

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BELLO		
1.2. SITIO WEB: www.bello.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Carrera 50 51-00, Bello - 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.		
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
Ninguna		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Administración pública en el municipio de Bello a través de la implementación de procesos relacionados con la gestión social, gestión de trámites, asesoría y asistencia, desarrollo integral del territorio, formación ciudadana y vigilancia y control		
<i>Public administration in the municipality of Bello through the implementation of processes related to corporate management, management procedures, advice and assistance, integrated land development, civic education and monitoring and control</i>		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplicable		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	William Tamayo Álvarez	
Cargo:	Subsecretario de Hacienda	
Correo electrónico	william.tamayo@bello.gov.co , sigbello@gmail.com	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input 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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	No aplicable	
Auditoría en sitio	2018-06-18	0.5
	2018-06-20, 21 y 22	3.0

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Humberto Sylva Sánchez
Auditor	
Experto Técnico	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC:	SC CER143688, CER143691
Fecha de aprobación inicial:	2011-09-14
Fecha de próximo vencimiento:	2020-09-13

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.
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. 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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/> .
3.8. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/> .
3.9. ¿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 o 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input 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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.10. ¿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 NA .

3.11. ¿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?
Sí No .

En caso afirmativo, cuáles: Se realiza cambio en la estructura de procesos, de 17 procesos se reduce a 11, con el propósito de simplificar la gestión por procesos y precisar las actividades en procesos misionales de actividades reunidas en proceso de trámites, asesoría y asistencia y formación ciudadana.

Se reintegra Alcalde elegido popularmente, pues estaba, en su ausencia, una alcaldesa encargada.

3.12. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si No NA .

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

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
Alumbrado público
Agua potable, saneamiento básico y energía
Aseo y manejo de residuos sólidos
Facturación y distribución
Control financiero
Registro de tránsito
Control de alcoholemia

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

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

3.16. ¿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 .

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

3.18. 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.

No quedaron no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

⊞ La revisión de la estructura de procesos del sistema de gestión de la calidad permite darle mejor consistencia a las actividades realizadas y facilitar la distribución de responsabilidades en el panorama organizacional, con ajustes para precisar las actividades en procesos misionales, donde se reúnen actividades que estaban en los procesos de trámites, asesoría y asistencia y formación ciudadana, lo

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

cual asegura la definición de interacciones de los procesos para integrar armónicamente todo el sistema y la determinación de responsabilidades en las dependencias.

- ✘ La continuidad en el avance de ejecución del plan de desarrollo, considerando los traumas presentados por la ausencia temporal del Alcalde electo, y de las contingencias que se han presentado en el municipio, demuestra compromiso de los gestores en dar cumplimiento a las obligaciones planificadas.
- ✘ La gestión desde el proceso administrativo y financiero, con estrategias para fortalecer el recaudo, que ha logrado superar las metas esperadas, apoyada en el plan de fiscalización, promueve la disciplina en la comunidad para el pago y asegurar ingresos para dar cumplimiento a los proyectos de desarrollo municipal.
- ✘ El desarrollo progresivo de la infraestructura en el municipio, derivado del plan de desarrollo y la gestión para captar recursos, contribuye al desarrollo integral del territorial municipal con beneficio para avanzar en las condiciones orientadas a mejorar la prosperidad de la comunidad.
- ✘ El fortalecimiento de la secretaría de adulto mayor para brindar el mejor apoyo a este sector de la comunidad, con la conformación de 220 grupos en comunas y veredas, incluyendo centros de bienestar al adulto mayor CBAM, la sede casa campestre en San Félix y la casa del barrio Mesa, asegura mejorar el estado de salud y bienestar de esta población.
- ✘ La potencialización de la gerencia de proyectos especiales, dedicada a la investigación para sacar adelante los proyectos más importantes y aquellos otros que contribuyan a mejorar las inversiones y los servicios para el municipio, asegura definición y establecimiento de bases para el control en la ejecución tales proyectos.
- ✘ El proyecto de estudio para hacer análisis de carga de trabajo y evaluar el estado de la planta de cargos de la institución permite hacer el ajuste de los perfiles a las necesidades de avance y cambio de los procesos, mejorar la capacidad de acción y de gestión, además, fortalece el desarrollo de los procesos y la atención adecuada al desarrollo del municipio.

4.2 Oportunidades de mejora

- El análisis del contexto de la organización para precisar los panoramas internos y externos que intervienen en el desempeño de la organización, con el propósito de poder determinar las perspectivas estratégicas que marquen el derrotero institucional y que sirvan de fundamento para alinear el sistema de gestión de la calidad al direccionamiento de la organización, no solo por procesos, sino teniendo en cuenta la proyección estratégica institucional.
- El ámbito de la gestión del conocimiento para definir una metodología, incluyendo políticas y prácticas, que ayude a identificar aspectos claves que se adquieren con la práctica, se aplican en la cotidianidad de los procesos mas no están documentados y pueden estar concentrados en algunas personas, con el propósito de ampliarlo y transferirlo, de manera que haya continuidad y fortalecimiento del conocimiento para la gestión de los procesos.
- La identificación de oportunidades para alcanzar el plan estratégico organizacional y la mejora de los procesos, con el propósito de hacer su valoración, fijar prioridades y planificar las acciones necesarias para alcanzar y superar los objetivos trazados.
- Las caracterizaciones de los procesos para precisar los objetivos propuestos, con base en lo que se espera, y detallar la misión de cada uno, de manera que tales objetivos permitan orientación para la definición de los indicadores para la gestión y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad, además, en lo posible, para identificar riesgos y oportunidades.

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

- El seguimiento de los presupuestos de ingresos, relacionados con los recaudos de cartera, para hacer el control con base en el valor real de lo que se debería recaudar, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento en recaudo y el logro de los objetivos propuestos.
- La información documentada de la verificación de pagos, en el programa de incentivos a madres comunitarias, en la secretaría de la mujer, para asegurar que se hace la verificación y se deja evidencia de quién verifica, de manera que se refuerce el control y se mantenga la trazabilidad.
- La aplicación de programa de tecnología en desarrollo integral del territorio con la aplicación de una sistema de georreferenciación para determinar planos del estado de redes de infraestructura (movilidad, acueducto alcantarillado, etcétera), proyección y desarrollo de éstas, con el propósito de hacer el seguimiento y control de obras de redes en el territorio municipal.
- El fortalecimiento de la gerencia de proyectos para la inclusión de la innovación en la generación de ideas, como mecanismo de implementar iniciativas institucionales, actuando como gestores para promover la investigación de ideas de desarrollo y mejoramiento orientadas a afianzar la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y otras partes interesadas y que ayuden a la eficiencia en la administración municipal.
- La evaluación de desempeño del personal para incluir de forma expresa los requisitos que se establecen en el manual de funciones y competencias laborales con relación a las competencias o habilidades comunes o comportamentales, para asegurar que haya coherencia entre lo definido y las competencias que realmente posee la persona y para que, en cada caso, se tomen las acciones que fortalezcan el desarrollo individual de las personas.
- La determinación de indicadores de desarrollo integral del territorio, con la intención de agilizar la definición de la métrica, que permita asegurar la medición, seguimiento y control de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso en las diferentes dependencias.
- La definición de los indicadores de tasa de homicidios y de lesionados por accidentes de tránsito para revisar las metas, de manera que conduzcan a mejorar los resultados, de acuerdo con datos históricos, para asegurar eficacia en las medidas implementadas.
- El seguimiento y medición del proceso de gestión social para incluir otros indicadores, de acuerdo con los programas en las diferentes secretarías que intervienen, con el fin de medir la eficacia e impacto según los objetivos del proceso.
- El seguimiento y control de eficacia de acciones para abordar riesgos para que se apliquen las buenas prácticas en todas las secretarías y para que se unifiquen los métodos de control orientados a la disminución de probabilidad de ocurrencia de los posibles eventos.
- El análisis de las encuesta que se realizan por el sitio *web*, en la evaluación de satisfacción de usuarios, para garantizar que se hace la lectura de los resultados, con cuestionamiento a las calificaciones que se obtienen, para poder detectar debilidades percibidas por los usuarios, aspectos relevantes y oportunidades de mejora, con el fin de determinar planes de acción.
- La clasificación y análisis de las quejas y reclamos en la prestación de servicios, por el tipo de motivo o falla, para dar prioridad con el apoyo de técnicas estadísticas, identificar causas de acuerdo con su frecuencia, severidad y grado de criticidad, e iniciar la toma de acciones correctivas.
- La documentación específica de acciones correctivas cuando se materialicen los riesgos para determinar causas que generan la materialización, para replantear las acciones de control y lograr eficacia de estas acciones en la reducción de ocurrencia de hechos no deseados.
- La metodología para el seguimiento de las acciones correctivas y planes de mejoramiento y para la verificación, en primera instancia, de la implementación de las acciones y, luego, la eficacia, con el fin

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

de garantizar que se han eliminado las causas reales del problema y que las acciones planteadas logran su objetivo o, si no, para plantear nuevas acciones.

- La adecuación de recursos para evaluar, en la revisión por la dirección, el estado en que se tiene los recursos necesarios y suficientes, de personas, de la infraestructura y el ambiente apropiado para la operación, y cómo éstos afectan el desempeño del sistema de gestión de la calidad, como entrada para tomar las decisiones justas que aseguren el logro de los resultados previstos.
- La elaboración de planes de acción con las actividades pendientes de la revisión por la dirección o como planes de mejoramiento para que se determinen, de acuerdo con las preguntas claves: qué, quién, cuándo, dónde y cómo, definiendo responsabilidades, plazos y recursos, de manera que se pueda hacer seguimiento en cada período de control y sirvan de entrada para la próxima revisión.

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.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
28	No respuesta a derecho de petición	Se genera capacitación al personal encargado
11	Error en cobro de impuesto predial	Se hace contrato con empresa Cadena, para que dé respuesta y para la entrega oportuna de facturación
6	Inconformidad con servicio prestado	se capacita a funcionarios sobre atención al cliente.
6	Prestación del servicio en el aplicativo en línea PSE para el pago del impuesto predial	Se hacen las correcciones directamente por el sistemas.
5	Queja contra funcionarios	se sigue control disciplinario y se capacita a los funcionarios sobre atención al cliente

5.1.2. 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.

El señor Alcalde reasume su función y da continuidad a la gestión con base en el plan de desarrollo municipal.

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

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? Sí No .

5.1.5. ¿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 .

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

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

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Cero (0)	
1ª de seguimiento del ciclo	Cero (0)	
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplicable	

¿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

Se ha establecido la realización de auditorías internas a intervalos, con frecuencia de una vez por año. El último ciclo de auditorías fue realizado entre el 20 de marzo y el 30 de abril de 2018 a todas las dependencias, a todos los procesos y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad aplicables, de acuerdo con los criterios de la norma ISO 9001, versión 2015. Para la ejecución se asignaron auditores internos que tienen las competencias adecuadas y según los criterios establecidos por la organización. Los tiempos empleados para las auditorías han sido apropiados para evaluar el desempeño del sistema. La planificación de las auditorías la realizan los auditores de acuerdo con el programa establecido, además, se siguen los criterios de la norma ISO 19011 como orientación para la programación y ejecución.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización ha determinado la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad con periodicidad de un año. En la revisión realizada el 5 de junio de 2018 se dio cubrimiento a todos los elementos de entrada, de acuerdo con los criterios establecidos en la norma, para evaluar el desempeño del sistema en el período correspondiente al año segundo semestre de 2017 y primero de 2018 y con análisis de los resultados de períodos anteriores. En la revisión se analizan las entradas, se concluye sobre los resultados y se determinan las acciones y recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión, en procura de asegurar el mejoramiento continuo de los productos, procesos y el sistema.

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 NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.? Si No .

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? Si No .

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría 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 aplicable.

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 conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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		
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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Humberto Sylva Sánchez	Fecha: 2018 07 07	

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	✓
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.	NA

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

Se adjunta.

ANEXO 2

No aplicable

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.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BELLO		
Dirección del sitio:	Carrera 50 51-00, Bello - Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	William Tamayo Álvarez	Teléfono	(4) 452 1000, 452 6917
Cargo:	Asesor del despacho	Correo electrónico	william.tamayo@bello.gov.co
<p>Alcance: Administración pública en el municipio de Bello a través de la implementación de procesos relacionados con la gestión social, gestión de trámites, asesoría y asistencia, desarrollo integral del territorio, formación ciudadana y vigilancia y control.</p> <p>Public administration in the municipality of Bello through the implementation of processes related to corporate management, management procedures, advice and assistance, integrated land development, civic education and monitoring and control</p>			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión		
<p>Tipo de auditoría :</p> <p><input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN</p> <p><input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN</p>			
<p>Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p>			
<p>Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p>			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Humberto Sylva Sánchez - HSS	Correo electrónico	lsylva@icontec.net
Auditor:		Auditor	
Experto técnico:			

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
2018-06-20	8:00	8:30	Reunión de apertura	HSS SALA DE JUNTAS	Todas las Secretarías Gerencias y Asesores
	8:30	11:30	Proceso direccionamiento estratégico: comprensión de la organización y su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas, acciones para abordar riesgos y oportunidades, revisión por la dirección: 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 9.1.3, 10.3		Alcalde Municipal. Doctor Cesar Suarez Mira Representante de la Alta Dirección. Doctor William Tamayo Secretario de Planeación. Doctor Carlos Mauricio Henao B
	11:30	12:30	Proceso mejoramiento continuo: gestión legal, seguimiento y control de riesgos, satisfacción del cliente, quejas y reclamos y sugerencias, planes de mejoramiento: 6.1, 7.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1, 10.2.2, 10.3		Secretaria Privada Doctora Catalina Ríos C Secretario de Planeación. Doctor Carlos Mauricio Henao B
	12:30	13:30	Almuerzo		
	13:30	15:00	Proceso de vigilancia y control: 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 Secretario de Movilidad Secretario de Salud		Secretario de Gobierno y Secretario de Movilidad: Doctor Juan Manuel Montoya, Secretario de Medio Ambiente: Doctor Oswaldo Isaza, Secretario de Cultura: Doctor Héctor Arias, Secretario de Salud: Doctor Luis Arturo Sánchez, Secretario de Educación Doctor Jorge Alcides Medina, Gerencia Desarrollo y Progreso, Eddy F Echeverri
	15:00	16:30	Proceso jurídico y contratación: 7.1.3, 7.1.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.2, 8.5.4, 9.1.3, 10.2, 10.3		Jefatura Oficina Asesora Jurídica. Doctora Luz Helena Valdés, Secretario General, Andrés Felipe Arroyave. Secretario Hacienda Doctor Clímaco Lopera Todas las Secretarías de Despacho, Gerencias y Direcciones de la Administración Municipal, en especial las que tienen delegación para contratar
	16:30	17:00	Balance parcial		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
2018-06-21	8:00	12:00	Proceso gestión social: 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 Secretaria de la Mujer Secretaría del Adulto Mayor	HSS SALA DE JUNTAS	Secretario de Inclusión social y reconciliación, Doctor Cesar Gómez Fonnegra. Secretaria de la Mujer, Doctora Elda Tabarez, Secretaría del Adulto Mayor Doctora Claudia Correa, Secretario de Deportes y Recreación, Doctor Carlos Andrés Muñoz Pacheco, Secretario de Educación Doctor Jorge Alcides Medina Bustamante, Secretario de Cultura, Doctor Héctor Hernán Arias, Secretario Obras Públicas, Doctor Nicolás Rave, Secretario de Salud, Luis Arturo Sánchez Ospina, Secretario de Movilidad y Secretaria de Gobierno, Juan Manuel Montoya C. Secretaria de vivienda, Doctora Ana María Madrid, Gerencia de Desarrollo y Progreso, Doctor Eddy F Echeverri, Dirección Técnica de las TIC y Soporte Tecnológico, Doctor Alejandro Posada, Secretario de medio ambiente y desarrollo rural, Doctor Oswaldo Isaza, Oficina Asesora de Gestión del Riesgo Doctor Cesar Arango
	12:00	13:00	Almuerzo		
	13:00	16:30	Proceso desarrollo integral del territorio: 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 Obras Públicas Gerencia de proyectos		Secretario de Planeación. Doctor Carlos Mauricio Henao B Secretario Obras Públicas, Doctor Nicolás Rave, Todas las Secretarias, Gerencias y Direcciones de la Administración Municipal
	16:30	17:00	Balance parcial		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



2018-06-22	8:00	10:30	Proceso gestión administrativa y financiera: 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.1, 9.1.3, 10.3 Planificación, Rentas y recaudo	HSS SALA DE JUNTAS	Secretario de Hacienda, Doctor Clímaco Lopera, Secretaria de Recaudos y Pagos Doctora Regina Díaz Carvajal, Secretario de Planeación, Doctor Carlos Mauricio Henao B
	10:30	12:30	Proceso talento humano: conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia, comunicación: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.3		Secretario de Servicios Administrativos, Doctor Alexander Montoya Secretario de Educación Doctor Jorge Alcides Medina Bustamante.
	12:30	13:30	Almuerzo		
	13:30	15:00	Proceso evaluación independiente: auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas, planes de mejoramiento: 9.1.3, 9.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3		Secretario de Control Interno Alberto Zuluaga Pérez Henry Castro – Subsecretario Control Interno
	15:00	16:30	Verificación de procesos de origen externo (<i>outsourcing</i>), cuyo resultado incide en el producto o servicio que hacen parte del alcance certificado		Secretario Obras Públicas, Doctor Nicolás Rave, Secretario de Movilidad Juan Manuel Montoya C
			Revisión del uso de la publicidad del certificado		Secretario Planeación Doctor Carlos Mauricio Henao B
			Balance y preparación del informe		Auditor líder y equipo auditor
16:30	17:00	Reunión de cierre	Las personas entrevistadas en la auditoría		

Observaciones:

El manual de calidad fue recibido el 18 de junio de 2018.

Favor coordinar la logística para el desplazamiento del equipo auditor, para llegar hasta el sitio de auditoría y para su regreso, así como para los desplazamientos que sean necesarios para el desarrollo de la auditoría.

Igualmente, indicarnos los requisitos que debe cumplir el equipo auditor para garantizar el ingreso a los sitios de auditoría (restricciones físicas, elementos de protección personal, presentación personal, etcétera).

Para el inicio de la auditoría, favor suministrar al equipo auditor en medio electrónico y/o en medio físico la siguiente información:

- Estadísticas de producto no conforme interna 2016 a 2018
- Estadísticas de quejas y reclamos de los clientes 2016 a 2018
- Resultados de logros frente a los objetivos de calidad 2016 a 2018

Durante la auditoría se evaluará el cumplimiento de requisitos relacionados con los del sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4), información documentada (7.5), roles, responsabilidad y autoridad (5.3), comunicación interna (7.4), provisión de recursos (7.1.1, 7.1.2, 7.1.3), ambiente para operación de los procesos (7.1.4), seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.1, 9.1.3), mejora continua (10.3) en la auditoría de cada proceso.

Así mismo se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios establecidos en el “Reglamento de la certificación ICONTEC de sistema de gestión” R-SG-01, versión 6, y en el “Manual de aplicación” M-SG-01-A con respecto a quejas y reclamos y el uso de las marcas ICONTEC e IQNET.

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:	2018-06-18
-----------------------------------------	------------

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BELLO

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

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