposa el cerebro electrónico del CMC y que podría tener un valor importante para personas dedicadas a actos delictivos.
- **El Control Territorial (Caso Demolición Infracción urbanística radicado U0019-2017).** Profundizar en la investigación y recolección de evidencias a fin de asegurar la veracidad de las conclusiones (investigar hasta precisar si en efecto existe una falta de licencia de construcción, en lugar de declarar una “presunta falta de licencia”). Por otro lado, fortalecer la coordinación con los otros procesos relacionados para asegurar la presencia de representantes del proceso responsable del acto final (ejemplo, demolición).
- **Interrelación de los procesos.** Estudiar mecanismos que permitan afianzar las interrelaciones entre los diferentes procesos (ejemplo: Educación → Desarrollo económico → Planeación estratégica del territorio. Ordenamiento territorial → Desarrollo territorial → Hábitat). Lo anterior para perfeccionar el objetivo de cada proceso y el de los subprocesos que lo conforman, asegurar el rol de cada proceso y la coadyuvancia que existe entre estos.
- **Los indicadores de los procesos.** Fortalecer la revisión que se adelanta sobre indicadores de proceso, repensar en la necesidad de indicadores, la información que se espera de estos, el diseño de estos, y el

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

mecanismo de cálculo. Lo anterior para mejorar la calidad de la información arrojada por los indicadores y que se facilite la toma de decisiones pertinentes de cada proceso.

- **La documentación del Sistema de Gestión.** Repensar el contenido, pertinencia, detalle y utilidad de la documentación. Estudiar mecanismos que permitan un sistema documental más ágil, liviano y funcional.
- **El proceso de Hábitat.** Evaluar el seguimiento post entrega de las viviendas tipo VIS y VIP, en particular en los que corresponde a la cláusula compromisoria del beneficiario sobre la permanencia en el bien (compromiso de no venta y no arriendo). Investigar mecanismos que permita detectar violación a esta cláusula y refinar las condiciones coercitivas al respecto. Lo anterior para evitar el riesgo de uso indebido del bien inmueble y por tanto del beneficio otorgado.

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 validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

| Número de quejas o reclamaciones | Principal causa | Acciones tomadas |
|----------------------------------|---|--|
| 532 (segundo trimestre 2018) | Construcción de obra sin barrera de protección. Construcción salón de Junta de Acción Comunal. | Remisión a las dependencias correspondientes. Revisión de los procesos correspondientes. |
| | | |

5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 (No aplica).

5.1.3. 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 como fueron atendidas. (No aplica).

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
Si No

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

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

5.1.6. ¿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.

| Auditoria | Número de no conformidades | Requisitos |
|--|----------------------------|------------|
| Otorgamiento / Renovación | 0 | No aplica |
| 1ª de seguimiento del ciclo | | |
| 2ª de seguimiento del ciclo | | |
| Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación) | | |

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La Entidad dispone de un mecanismo para realizar auditorías internas del sistema de gestión de calidad, dispone de 35 auditores internos vinculados con quienes ejecuta el programa de auditoría año 2018 y evalúa todos los procesos y subprocesos.

Adicional, ha separado las auditorías de la oficina de Control interno, la cual para el año 2018 ha contratado externamente y se encuentra en ejecución al momento de la presente auditoría.

Se analizó los informes de las auditorías realizadas a los procesos de Hacienda, Ordenamiento Territorial, Desarrollo Territorial y Hábitat, y Convivencia Ciudadana y Control Territorial.

Se evidenció seguimiento a los planes de mejora derivados de la auditoría del Ente de Control vigencia 2016

Se concluye que el sistema de auditoría es confiable.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se evidenció informe de revisión por la dirección con atención a la totalidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

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

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 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.

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 ES-P-GM-01-A-011?
Si X 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 X 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 X No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO X

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro: No aplica

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

| NC | Descripción de la no conformidad (numeral de la norma y 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). | | |
| | | | |

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



| 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 | | | | |
| Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión | | | X | |
| 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 | | | X | |
| 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 | 2018 | 09 | 09 |

| 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) | 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. | 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



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

| | | | |
|---|--|--------------------|---|
| EMPRESA: | ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE RIONEGRO | | |
| Dirección del sitio: | Calle 49 N° 50 – 05 Rionegro, Antioquia, Colombia | | |
| Representante de la organización: | Vladimir Castro Castaño Aldemar Zapata | | |
| Cargo: | Secretaria de Servicios Administrativos | Correo electrónico | calidad@rionegro.gov.co aldemarzapata46@hotmail.com 313 699 17 34 |
| Alcance: | Prestación de servicios de Administración pública del Municipio de Rionegro | | |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA | ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión | | |
| Tipo de auditoría: | <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO X RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA X ACTUALIZACIÓN | | |
| Aplica toma de muestra por multisitio: | <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No | | |
| Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: | <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No | | |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

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 | | |

| Fecha/Sitio | Hora de inicio | Hora de finalización | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE |
|-------------|----------------|----------------------|--|----------------|---|
| 2018-08-27 | 08:00 | 08:30 | Reunión de apertura | CP | Concejo de Gobierno |
| | 08:30 | 10:00 | Gestión Estratégica. (subprocesos: Planeación Estratégica y Evaluación, Planeación Financiera y Cooperación). Requisitos ISO 9001:2015. 4, 5, 6, 9.3, 10 | | Guillermo Gómez, Manuel Alejandro Naranjo, Jairo Sáenz, Natalia Hincapié, José Diego Castrillón, Oscar Rendon, Juan Pablo Bustamante. |
| | 10:00 | 12:00 | Gestión humana. (subprocesos: Talento Humano, Bienestar Laboral, Nomina, Seguridad y salud en el Trabajo, Control Disciplinario Interno) Requisitos ISO 9001:2015. 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3 | | Vladimir Castro, Efraín Cardona, Milena López, Ramiro Alberto Peláez, Jorge Cuervo, Andrés Felipe Rendon, Gloria Rendon, Katy Orozco, |

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 |
|-----------------|-------------------|-------------------------|---|-------------------|--|
| | | | | | Melissa Quintero, Angela Escobar, Beatriz Ospina. |
| | 12:00 | 13:00 | Receso, Almuerzo | | |
| | 13:00 | 16:30 | Desarrollo Económico. (Subprocesos: Promoción del Desarrollo, Ciencia Tecnología e Innovación, Desarrollo Agropecuario) Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | Daniela Torres, Yenny Toro, Julián Arbeláez, Andrés Felipe Arango, Clemente Franco, |
| | 16:30 | 17:00 | Balance diario | | |
| 2018-08-28 | 08:00 | 12:00 | Convivencia y Control Territorial. (Subprocesos: Convivencia y Control Territorial, Atención Integral a la Familia, Gestión del Riesgo, Participación Ciudadana, Seguridad Ciudadana) Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | Hernán Darío Álvarez, Duberney Pérez, Edizabeth García, Marta Gómez, Maryi Cristina Zapata, Mauricio Ramírez, Natalia Noreña, José Jhony Vélez, Catalina Quintero, Karen Muñoz; Leidy Londoño, Carlos Enrique Lopera, Jesús Emilio Duque, Cristian Ospina, Lina María Ospina, Catalina Chavarría, Alex Mauricio Sepúlveda. |
| | 12:00 | 13:00 | Receso, Almuerzo | | |
| | 13:00 | 16.30 | Continuación: Convivencia y Control Territorial. (Subprocesos: Convivencia y Control Territorial, Atención Integral a la Familia, Gestión del Riesgo, Participación Ciudadana, Seguridad Ciudadana) Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | |
| | 16:30 | 17:00 | Balance diario | | |
| 2018-08-29 | 08:00 | 12:00 | Gestión de la Educación. (Subprocesos: Planeación Educativa, Gestión Administrativa, Cultura) Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | Andrey Palacio, Felipe Buitrago, Jorge Valderrama, Walter Cardona, Jairo Marulanda, Bibiana Vásquez, Gloria Emilse Valencia, Beatriz Rendon, Santiago González, Albeiro Urrea, Hernán Gómez. Andrea Martínez. |

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 |
|---|-------------------|-------------------------|--|-------------------|---|
| | 12:00 | 13:00 | Receso, Almuerzo | | |
| | 13:00 | 16:30 | Contratación y asuntos legales Verificación de procesos de origen externo, cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación | | Martha Patricia Correa T, Jaqueline Restrepo, Adriana Buitrago, Carolina Orrego, Cristel Jaramillo. |
| | 16:30 | 17:00 | Balance diario | | |
| 2018- 08-30 | 08:00 | 12:00 | Hábitat. (Subprocesos: Vivienda, Servicios Públicos, Gestión Ambiental) Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | Carolina Tejada, Patricia Hincapié, Rubén González, Diego Cataño, Lina López, Laura Sepúlveda, Fernando Ospina. |
| | 12:00 | 13:00 | Receso, Almuerzo | | |
| | 13:00 | 16:30 | Ordenamiento Territorial. Requisitos ISO 9001:2015. 4.1, 4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10 | | Paula Catalina Castro, Jaiber Valencia, Carolina Garzón, Néstor Iván Quintero. |
| | 16:30 | 17:00 | Balance diario | | |
| 2018- 08-31 | 08:00 | 10:00 | Evaluación y Control. Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior Requisitos ISO 9001:2015. 4.2, 6.1, 9.1.2, 9.2, 10 | | Darío García Ospina, Mónica Patricia Ríos, Brenda Salazar, Wilson Urbano Duque. |
| | 10:00 | 11:00 | Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Preparación informe de auditoría | | Comunicaciones: Diego Mora, Erika Ramírez |
| | 11:00 | 12:00 | Reunión de cierre | | Concejo de Gobierno |
| 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 | | | | | |
| Favor coordinar logística para el desplazamiento al Municipio de Rionegro | | | | | |
| No es auditoría 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: | 2018-08-20 |
|---|------------|

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

INFORMACION ESPECIFICA DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTION

No aplica.

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



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Municipio de Bionayón

| | |
|--|----------------|
| RESULTADOS DE AUDITORÍA: | |
| Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (<input type="checkbox"/>) Mayores (<input type="checkbox"/>) 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 de Sistemas de Gestión. | |
| Nombre Representante de la dirección: | Firma: |
| <i>Andrés J. Rendón C</i> | <i>[Firma]</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.

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.