

1600

Itagüí

Doctor  
**KENY WILLER GIRALDO SERNA**  
Personero Municipal  
Itagüí

Cordial saludo

Hago entrega del Informe de Auditoria correspondiente al proceso de Gestión de Convivencia Ciudadana.

Gracias por la atención prestada

Atentamente,



**JOSE LEONARDO ARANGO ARANGO**  
Auditor

C.C. Doctora Gloria Patricia Giraldo Campo, Personera delegada para los Derechos Humanos

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 No 51-55  
Teléfono: +57 (4) 3764884  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co) / [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)



90-CER 427966



90-CER 427967



<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Convivencia ciudadana
--------------------------	-----------------------

<b>PROCEDIMIENTOS AUDITADOS</b>	<b>FECHA DE LA AUDITORIA</b>
Todos los procedimientos asociados al proceso	Agosto 9 de 2018
<b>AUDITOR LIDER</b>	<b>EQUIPO AUDITOR</b>
José Leonardo Arango	
<b>AUDITADO:</b>	
Líder del proceso de convivencia ciudadana	

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Verificar la conformidad del proceso respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y demás legales y reglamentarios aplicables al proceso
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>
Documentación asociada al proceso de gestión de las comunicaciones
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)</b>
Leyes, Normas, ISO 9001 de 2015, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos.
<b>RESUMEN DE LA AUDITORÍA:</b>
<p>El desarrollo de la auditoria consistió en una entrevista con observación de actividades, solicitud de documentación como evidencia de las respuestas, registro de hallazgos y la posibilidad de realización de un plan de mejoramiento como resultado de las no conformidades identificadas.</p> <p>En lo atinente a los criterios para alcanzar los objetivos de la auditoría, el auditor fue enfático en recalcar que las evidencias serían fundamentales para soportar los diferentes hallazgos que se establezcan; que se indagaría sobre los procesos y procedimientos y sobre los numerales pertinentes contenidos en la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>En la parte introductoria no hubo preguntas de parte de los auditados.</p> <p>Con base en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso de convivencia ciudadana se indagó desde la forma como se planea el proceso, pasando por las actividades de su gestión, hasta la forma como se evalúa y se aplica el mejoramiento continuo.</p> <p>El proceso de convivencia ciudadana aun no se encuentra documentado, toda vez que se encuentra supeditado a la puesta en marcha del centro de mediación.</p>

El centro de mediación se implementará a través de un convenio con la U de A en el segundo semestre de 2018, con capacitaciones a los funcionarios de la personería sobre mediación, a través de 6 módulos que constituyen un diplomado, debe terminarse en el mes de diciembre. Los tramites que faltan son internos de la U de A.

**HALLAZGOS**

**1.FORTALEZAS**

N°.		
1	Entrega inmediata de la información solicitada	
2		
3		
N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1		
2		
3		
N°	3. OBSERVACIONES	
1	Hace falta avanzar en la implementación del centro de mediación	
2		
3		

**CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA**

De acuerdo a los auditados, el centro de mediación debe estar implementado para el segundo semestre de 2018. Igualmente, con la asesoría del equipo de la U de A, se debe documentar el centro de mediación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

**FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:** Renardo Arango

**FIRMA AUDITADO:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:** Agosto 11/2018



## SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Código: FEM-01

Versión: 01

Fecha: 12/05/2014

### ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA SELECCIÓN

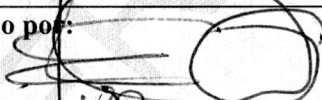
1. HABILIDADES ESPECIFICAS DEL AUDITOR (Requerido)	SI	NO
1.1. El conocimiento es acorde a la especificidad de los procesos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. EDUCACIÓN:	Indique la opción
El último nivel de estudios del auditor es: A) Técnicos o tecnológicos B) estudios profesionales C) especializaciones o maestrías	C

3. EXPERIENCIA LABORAL: mínimo 6 meses de experiencia laboral en la Personería	Indique la opción
El auditor tiene experiencia laboral de: A) 6 meses B) 7 meses a 5 años C) Más de 5 años	B

4. FORMACIÓN DEL AUDITOR: Esta formación puede ser dentro de la organización o por una organización externa y requiere formación en ISO 9001 o NTC GP:1000, mínimo 10 horas; el auditor requiere formación en la NTC ISO 19011, mínimo 12 horas	Indicar el # de horas
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 9001 o en NTC GP 1000?	120
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 19011?	120

5. EXPERIENCIA EN AUDITORIAS:	SI	NO
¿Tiene experiencia como auditor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene experiencia como auditor acompañante u observador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene experiencia en la ejecución 1 a 3 auditorías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene experiencia de más de 3 auditorías? ¿Cuántas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Elaborado por:  Nombre del auditor: *Jose Leonardo Cerango Cerango*

Centro Administrativo Municipal de Itagüi (CAMI)  
Cra. 51 No 51-55  
Teléfono: +57 (4) 3764884  
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



ISO 9001

NTCGP 1000