

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
PERSONERIA DE ITAGUI		
SITIO WEB: www.personeraiitagui.gov.co		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 51 No 51-55 Itagüí- Antioquia Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
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 tiene sedes alternas		
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de Servicios de: Atención al Ciudadano; Promoción y Protección de los derechos humanos, Colectivos y del ambiente; Intervención en procesos Penales y de Familia; Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial y Convivencia Ciudadana		
Focus on the citizen Promotion and protection of human rights, collective and environment intervention in criminal processes and family Administrative surveillance and official conduct and citizen coexistence		
CÓDIGO IAF: CS 36-0		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: aplicable para esquemas de sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, como ISO 22000, NTC 5830, ISO/TS 22002 en sus diferentes partes, FSSC 22000		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:		
ISO 9001:2008, NTCGP100:2209 Y LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	KENNI WILLI Giraldo	
Cargo:	Personero	
Correo electrónico	ambienteycolectivos@personeraiitaguy.gov.co	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> X Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Renovación y actualización	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-10-10	0.5
Auditoría en sitio	2016-10-31 Y 11-01	1.5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Manuel Tabares J	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER427866	GP-CER427867
Fecha de aprobación inicial	2015-11-06	2015-11-06
Fecha de próximo vencimiento:	2018-11-05	2018-11-05

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.• 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• 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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none">• 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 y documentos de origen externo aplicables.• El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.• 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.• 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.• El equipo auditor manejó la información documentada 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.• Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No **NA**

- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?
Si No NA 7.3 Y 7.6

- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?
Si No **NA**

Si aplica indicar ¿en cuáles sitios temporales, se realizó auditoría, a cuáles proyectos o contratos? Indicar que actividades del alcance fueron cubiertos en cada contrato o proyecto o sitio temporal auditado.

Nombre del Contrato o Proyecto:	NA
Actividades del alcance	
Cliente:	
Localización:	
Fechas de la auditoría	

- ¿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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si **No**

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

- ¿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

En caso afirmativo, relacionar el acto administrativo legal y fecha de aprobación por autoridad legal competente.

se verificó la identificación y la planificación de su cumplimiento de los requisitos legales aplicables: Constitución Política de 1991 Artículo 118, Ley 136 de 1994 Artículo 168, modificada algunos artículos por la Ley 1551 de 2012, Ley 909 de 2002, Ley 872 de 2003, Decreto No 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009 y demás leyes y decretos que las complementen y las modifique mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento.

- ¿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, entre otros?
Si No

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En caso afirmativo, cuáles: algunos cambios en el equipo directivo, se conserva el personero reelegido por cuatro años mas

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No

En caso afirmativo descríbalas,

- ¿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 No aplica .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo: MANEJO DEL ARCHIVO DOCUMENTAL

En caso afirmativo incluir si el control:

Lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio

El control esta compartido entre la Organización y el proveedor. La gestión documental esta contratada con un proveedor de este servicio.

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

Si No ,

En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No ,

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

- ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No

En caso afirmativo, por favor describa brevemente:

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	No aplica		

En caso de que no se haya solucionado una o más no conformidades menores pendientes, se debe realizar verificación complementaria

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

PLANIFICACION

Ajustar la política adicionando el concepto de partes interesadas con el fin de adecuarla a la versión 2015 de la norma ISO 9001.

Ampliar las encuestas de satisfacción a los usuarios de la personería que utilizan otros medios como las redes sociales con el fin de tener resultados de la ciudadanía que utiliza las nuevas formas de comunicación.

ATENCION AL CIUDADANO

Precisar la fórmula del indicador de calidad en la respuesta de PQRS pues no determina si la atención en realidad es sobre la muestra que toma el personero.

Aprovechar la herramienta de PQRs para determinar el tiempo promedio de atención por tipo de trámite solicitado y establecer con base en los resultados medidas para mejorar el proceso.

INTERVENCION EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA

Revisar la meta del indicador de violación del debido proceso ya que esta dependiendo de actores externos a la Personería.

CONVIVENCIA CIUDADANA

Precisar el alcance del centro de mediación de conflictos ya que su actuar está determinado por la ley que le da origen.

GESTION HUMANA

Evidenciar la verificación de experiencia que se exige al ingreso del personal (cálculo explícito de la experiencia exigida)

Realizar entrenamiento al líder del proyecto para asegurar un manejo adecuado de la documentación.

Apoyarse en las herramientas informáticas para el control del plan de capacitación y permitir así un manejo fluido de la información.

EVALUACION Y MEJORAMIENTO

Definir el alcance de las auditorias de control interno y de calidad para que no parezca que se está repitiendo y obtener así de ambos ejercicios mayor valor agregado.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

PLANEACION INSTITUCIONAL

La definición del proceso de Gestión de comunicación como estratégico dándole así la trascendencia que hoy tienen las comunicaciones en la gestión de las organizaciones.

Adecuación de los espacios para atender a los ciudadanos en aras de garantizar la confidencialidad y privacidad de los ciudadanos

ATENCION AL CIUDADANO

El software PQRS que permite establecer hora de ingreso y de salida del ciudadano con lo cual se puede establecer el tiempo promedio de atención.

CONVIVENCIA CIUDADANA

La formación a diferentes públicos sobre la el servicio de mediación de conflictos escolares que presta la Personería, mejorando la visibilidad de la entidad ante la ciudadanía.

EVALUACION Y MEJORAMIENTO

La formación de auditores internos de la entidad lo que permitirá aprovechar el conocimiento de los procesos y poder aportar a la mejora.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique. (Aplica a partir de la primera auditoria de seguimiento) (La tendencia se observa en la relación del número de quejas vs número de clientes o contratos)

	Peticiones	quejas	Reclamos	denuncias
2016 a la fecha	127 133 seguimiento a peticiones que se realizan a otras entidades	6	6	8
2015	172	4		

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

Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a

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

estas quejas.

- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si No .
Si la respuesta es negativa, por favor describa brevemente la situación:
- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?
Si No
En caso positivo la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad del riesgo? Si No .
- ¿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 .
Si la respuesta es negativa, por favor explique:

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

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	
1ª de seguimiento del ciclo	0	
2ª de seguimiento del ciclo		

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

Si No .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorías internas se realizan con auditor externos suministrados por el Municipio de Itagüí , de la Personería de Medellín y del Concejo de Itagüí,

Se verificó el cumplimiento del perfil establecido en el procedimiento de auditorías.

Se auditaron todos los procesos.

El resultado de la auditoria es llevado a la revisión por la dirección para toma de acciones de mejora

El procedimiento de auditoría está de acuerdo con directrices de ISO 19011,

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

El informe de revisión por la dirección contempla todos los requisitos de la norma en cuanto a entradas y resultados. Se toman decisiones orientadas al mejoramiento del sistema. .

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

- ¿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...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si **No** **No Aplica** .

- ¿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-M-SG-001?

Si **No** .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela.

- ¿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** .

En caso afirmativo indicar la forma como lo realiza la organización y recordarle que no está permitido ese uso, de acuerdo con los requisitos establecidos en el ES-R-SG-001.

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

- ¿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** .

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión.	NA
Anexo 3	Suplemento del informe de auditoría.	NA

PROPUESTA DE CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta / Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
	NO SE PRESENTAN					

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



10. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA

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 APLICA		

11. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión?	x
Se recomienda mantener el alcance y actualizar a nueva versión el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda mantener el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y actualizar a nueva versión	
Se recomienda renovar el certificado y ampliar alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda renovar el certificado y reducir alcance del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	
Se recomienda ampliar el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reducir el alcance del certificado	
Se recomienda reducir el alcance y actualizar a nueva versión	
Se recomienda reactivar el certificado	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	
Se recomienda suspender el certificado	
Se recomienda cancelar el certificado	
Se recomienda no otorgar el certificado	
Se recomienda no renovar el certificado	
Se recomienda no ampliar el alcance certificado	
Se recomienda no reactivar el certificado	
Se recomienda no restaurar el certificado	
Nombre del auditor líder: Manuel Tabares J	Fecha 2016 11 28

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.