

1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
Administración central del Municipio de Bello		
SITIO WEB:		
LOCALIZACIÓN:		
Carrera 50 51 00, Bello, Antioquia, Colombia.		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al sitio principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Carrera 50 51 00,	Bello, Antioquia, Colombia.	Sede principal. Todo el alcance, todos los procesos.
No hay mas sedes		
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
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.		
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		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
Para el Sistema Integrado de Gestión de la Administración Central del Municipio de Bello no aplica el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo de las normas ISO 9001 y NTCGP 1000 debido a que las competencias de los entes territoriales (especificaciones del servicio) están establecidas por la constitución y la ley, en especial la ley 136 de 1994 y no se pueden salir de este marco normativo.		
CÓDIGO SECTORIAL IAF ÁREA TÉCNICA: 36/0		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Carlos Mauricio Henao Barrera	
Cargo:	Secretario de Planeación.	
Correo electrónico	carlos.henao@bello.gov.co ; juan.gomez@bello.gov.co juanpagolo@hotmail.com	
	452 10 00	

1. INFORMACIÓN GENERAL					
TIPO DE AUDITORIA:		<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria			
		FECHA	DURACIÓN (días – auditoría)		
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA		2014 – 07-09	0,5		
AUDITORIA EN SITIO		2014-07-(14 al 18)	5,0		
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)		No aplica	No aplica		
EQUIPO AUDITOR					
Auditor líder	Carlos Arturo Peña Zapata				
Auditor	No aplica				
Experto Técnico	No aplica				
DATOS DEL CERTIFICADO					
Código asignado por ICONTEC	SC-CER 143688	GP-CER 143691			
Fecha de aprobación inicial	2011-09-14	2011-09-14			
Fecha vencimiento:	2014-09-13	2014-09-13			

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión. • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de envío del plan de auditoría: 2014 – 07-09 • Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo? Si X No <input type="checkbox"/>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?:
Si No
Auditoría combinada , auditoría integrada ; con los esquemas 9001 y NTCGP 1000.
- Es aplicable el muestreo por múltiple sitio?:
Si No
- Se definió el plan de muestreo a seguir para el próximo ciclo de auditorías de la organización (renovación, primer seguimiento y segundo seguimiento) en el ES-P-SG-02-F-030:
Si No No aplica
- Se auditaron actividades en sitios temporales?
Si No No aplica
- La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización, no se verificaron todos los documentos y registros; por ello, tiene asociado incertidumbre. Las evidencias, procesos y elementos del sistema observados fueron:
 - Direccionamiento: revisión del plan de desarrollo, balance, logros, resultados, impacto a la comunidad. Proyección sobre el norte estratégico del municipio como ente territorial. Proyectos de cooperación regional. Ubicación en el contexto regional y nacional.
 - Información relacionada con el proceso de revocatoria de Alcalde presentado en el año 2013. Antecedentes, desarrollo del proceso de revocatoria y lecciones aprendidas.
 - Reporte “evaluación general del plan de desarrollo 2012- 2015” con fecha de 2013-12.
 - Reporte memorando 201410105 de 2014-06-20 asociado a los indicadores de desempeño integral histórico desde el año 2005.
 - Revisión de los aspectos relevantes sobre la tendencia natural del municipio, visión y misión (2014-05).
 - Índices de condiciones de vida (vivienda, servicios públicos, bienes, educación, dependencia económica, natalidad). Resultados del plan de desarrollo.
 - Información básica proyecto APP para el “distrito cultural parque de artes y oficios”.
 - Información básica proyecto “transporte masivo para el municipio de Bello, oficio 6000000-00 1679 del Metro dirigido al municipio con fecha de 2014-04-15.
 - Informe de revisión por la dirección 2014 (periodo 2013) y seguimiento efectuado por control interno al respecto.
 - Evaluación independiente. Programación de auditorías (criterio de programación), resultados de las evaluaciones, mejoras generadas a partir de la evaluación (al proceso de evaluación independiente, a la organización).
 - Criterio de programación de auditoría interna: marco legal (ley 87 de 1990), control a riesgos, seguimiento al plan de desarrollo. Programa de auditoría año 2014, memorando de encargo auditoría No. 10, plan de auditoría
 - Seguimiento a la auditoría No. 7 del año 2014. Objetivo asociado al plan anticorrupción. Memorando de encargo. Entrevista con auditores para evaluar el método de intervención. Carta de presentación de auditoría de control interno No.007. Reporte de reunión de apertura. Informe de auditoría.
 - PQRS. Tipología, tendencias de las acciones. Mejoras introducidas al proceso de PQRS.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Procedimiento para la gestión de las PQRS versión 4 2014-06-02

- Resultados de la evaluación de las PQRS acumulado año 2013 y primer cuatrimestre de 2014.
- Trazabilidad PQRS 2014-02-20 radicado 21404992. Respuesta dada 2014-02-24 radicado 2014003546
- Trazabilidad PQRS 2014-02-28 radicado 201405845. Respuesta dada el 2014-03-18 radicado 2014005712
- Procedimiento de atención de procesos disciplinarios.
- Desarrollo integral del territorio: POT, programas estratégicos, interrelación de las distintas disciplinas en la formulación de los distintos proyectos.
- POT. Estado de revisión, planes estructurantes: bulevar renacimiento, plan maestro de movilidad, plan maestro de espacio público. Acta de comité de ordenamiento territorial No.055 2014-06-18. Caracterización del proceso de desarrollo Integral del Territorio.
- Información interrelacionada acerca del avance del proyecto “Intervención de NBI de la vereda Granizales y sus sectores”. Viviendas aproximadas: 3300. Población desplazada vulnerable, definida como el segundo asentamiento más grande Colombia. Proyecto en el cual intervienen las distintas disciplinas locales, regionales y del orden nacional e internacional. (municipio, departamento, nación y ayudas de cooperación internacional). Cronograma del proyecto.
- Visita proyecto Montes Claros. Solución de 1008 viviendas a familias vulnerables. Acompañamiento social el proyecto.
- Actas de reunión del Comgerd No.26 2013-10-16, No. 28 2013-10-30.
- Acta de evaluación de simulacro de evacuación 2013-10-23.
- Plan municipal para la gestión de riesgos 2012-09
- Protocolo de la atención de emergencias. Resolución 20132054 de 2013-08-05 adoptado por medio de la resolución 20141510 de 2014-05-16
- Información asociada al riesgo detectado en el Barrio Santa Rita.
- Informe de inspección técnica deslizamiento de masa barrio Santa Rita 2013-06-05. Registros de la contratación pública 1400-12-5-CD-2014-0466. Lista de chequeo documentos de la contratación pública. Acta de liquidación de obras 2014-04-01.
- Asesoría en Aseguramiento sistema general de salud. Indicador de cobertura desde los años 2011 a 2014 (junio).
- Trazabilidad derecho de petición radicado 201405561 de 2014-02-26
- Indicadores asociados a la atención integral de enfermedades prevalentes en la infancia.
- Seguimiento a los indicadores de acceso de la IPS Comfama.
- Gestión social. Modelo de atención al adulto mayor. Población aproximada de 8500 adultos mayores. Proceso de verificación de requisitos, inclusión en centros de atención, prestación del servicio de beneficios (mantenimiento físico). Interacción con otras dependencias del ente territorial. Programa de encuentros intergeneracionales.
- Política pública de envejecimiento y vejes para el municipio. Acuerdo 001 de 2014-02-28, reglamentada 250 de 2014-07-03
- Entrevista con integrantes del grupo “Horizontes de Vida 2”. Ficha del programa día 2014-07-16, sesión No. 5.
- Trazabilidad caso CC32306422 y cc 32308305 8adultos mayores).

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Asistencia al evento público de seguridad vial, realizado el día 2014-07-16 10:00 A.M. (evento de carácter asociativo (con los demás municipio del Valle de Aburrá y con el ministerio de transporte). Políticas, principios, objetivos, controles establecidos en materia de la prestación del servicio de transporte público terrestre automotor en la modalidad de especial.
- Formación ciudadana, espacios de fomento a la participación comunitaria. Circular 006-1500 de 2014-04-25 “programación ciclo de capacitaciones a las Juntas de Acción comunal”.
- Vocación profesional de la población del municipio (Profesional – ingenierías; tecnologías – salud y educación; técnicas – calidad, sistemas, mecánica automotriz).
- Reporte de asistencia del líder de la JAC Villas de Comfenalco al programa de líder comunitario 2014-04-03, y 2014-05-17 y 2014-06-17 del ciclo de capacitaciones.
- Resultado de la formación emprendimiento en el área confecciones.
- Programa de turismo en el municipio.
- Programas de formación ciudadana en temas de salud: manipulación de alimentos, educación sexual y reproductiva.
- Formación ciudadana en el componente ambiental. Comparendo ambiental,
- Formación ciudadana en solución de conflictos y participación.
- Entrevista con presidente de la Junta de Acción Comunal Villa de Comfenalco. Formación recibida: tecnología en gobierno local 2013. Problemática de la comunidad. Enfoque – forma de pensar de líder comunitario y de la comunidad.
- Auto Número 041 de 2012-06-28 auto de reconocimiento de los dignatarios de la JAC
- Informe de resultado del evento público masivo realizado el día 2014-07-17 en el marco de la apertura de la fiesta del Cerro Quitasol.
- Informe 2014-04-08 de operatividad, accidentalidad y contravenciones primer trimestre del año 2014.
- Hoja de vida de trámite – servicio, procedimiento Vigilancia y Control versión 07. Reporte de inspección a estación de servicio de combustibles Cencosud carrera 50 27 B 51.
- Reporte de inspección productos alimenticios de la Finca calle 22 D 43 C 50 Bello 2014-05-20
- Reporte estadístico de indicadores de delincuencia año 2013 y corrido de 2014.
- Informe sobre estado del programa Noche segura. Carpeta del establecimiento Licor’s La Barra calle 63 60 02
- Trámites: análisis de la matriz de riesgos del proceso de trámites, actividades de control a dichos riesgos, listado de trámites y servicios.
- Trazabilidad trámite radicado 021413686 de 2014-05-21, otorgamiento reconocimiento club deportivo; radicado 0201415506 de 2014-06-09, solicitud de residencia; certificado 3080 exhumación de 2014-03-27; radicado 0201403374 de 2014-02-05, novedad institución educativa; informe de técnico de vigilancia y control operativo de control por indebida ocupación de espacio público 2013-05-22; radicado 201403689 de 2014-02-28 control de espacio público; radicado 0201418572 de 2014-07-09, espectáculos públicos.
- Certificado de calibración S-CI-0314-20 del equipo ALCOTEST 7510, empleado para realizar pruebas de alcoholemia.
- Evaluación del desempeño fiscal de la Entidad. Informe de cumplimiento ley 617 y ejecución presupuestal comparativos años 2011, 2012 y 2013. Informe anexo 5 marco fiscal a mediano plazo (2014 – 2014). Informe de calificadora FITCH RANTINGS 2013-09-16.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Información acerca del desempeño catastral, actualización catastral, desarrollo tecnológico en materia catastral.
 - Mejoras incorporadas en el proceso de rentas.
 - Políticas de gestión humana para el desarrollo del talento humano, desde el ser, el saber y el hacer.
 - Evaluación del desarrollo de investigaciones de proceso disciplinario, estadísticas año 2013 y corrido 2014, clasificación de la naturaleza de los casos, trazabilidad de los casos radicados Nos.: 19-2014; 68-2012; 30-2013.
 - Acta de reunión tercer trimestre 2013, en la cual se evidencia la eficacia de las acciones correctivas tomadas para atender las no conformidades detectadas en la auditoría anterior.
 - Competencias en: planificación territorial, desarrollo social, desarrollo económico, desarrollo territorial, administración pública.
- En la reunión de apertura se expresó a la organización que la auditoría a realizar es una evaluación del sistema de gestión, no sustituye la evaluación de producto ni de proceso, así como tampoco pretende reemplazar las actividades de control propias de la organización ni de los organismos oficiales de control.
 - El requisito de diseño y desarrollo (numeral 7.3 de la NTC ISO 9001), aplica en el alcance del certificado?
Si No
 - Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?
Si No
- Se verificó la capacidad de cumplimiento de éstos, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento. Los principales requisitos legales evaluados fueron:
- Ley 943 de 2014.
 - Ley 87 de 1990
 - Ley 1474 art 73 de 2011 estatuto anticorrupción
 - Decreto 2641 de 2012 art 5 y 7
 - Decreto 2482 de 2012-12-14 página 23
 - Decreto 2641.
 - Código contencioso administrativo, en lo que corresponde con la atención a la comunidad (PQRS)
 - Ley 383. POT
 - Ley 1523 de 2012.
 - Ley 715. SSSG
 - Ley 136 de 1994 y su modificación ley 1551 de 2012
 - Declaración universal de los derechos humanos artículo 25, numeral 1
 - Ley 52 de 1990, decreto 380 de feb de 1995 ley 743 de 2002.
 - Ley 1480 de 2011 protección del consumidor.
 - Ley 909

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ley 734 de 2002. Control interno disciplinario. • Se evidencian requerimientos especiales legales asociados al funcionamiento de la organización o los proyectos que realiza? Si <input type="checkbox"/> No X. • Se evidencian cambios significativos en la organización? Si <input type="checkbox"/> No X. • Se evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos reportados en el informe Etapa 1: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica X . • Se presentaron durante la auditoria cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado? Si <input type="checkbox"/> No X • Se identifican actividades que deban ser verificadas en la siguiente auditoria? Si <input type="checkbox"/> No X • El equipo auditor manejó la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retornó a la organización toda la documentación en forma física, o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?: Si X No <input type="checkbox"/> • Se detectaron hallazgos clasificados como no conformes? Si <input type="checkbox"/> No X 	

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	0
	Menores	2
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	2
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	0

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION
--

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

DESDE LO ESTRATÉGICO

- La labor realizada que ha llevado a posicionar al municipio como el primer municipio en gestión el departamento de Antioquia.
- La iniciativa de APP asociada a un “distrito cultural parque de artes y oficios”. Busca el desarrollo de la ciudad desde la infraestructura para el desarrollo de eventos.
- La sistematización de las experiencias en el proyecto de Granizal el cual permitió la gestión de recursos de cooperación internacional para replicar en otros sectores con necesidades equivalentes.
- Las estrategias, tácticas y acciones en materia de gestión de la salud, las cuales están entregando resultados positivos, incluso de los mejores en el departamento de Antioquia en este campo, en particular en la población infantil.
- El establecimiento de la política pública de envejecimiento y vejez en el municipio. Asegura la el disfrute de los derechos del adulto mayor, es el reconocimiento a esta población sobre su accionar en su vida productiva.
- El programa de solución de conflictos y equidad “Conciliador con Equidad”. Fortalece la formación ciudadana en cuanto a la tolerancia, aceptación de la diversidad, y convivencia armónica entre la comunidad.
- La formación, el enfoque que se ha dado a los líderes de Junta de Acción Comunal, en cuanto su rol de líder comunitario y la responsabilidad ante la ciudadanía cubierta.
- Las actividades de control preventivo establecidas en el marco de las fiestas del “Cerro Quitasol” versión 2014. Las fiestas se celebran sin situaciones que lamentar y se desarrollan en completa armonía.
- Las actividades realizadas que han permitido obtener la calificación BBB (venía de BBB-) por la calificadora FITCH RANTIGS año 2013, la calificación de desempeño integral nacional puesto 16 departamental puesto 1 año 2013.

DESDE LO TÁCTICO

- La formación de auditores internos con certificación IRCA, incrementa la capacidad de los auditores para ir más allá de la evaluación interna.
- La acción táctica de socialización al personal de las empresas de servicios de aseo y de vigilancia sobre el procedimiento de atención al ciudadano, mediante el cual se podría captar información

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

importante del a comunidad sobre el desempeño de la entidad. Esta acción y la acción de registro de cada servidor público sobre las PQRS, puede fortalecer las acciones de legitimidad del Estado Colombiano.

- La realización del evento público de transporte y tránsito “Primer Foro de la seguridad vial en el servicio de transporte público terrestre de pasajeros en la modalidad de especial - escolar” con el fin de fortalecer la cultura ciudadana con respecto a la seguridad vial, en particular en el servicio especial modalidad de escolar. Convocatoria a los diferentes actores del servicio (autoridades de transporte del orden nacional y municipal, transportadores, instituciones educativas, padres de familia, estudiantes, entre otros).
- La orientación de fortalecer competencias del SER desde los social y del HACER y SABER HACER desde el desarrollo económico.
- El modelo de incentivo (premio y castigo) a los comerciantes de establecimientos públicos para la apropiación de cultura pública y el fomento al autocontrol social. Modelo “Bello Vive la Noche, Noche Segura”.
- El modelo que se está desarrollando en la escuela de música para atraer a los niños y sensibilizarlos en los beneficios del estudio del arte musical. Contribuye no solo a la formación musical sino a la del ser. Se invita a sistematización de la experiencia y del modelo pedagógico.
- Las mejoras incorporadas al proceso de rentas, las cuales han permitido disminuir no solo la cantidad de trámites sino los tiempos de estos.

DESDE LO PRÁCTICO

- El modelo de reuniones semanales del SIG, permite mantener actualizado el modelo de sistema de gestión, debatir aspectos de interés común y proponer acciones de mejora para la entidad.
- El enfoque de auditoria desde la perspectiva de riesgo. Permite efectuar un ejercicio con mayor proactividad.
- La incorporación del modelo de caja única en el servicio de transporte, las directrices y controles establecidos para el mejoramiento del parque automotor de servicio público del municipio, la incorporación de vehículos con acondicionamiento para la accesibilidad de población con limitaciones físicas, las distintas campañas de seguridad vial, elementos que generará beneficio en la calidad de la prestación del servicio de transporte. Ente territorial pionero en Antioquia en estas actividades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

DESDE LO ESTRATÉGICO

- Seguir fortaleciendo la iniciativa de estructurar un plan estratégico de largo plazo, a fin de establecer las bases de desarrollo del municipio. Revisar la visión “estratégica” de municipio.
- Investigar la posibilidad de estructurar la intervención del sector en la Vereda Granizal desde una perspectiva mayor, largo plazo, que considere las proyecciones desde la dinámica social, económica, ambiental, política y el goce efectivo de derechos; describir el modelo de intervención en cada una de las posibles fases de la intervención. Lo anterior, con el ánimo de asegurar el “Desarrollo Integral del Territorio” bajo unas condiciones de auto sostenibilidad de la comunidad.
- Considerar una mayor integralidad de las disciplinas relacionadas con el desarrollo integral del territorio (perspectivas de: lo físico, social, económico, ambiental y político).
- Considerar la posibilidad de evaluar el desempeño de la gestión de trámites desde la perspectiva de la inter operatividad, la cantidad de trámites y su simplicidad, comparado con los estándares internacionales.
- Fortalecer la actualización del plan municipal para la gestión de riesgos.
- Fortalecer la definición de indicadores de impacto.
- Mejorar la interrelación entre las diferentes secretarías para trabajar de forma unificada como un solo ente público ante el ciudadano. Aprovechar sinergias.

DESDE LO TÁCTICO

- Considerar la evaluación de la continuidad del egresado de los colegios en el sistema educativo o en su incorporación al sistema productivo – económico. Lo anterior para evaluar el real desempeño del sistema educativo y su interrelación con el modelo de desarrollo económico.
- Considerar unos ciclos más amplios para la programación de auditorías, en los cuales se involucre no solo aquellas de carácter obligatorio – legal, sino también el elemento de riesgos y las condiciones del entorno reinantes estimadas para cada momento.
- Analizar la complementariedad y la compatibilidad de los modelos de gestión (NTCGP 1000, ISO 9000 y SISTEDA) con el modelo de control (MECI 1000), determinar la interrelación entre ellos y a partir de esto evaluar la pertinencia de integrar o no el modelo de auditoría interna como un solo modelo para evaluar la organización de forma única en cada intervención.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer el eje de investigación (eje 4) establecido en la política pública de envejecimiento y vejez.
- Investigar sobre técnicas y mecanismos adicionales a los actuales para medir la satisfacción de la ciudadanía. Investigar mecanismos existentes formales para efectuar investigación de mercados o para evaluar percepción de la ciudadanía sobre determinados entes territoriales. Analizar costo – beneficio de efectuar estudios especializados con proveedores externos o el empleo de mecanismos propios.

DESDE LO PRÁCTICO

- Considerar la posibilidad de clasificar, tipificar la naturaleza de las PQRS a fin de orientar programas de desarrollo del personal.
- Revisar la metodología establecida para la conservación y acceso de los registros de las reuniones de a fin de tener un manejo digital de mayor factibilidad en la consulta de estos.
- Investigar la pertinencia de construir un modelo que permita visualizar la historia de los riesgos, desde su identificación hasta las actividades de control definidas y ejecutadas en caso de darse la materialización de dicho riesgo; lo anterior con el fin de: sistematizar las experiencias del riesgo en particular, disponer de un mecanismo de seguimiento a las actividades de control, soporte sobre la gestión del Ente territorial para la prevención y atención del riesgo.
- Considerar la posibilidad de llevar registros sistemáticos del impacto de las actividades desarrolladas entorno a la política pública de envejecimiento y vejez.
- Considerar la posibilidad de estructurar un programa académico integrado de mediano plazo en cuanto a la formación de líderes comunitarios.
- Considerar la posibilidad de presentar requisitos bajo los cuales se deben instalar los puestos comerciales temporales en los eventos de ciudad.
- Estudiar los mecanismos de control a los establecimientos del programa “Bello vive la noche, noche segura”, a fin de evaluar posibilidades de mejora en dichos mecanismos que permitan demostrar el mantenimiento de las condiciones establecidas para los comerciantes.
- Revisar las respuestas dadas a la ciudadanía y evaluar en qué medida la Entidad – El Estado Colombiano se hace corresponsable de los eventos que desarrolle el particular (caso respuesta radicados 21404992 y 2014016190). Revisar la posibilidad de entregar respuestas únicas institucionales a este tipo de solicitudes a fin de evitar el riesgo de involucrar a la entidad en situaciones no deseadas o de no incumbencia.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar la posibilidad de evaluar el impacto económico en la sociedad de los eventos de ciudad (fiesta Del Cerro Quitasol). Evaluar el circulante, el crecimiento económico durante y posterior al evento.
- Considerar la cuantificación de los beneficios que se están dando a la comunidad en materia de disminución de trámites (caso rentas). Comparar estos resultados con el índice de trámites de las ciudades desarrolladas.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR

Se evidenciaron no conformidades pendientes de la auditoría anterior?: Si No .

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

NIVEL DE SATISFACCIÓN

AÑO	Resultado de la medición del Nivel de Satisfacción	
	(en lo cuantitativo)	(en lo cualitativo)
2011	4.36	Amabilidad Confidencialidad Conocimiento técnico
2012	4.36	
2013	4.57	
2014	4.41	
Tendencia observada	Estable	

Nota. En lo cuantitativo: En aumento, estable, en disminución.

En lo cualitativo: naturaleza, procesos asociados.

QUEJAS – RECLAMOS

- Se tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas?

Si No .

AÑO	Quejas – Reclamos reportados		
	Cantidad	Principales Causas	Acciones tomadas

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

2014 (a mayo 31)	6658	No se dispone de información al respecto. De manera perceptiva, el mayor porcentaje está asociado al tema de impuesto predial. (actualización realizada en el año 2012 y 2013)	
Tendencia observada			

Durante la auditoría, la organización suministró información acerca de quejas que generan procesos disciplinarios. Se analizó el modelo de atención al respecto.

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

DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Se evidencia el logro de los objetivos de calidad establecidos por la organización en el último periodo?
Si No
Acorde con los resultados mostrados por los indicadores de gestión de la organización, se concluye que los objetivos de calidad y los objetivos organizacionales logran las metas planteadas.

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

- Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación:
Si No

Auditoria	Cantidad de No Conformidades	Clasificación (mayor – menor)	Requisitos asociados de la norma ISO	Recurrencia de causas de las situaciones no conformes
Otorgamiento / Renovación 2014	0	NA	NA	Sin tendencia
Primer seguimiento del ciclo 2015				
Segundo seguimiento del ciclo 2016				

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

- El logo de certificación se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen de ICONTEC?
Si No
- El logo se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Si No

- Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de acreditadores de acuerdo a lo establecido en el ES-I-SG-001, razón social, direcciones, alcance, etc.)?

Si No

9. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS							
#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)	REQUISITO(S) DE LA NORMA	CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ANÁLISIS DE CAUSAS (INDICAR LAS CAUSAS RAÍCES)	ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
	No aplica. En esta auditoría no se detectaron situaciones no conformes.						SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
							SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
							SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:

10. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01					
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión					
Mantener la Certificación del Sistema de Gestión					
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
<p>Se concluye que el sistema de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es conforme con las disposiciones planificadas. • Es conforme con los requisitos de la norma auditada. • Es conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización. • Se ha implementado. • Se mantiene de manera eficaz • Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorias. 					
Nombre auditor líder:	Carlos Arturo Peña Zapata	FECHA:	2014	07	29

11. EXCLUSIVO PARA USO INTERNO DE ICONTEC. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan)	
Plan de muestreo (Multisitio)	No aplica
Programa de auditorías.	X
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	No aplica
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	No aplica

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