

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>		
SITIO WEB: <a href="http://www.presidencia.gov.co">www.presidencia.gov.co</a>		
LOCALIZACIÓN: <b>Calle 7 No. 6-54 Bogotá, Cundinamarca, Colombia Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96 Bogotá, D.C. Cundinamarca, Colombia</b>		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al sitio principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96	<b>Bogotá Colombia</b>	<b>Direccionamiento Estratégico:</b> Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión Jurídica: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa:
Carrera 8 A No. 7-57		Vicepresidencia de la República
Carrera 8 No. 7-27 Casa Galán		Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa
Cra.10 No. 24 – 55 Piso 4		Proceso Gestión de Asuntos Políticos:
Calle 14 No. 7-19 Pisos 8, 9 y 11		Proceso Gestión de Asuntos Políticos:
Calle 7 No. 6-54 Casa Republicana y Edificio Administrativo		Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Evaluación, Control y Mejoramiento Proceso de Atención al Usuario Proceso de Gestión Administrativa Proceso de Gestión Financiera Proceso de Talento Humano Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios Proceso de Tecnología de Información y Comunicaciones Proceso de Gestión Documental
Hato grande: Carretera Central Norte Kilometro 6 – 318,16	Sopo Cundinamarca, Colombia	Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa
Casa de Huéspedes Ilustres de Cartagena: Bosque Escuela Naval San Juan Manzanillo.	Cartagena. Bolívar, Colombia	Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa
<b>ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
<b>Prestación de servicios de asistencia en el desarrollo de la Política de Gobierno, en el desarrollo de Proyectos y en la emisión de Conceptos Legales; Apoyo Logístico y Seguridad presidencial</b>		
<b>Provision of services to develop government policies, implementing projects, providing legal concepts; logistical support and presidential security</b>		
<b>EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)</b>		

1. INFORMACIÓN GENERAL		
<p><b>7.3 Diseño y Desarrollo:</b> Los servicios prestados cuentan con parámetros preestablecidos a través de requisitos normativos. La Entidad implementa en el servicio estas características, de modo que su capacidad de entregar el producto / servicio controlado no se ve afectada.</p> <p><b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición:</b> Durante la realización del servicio no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de equipos para cuya trazabilidad se requieran patrones nacionales y/o internacionales.</p>		
CÓDIGO SECTORIAL IAF: <b>36</b>		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: <b>NTC-GP-1000:2009 e ISO 9001/2008</b>		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	<b>Nubia Patricia López</b>	
Cargo:	<b>Jefe Oficina de Planeación</b>	
Correo electrónico	<b>nubialopez@presidencia.gov.co</b>	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input 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	<b>2013-10-31</b>	<b>0.5</b>
AUDITORIA EN SITIO	<b>2013-11-18/19/20</b>	<b>3</b>
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)		
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	<b>Darío Carreño V.</b>	
Auditor		
Experto Técnico		
DATOS DEL CERTIFICADO	<b>ISO 9001/2008</b>	<b>GP 1000:2008</b>
Código asignado por ICONTEC	<b>SC 5672-1</b>	<b>GP 055-1</b>
Fecha de aprobación inicial	<b>2008-10-29</b>	<b>2008-10-29</b>
Fecha vencimiento:	<b>2014-10-28</b>	<b>2014-10-28</b>
2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA		

**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

- 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**

- Se planifico la auditoria de seguimiento el 2013-10-31, fecha en que se elaboro y envió el plan de auditoría y la auditoria se desarrollo el 2013-11-18/19/20
- Los criterios de la auditoria fueron la norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001/2009 y el manual de calidad.
- No es aplicable el muestreo por múltiple sitio
- La auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.
- Durante la auditoria se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de certificación tales la Constitución Política de Colombia, Ley 3a. de 1898 y reestructurado por los Decretos 133 de 1956, 146 de 1976, 631 de 1978, 146 de 1983, Ley 10 de 1983, Decretos 2220, 2496, 3448 de 1983, 3435 de 1986, Ley 46 de 1988, Decretos 188 de 1989, 919 y 2406 de 1989, Ley 55 de 1990, Decretos 1680 de 1991, 2133 de 1992, 2243 de 1994, el Decreto 127 de 2001 y el decreto 4657 de diciembre 27 de 2006, ley 87 de 1993, y demás normatividad identificada por la entidad en su normograma.
- No han ocurrido cambios significativos en la organización certificada desde la última auditoria
- El plan de auditoría se desarrollo dentro de la presupuestado sin contratiempos
- El equipo auditor manejo la documentación suministrada por la institución en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- Se recibió la propuesta de plan de acción el 2013-12-28 para la solución de no conformidades, y no tuvo observaciones por parte del auditor líder.

**4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS PERMANENTES AUDITADOS**

Número de sitios permanentes auditados diferentes al sitio principal	<b>0</b>
--	----------

4. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SITIOS PERMANENTES AUDITADOS	
Es aplicable el procedimiento de toma de muestra como múltiple sitio	<input checked="" type="checkbox"/> NO
En caso afirmativo cuantos sitios permanentes se auditaron?	Na sitios
Si es modalidad de múltiple sitio indicar si se presentaron cambios con relación al plan de muestreo definido por ICONTEC? En caso afirmativo anexar el nuevo plan de muestreo al plan de auditoría (esta información es de uso interno de ICONTEC)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
En caso afirmativo, justificar:	

5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	<b>0</b>
	Menores	<b>2</b>
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	<b>0</b>
	Menores	<b>0</b>
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	<b>0</b>
	Menores	<b>4</b>
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	<b>0</b>
	Menores	<b>2</b>

6. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
<p>☞ <b>El SIGEPRE.</b> Porque este aplicativo informático, es “la columna vertebral” del sistema de gestión de la calidad, en cuanto a la planificación, medición, evaluación y mejora, es aquí en donde los dueños de proceso tienen disponibles las diferentes herramientas, como, indicadores, riesgos, producto no conforme, acciones correctivas y oportunidades de mejora.</p> <p>☞ <b>Los planes operativos.</b> Porque se constituyen en una herramienta vital de planificación de los servicios, puesto que establece a partir de las estrategias las actividades a cumplir para alcanzar los objetivos de los procesos, todo lo anterior permite la continuidad de los servicios, cualquiera que sea el encargado y líder del proceso.</p> <p>☞ <b>Talento Humano,</b> las mejoras Revisión jurídica en la selección de personal, la encuesta de percepción a los usuarios internos de los servicios de Talento humano. Porque van a permitir anticiparse a problemas legales y a identificar oportunidades de mejora relacionadas con los servicios que presta talento humano a los demás procesos.</p> <p>☞ <b>En el programa Desarrollo integral de la población Afrocolombiano AENPR,</b> las mejoras: La cumbre Mundial de alcaldes afrodecendiente, la definición de los 100 indicadores para saber sobre los afrodecendientes, son buenos ejemplos de los resultados de la efectividad de la política y del interés de los miembros del proceso por sacar adelante este joven proyecto que es la primera vez que un presidente lo propone, respalda y ejecuta.</p>

## 5. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- ☞ El aplicativo “Contratos” Porque esta herramienta les está permitiendo contar con la información en línea y tiempo real y un mejor control en cada una de las etapas del procesos de contratación y de la prestación de los servicios de los contratistas.
- ☞ Las auditorías internas de calidad. Porque esta herramienta les está permitiendo identificar hallazgo con valor agregado, lo cuales les ha servido para la identificación de acciones de mejora oportunas, lo cual evidencia dedicación en la preparación, conocimiento de los auditores, profundidad en la indagación y competencia de los auditores.
- ☞ La oficina de Atención al cliente y el Mejoramiento en la oportunidad de la respuesta a PQRS (de 42% a 92% en nueve meses). Porque estas mejoras están respaldando: la importancia del usuario beneficiario, el enfoque de la institución y sus servicios hacia el mejoramiento de la calidad de sus servicios.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Direccionamiento estratégico. Para mejorar esta herramienta, es importante, tener en cuenta:

- ✓ Personalizar la política de gestión ajustada a las expectativas y necesidades de los clientes
- ✓ La medición de la eficiencia de los servicios. Para compensar la no existencia de indicadores de eficiencia en los procesos misionales, es importante demostrar formalmente que el control del uso eficiente de los recursos en la prestación de los servicios, se hace a través de los controles actuales presupuestales versus las actividades desarrolladas. Indicador que ya cumplió el 100% ya no me agrega valor, por tanto definir otros
- ✓ También sería importante incluir en el cuadro de los planes operativos una columna que identifique en frente de cada actividad el tipo de de acción(preventivo o de mejora)
- ✓ Desarrollar una iniciativa estratégica que desarrolle programas que les van a permitir iniciar una “Cultura de Mejoramiento continuo”

Evaluación, control y mejoramiento: El mejoramiento continuo. Para reactivar la cultura de la documentación de la mejora *continua*”, es necesario tener en cuenta:

- ✓ Identificar un indicador de la proactividad o mejora continua del sistema de gestión
- ✓ Que el Mejoramiento continuo es “aumentar la capacidad de los procesos para cumplir los requisitos de sus servicios”
- ✓ Incluir en el procedimiento las fuentes que les van a permitir identificar acciones de mejoramiento continuo, como: proyectos de mejora, autoevaluación con la norma ISO 9004/2009, sugerencias, optimización de procesos etc.
- ✓ Consultar el modelo propuesto por la norma UNE 66178 “Mejoramiento Continuo”, como una guía para el reenfoque del mejoramiento continuo actual en la entidad.
- ✓ Definir un indicador que mida el “Mejoramiento Continuo de los Procesos” y la proactividad del sistema de gestión, como por ejemplo  $MC = (N^{\circ}APVAS + N^{\circ}AMC) / N^{\circ}ACVAS$ .
- ✓ Las acciones preventivas. Para mejorar la documentación de las acciones preventiva, es necesario considerar y analizar, los siguientes lineamientos:
- ✓ Liderazgo de los dueños de proceso en la identificación de las acciones preventivas
- ✓ Las acciones preventivas de la “Gestión del Riesgo” no son la única fuente para identificar acciones preventivas.
- ✓ Separar en el procedimiento definido de acciones correctivas y preventivas, las fuentes que les permiten identificar las acciones preventivas de las correctivas y de

**7. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

las acciones de mejora (mejoramiento continuo).

- ✓ Enriquecer el procedimiento definido con herramientas adicionales para identificar las acciones preventivas, como; la planificación para cumplir los objetivos de los procesos (que impediría cumplirlos-riesgos), un DOFA (las amenazas), el análisis de tendencias de los indicadores y sobre todo al analizar el impacto de los cambios y los proyectos de mejora sobre el sistema de gestión pueden permitir identificar riesgos y por tanto acciones preventivas.
- ✓ Establecer espacios mandatorios para la identificación y seguimiento de las acciones preventivas.

**Adquisición de bienes y servicios.** Para mejorar este proceso es importante, considerar:

- ✓ Estandarizar una lista de verificación con los requisitos contractuales, con los cuales los supervisores hagan un seguimiento estricto al cumplimiento de los requisitos contractuales.
- ✓ Estandarizar los informes de los contratistas durante el desarrollo de los contratos

**Talento humano.** Para consolidar este proceso es importante tener en cuenta:

- ✓ Definir un indicador que mida el nivel actual de competencias a partir de las evaluaciones de desempeño
- ✓ Definir las competencias funcionales(Saber Hacer)
- ✓ Asegurarse de evaluar en un ciclo determinado las competencias comportamentales
- ✓ Alinear en la Evaluación de desempeño las competencias funcionales con los compromisos que se pactan en la evaluaciones anteriores
- ✓ Identificar un indicador que a partir de las evaluaciones de desempeño determine el nivel de competencias actual de la entidad

**Atención al Usuario.** Para consolidar este proceso es importante tener en cuenta:

- ✓ Planes de control de calidad de los servicios. Para formalizar y estandarizar el control de calidad de los servicios misionales y para facilitar la identificación de los productos no conformes, es importante incluir en el Manual de procesos Misionales un cuadro que incluya: los planes de calidad por servicio, lo cuales incluirían: Etapa, característica del servicio o producto, frecuencia del control, registro y responsables. El producto no conforme. Para mejorar la documentación del producto o servicio no conforme, es prioritario considerar:
- ✓ Revisar el alcance de la aplicación para incluir el producto no conforme en proceso, no limitarse al producto final o a una reclamación de los usuarios y beneficiarios.
- ✓ Concienciar a toda la organización sobre la importancia de la documentación de los productos no conformes en la herramienta oficial.

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

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

--	--

**9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**9.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

La tendencia de las quejas y reclamaciones de los usuarios fueron en el año 2012 cinco (5) y en el año 2013 van 25 cliente y las tendencias de la medición del nivel de satisfacción en el año 2012 fue de 88.54% y en al año 2013 fue de 83.43%. Lo anterior evidencia una desmejora en la percepción de la satisfacción, por diferentes eventos ya analizados en la revisión por la dirección y se han tomado las medidas y planes de mejoramiento

Las quejas y reclamos se han presentado por la atención oportuna de requerimientos

La información relacionada con las comunicaciones de partes interesadas ha fluido aunque se reconoce que es un aspectos a mejorar

Los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC, se han cumplido

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

<b>Auditoria</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
1ª de seguimiento del ciclo	4	6.3/7.2.3 c)/8.2.1/8.2.3
2ª. de seguimiento del ciclo	2	8.3y 8.5.3
Renovación		

Las no conformidades en ambos ciclos son diferentes por tanto no se evidencia ninguna tendencia

**9.3. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:**

El logo de la certificación se emplea de acuerdo con el Manual de Imagen y el Reglamento del Certificado

No se observa mal empleo del certificado ni adulteraciones del mismo

El logo se emplea en la correspondencia de la institución

10. 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
1	<p><b>No se determinan acciones preventivas ante problemas potenciales</b></p> <p><b>Evidencia</b>                      En el año 2013 Aunque se identifican acciones preventivas estas no se documentan en el formato oficialmente definido(SIGEPPRE) en los procesos de apoyo logístico, Prensa y Comunicaciones, Desarrollo integral de la población Afro, Programa Colombia Joven y Programa Presidencial de Indígenas</p>	Menor	8.5.2	1. Incluir en el aplicativo SIGEPRE las acciones preventivas indicadas en el ejercicio de auditoria de seguimiento externa (31/01/2014)	1. Desconocimiento del procedimiento de Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento 2. Falta de capacitación para formular las mejoras en el aplicativo 3. Dificultades para identificar acciones preventivas, correctivas o de mejora 4. Se cree que la formulación de acciones preventivas solo son derivadas de las auditorias	1. Definir estrategia transversal en los planes operativos de todas las dependencias que incluya la documentación de acciones preventivas (31/12/2013) 2. Establecer indicador de proactividad de la mejora para la estrategia transversal por cada dependencia (31/12/2013) 3. Realizar talleres de formulación de oportunidades de mejora por autocontrol que incluyan la socialización del procedimiento de Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento (30/06/2014)	Si X  Fecha: 2013-11-28





						4. Solicitar al proveedor del software suite visión empresarial (Aplicativo SIGEPRE) la necesidad de incluir un clasificador de acciones preventivas, correctivas o de mejora en los planes (31/12/2013)	
2	<p><b>No se documenta el producto no conforme tal como lo establece el procedimiento P-AU-01V4</b></p> <p><b>Evidencia</b></p> <p><b>En los procesos: de prensa y Comunicación, Desarrollo integral de la población Afro, , Programa Colombia Joven, Programa Presidencial de Indígenas</b></p>	Menor	8.3	1. Realizar el reporte de productos y/o servicios no conformes de la Secretaria de Prensa conforme al procedimiento P-AU-01 (31/12/2013)	<p>1. Debilidad en la identificación y reporte de los productos y/o servicios No conformes</p> <p>2. Debilidad en la aplicación de los procedimientos e instrumentos establecidos para el reporte de productos y/o servicios No conformes</p> <p>3. No se encuentran definidas ni documentadas las características de los subservicios que prestan las áreas misionales</p> <p>4. Diferencias conceptuales frente a la definición de los productos y/o servicios no conformes</p>	<p>1. Incluir una estrategia transversal en la planeación operativa de las áreas misionales que incluya la caracterización y el reporte de los productos y/o servicios No conformes (31/12/2013)</p> <p>2. Actualizar el procedimiento de producto y/o servicio no conforme y el manual de servicios misionales incluyendo los aspectos para la caracterización de los subservicios prestados (31/03/2014)</p> <p>3. Realizar la caracterización de los subservicios que se prestan en cada una de las dependencias misionales</p>	<p>Si X</p> <p>Fecha: 2013-11-28</p>



						(31/05/2014) 4. Socializar el procedimiento de producto y/o servicio no conforme y el manual de servicios misionales actualizados al interior de cada dependencia (30/06/2014)	

<b>11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01</b>				
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				
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				
<b>Mantener la Certificación del Sistema de Gestión</b>				<b>X</b>
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión				
<p><b>Se concluye que el sistema de gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es conforme con las disposiciones planificadas.</li> <li>✓ Es conforme con los requisitos de la norma auditada.</li> <li>✓ Es conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización.</li> <li>✓ Se ha implementado.</li> <li>✓ Se mantiene de manera eficaz</li> <li>✓ Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorias.</li> </ul>				
Nombre auditor líder:	<b>Darío Carreño V.</b>	FECHA:	<b>2013</b>	<b>11</b>
				<b>28</b>

<b>12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec</b>	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	<b>NA</b>
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	<b>NA</b>
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	<b>X</b>
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	<b>NA</b>

*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.*