

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL																													
ORGANIZACIÓN																													
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA																													
SITIO WEB: www.presidencia.gov.co																													
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 7 No. 6-54 Bogotá, D.C, Colombia Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96 Bogotá, D.C, Colombia																													
<p>Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>Direccionamiento Estratégico: Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión Jurídica: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa:</td> </tr> <tr> <td>Carrera 8 A No. 7-57</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>Vicepresidencia de la República Proceso Gestión de Asuntos Políticos:</td> </tr> <tr> <td>Carrera 8 No. 7-27 Casa Galán</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa</td> </tr> <tr> <td>Cra.10 No. 24 – 55 Piso 4</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>Proceso Gestión de Asuntos Políticos:</td> </tr> <tr> <td>Calle 14 No. 7-19 Pisos 8, 9 y 11</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>Proceso Gestión de Asuntos Políticos:</td> </tr> <tr> <td>Calle 7 No. 6-54 Casa Republicana y Edificio Administrativo</td> <td>Bogotá D.C, Colombia</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>Hato grande: Carretera Central Norte Kilometro 6 – 318,16</td> <td>Sopo Cundinamarca, Colombia</td> <td>Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa</td> </tr> <tr> <td>Casa de Huéspedes Ilustres de Cartagena: Bosque Escuela Naval San Juan Manzanillo.</td> <td>Cartagena. Bolívar, Colombia</td> <td>Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa</td> </tr> </tbody> </table>			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	Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96	Bogotá D.C, Colombia	Direccionamiento Estratégico: 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	Bogotá D.C, Colombia	Vicepresidencia de la República Proceso Gestión de Asuntos Políticos:	Carrera 8 No. 7-27 Casa Galán	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa	Cra.10 No. 24 – 55 Piso 4	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos:	Calle 14 No. 7-19 Pisos 8, 9 y 11	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos:	Calle 7 No. 6-54 Casa Republicana y Edificio Administrativo	Bogotá D.C, Colombia	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
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																											
Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96	Bogotá D.C, Colombia	Direccionamiento Estratégico: 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	Bogotá D.C, Colombia	Vicepresidencia de la República Proceso Gestión de Asuntos Políticos:																											
Carrera 8 No. 7-27 Casa Galán	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos: Proceso Gestión de Seguridad. Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa																											
Cra.10 No. 24 – 55 Piso 4	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos:																											
Calle 14 No. 7-19 Pisos 8, 9 y 11	Bogotá D.C, Colombia	Proceso Gestión de Asuntos Políticos:																											
Calle 7 No. 6-54 Casa Republicana y Edificio Administrativo	Bogotá D.C, Colombia	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																											
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:																													
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.																													
Provision of services to develop government policies, implementing projects, providing legal concepts; logistical support and presidential security.																													

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2008- NTCCGP 1000 : 2009		
GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Nubia Patricia Lopez	
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación	
Correo electrónico	nubialopez@presidencia.gov	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ISO 9001- NTCCGP 1000.2009		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-03-10	0.5
Auditoría en sitio	2016-10-18,19,20 y 21	3.5
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	DORA MARINA ROJAS	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 5672-1	GP 055-1
Fecha de aprobación inicial	2008-10-29	2008-10-29
Fecha de próximo vencimiento:	2017-10-28	2017-10-28

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

- 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.
 - ¿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
 - Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: 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 Diseño y Desarrollo:** 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.
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición:** 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.
- ¿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
 - ¿En 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?:

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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
3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>			
<ul style="list-style-type: none"> • ¿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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> • ¿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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> • ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> • ¿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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input checked="" type="checkbox"/> • ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> • ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> • 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. 			
1	En el año 2015 no se han documentado servicios no conformes en el SIGEPRE, tal como lo establece el procedimiento definido. Evidencia: En los procesos: secretaria jurídica, proyectos especiales, infraestructura, eventos, Vivienda y Posconflicto. Req. 8.3	Se evidenció el reporte de productos no conformes en la Revisión por la Dirección	Si
2	No se cumplen los tiempos administrativos de respuesta a las PQRS Evidencia: En la Consejería Presidencial de	En el sistema de Registro se evidenció la repuesta oportunas a las PQRS que se tomaron como	Si

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	Derechos Humanos de Julio a septiembre del año 2015 se cerraron extemporáneamente 18 Req. 7.2.4	muestra. Los resultados de los indicadores del periodo muestran cumplimiento	

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	
4.1 Oportunidades de mejora	
GENERALES	
4.1.1	Identificación de riesgo y sus causas: Con el fin de lograr la identificación más aproximada a los riesgos inherentes de cada proceso, logrando estabilizar el mapa, es importante que se analicen los productos y servicios que cada uno de estos entrega y se determine si es viable englobar todo en un solo riesgo o se requiere su diferenciación para no dejar posibles causas sin analizar y tomar acciones.
4.1.2	Análisis de Datos: Considerar el adoptar una metodología de análisis en la cual se fijen las etapas a desarrollar con el fin de lograr que todos los procesos efectúen un análisis de fondo que facilite la gestión de los resultados, haciendo de esta acción una fuente de mejora y lecciones aprendidas para el sistema.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
4.1.3	Analizar la pertinencia que para aquellas actividades que configuran el plan de acción y son de gran complejidad, magnitud o desarrollables en periodos largos de tiempo se elaboren planes o cronograma de trabajo que permitan monitorear los niveles de avance sin esperar a completar la meta producto que podría o no llegar a concretarse (planeación de tercer nivel).. En algunos casos sería conveniente aplicar metodología de proyectos para este tipo de actividades.
4.1.4	Producto/servicio no conforme: Tener en cuenta los productos y servicios que cada proceso brinda y sus condiciones específicas. Igualmente, la coherencia con los riesgos y el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, para evitar posibles duplicidades.
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
4.1.5	Para el desarrollo de proyectos en los cuales la tecnología es uno de los componentes de mayor relevancia considerar el utilizar la metodología de proyectos, con el fin de asegurar las condiciones de éxito de los mismos.
GESTIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS - Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas	
4.1.6	La trazabilidad de la información que se registra en los sistemas de monitoreo y seguimiento para que se pueda ubicar fácilmente el documento, la fecha, el origen y justificación de los avances, demoras o cancelaciones registradas.
4.1.7	La mejora en los sistemas de información utilizados para que se minimice el registro manual de información lo cual puede estar generando cargas adicionales de trabajo.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.8 La descripción de los procedimientos incluyendo las políticas necesarias para que quien lo realice cuenta con las instrucciones necesarias para continuar con la labor en las condiciones actualmente establecidas.

GESTIÓN DE SEGURIDAD, APOYO LOGÍSTICO PRESIDENCIAL Y COMUNICACIÓN Y PRENSA

- 4.1.9 Las Tablas de Retención Documental del Proceso para que se analice la producción total y se determinen los sitios y condiciones de conservación de acuerdo con los servicios y responsables, de las actividades.
- 4.1.10 Considerar en el desarrollo de Discursos la aplicación de las etapas de diseño, lo cual podría fortalecer la conservación de los diferentes registros y la identificación del producto no conforme.
- 4.1.11 La identificación de los riesgos del proceso, considerando que por tener tan variadas actividades al consolidarlo solo en uno podría propiciar el no identificar todas las causas. En el evento que se mantenga en uno solo ampliar el análisis de causas a todos los factores que podrían incidir.

ATENCIÓN AL USUARIO

- 4.1.12 Análisis de la Información de PQRS. Fortalecer los análisis del comportamiento de las PQRS, considerando entre otros factores el nivel de quejas y reclamos contra el Departamento, su relación con el número de asuntos que se atienden, temas o asuntos de mayor recurrencia, y en general aquellos aspectos que inciden en la prestación como oportunidad, calidad. Aportaría valor a este análisis que se mejore la trazabilidad entre los datos estadísticos que se presentan y los informe escritos.

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

- 4.1.13 En la presentación de informes y la declaración de no conformidades incluir los numerales de la norma que se auditan o se afectan con el fin de que se evidencie que se está considerando el cumplimiento de estos numerales, además de los requisitos legales y los establecidos para las auditorías de Control Interno.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

GENERALES

- 4.2.1 La cultura del registro de todas las actividades en los sistemas de información como un medio para dejar trazabilidad de las actuaciones y la conciencia que los líderes de proceso tienen de la importancia que esta acción reviste para el fortalecimiento y continuidad del sistema en el futuro.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- 4.2.1 La planeación estratégica por su alineación con el Plan Nacional de Desarrollo, las políticas del Sistema Integrado de Planeación y Gestión y las estrategias y planes de acción de los procesos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Se hace seguimiento a las actividades e indicadores en forma integral, obteniendo con ello información oportuna del desempeño.

4.2.2 El monitoreo de las condiciones de calidad, oportunidad y resultados de los proyectos de inversión ya que se convierten en una herramienta de apoyo a los Líderes de los procesos para conocer el desarrollo de estos.

4.2.3 El desarrollo de las actividades de caracterización de usuarios y servicios porque se ha establecido un procedimiento metodológico que cubre todas las variables y que permitirá al Departamento continuar mejorando su enfoque al cliente y partes interesadas.

4.2.4 El sistema SIGEPRE por su funcionalidad, facilidades y la conservación de la información del sistema convirtiéndolo en una fuente de conocimiento para todos los funcionarios.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

4.2.5 La calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de mesa de ayuda, para lo cual se cuenta con herramientas tecnológicas de fácil acceso. Se evidencian tiempos de respuesta que superan las condiciones establecidas en los acuerdos de servicio, generando satisfacción en los usuarios.

4.2.6 La identificación de activos de información y sus condiciones de seguridad porque son un avance para la implementación de la norma ISO 27001.

GESTIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS - Dirección del Sistema Nacional de Juventud Colombia Joven

4.2.7 Las estrategias e innovación permanente en las actividades y herramientas del proceso encaminadas a lograr el acercamiento e identificación con los programas por parte de los jóvenes.

4.2.8 La coordinación con otros organismos para impulsar el cumplimiento de las estrategias del programa a nivel nacional por parte de los diferentes actores, en beneficio de las juventudes.

4.2.9 La importancia que el proceso da al lograr consecutivamente la distinción por no presentar no conformidades en la auditoría interna, lo cual refleja su apropiación y compromiso.

GESTIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS - Dirección de Gobierno y Áreas Estratégicas

4.2.10 La identificación y seguimiento de las Megas a través de tableros estratégicos porque han permitido focalizar la gestión en aquellos aspectos de mayor prioridad.

4.2.11 El seguimiento a los compromisos presidenciales y la gestión desarrollada para propiciar su cumplimiento, lo cual se ha reflejado en el nivel de cierre de acciones.

GESTIÓN DE SEGURIDAD, APOYO LOGÍSTICO PRESIDENCIAL Y COMUNICACIÓN Y PRENSA

4.2.12 Los resultados obtenidos en la prestación del servicio ya que no se han registrado incidentes y las

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

encuestas de satisfacción de los usuarios arrojan resultados satisfactorios.

- 4.2.13 Seguridad: La trazabilidad de la documentación que soporta en forma detallada cada una de las actividades desarrolladas.
- 4.2.14 Discursos: El hecho de no registrar ningún no conforme en el servicio al Señor Presidente, no obstante, las condiciones de inmediatez del servicio en algunas ocasiones.

ATENCIÓN AL USUARIO

- 4.2.15 El avance que presenta el proyecto de mejora encaminado a lograr la atención oportuna de todas las solicitudes y peticiones presentadas por los usuarios, beneficiarios y partes interesadas, ya que los volúmenes que puedan presentarse obedecen a variables fuera de control del proceso.
- 4.2.16 Las estrategias y el seguimiento a través de Comités para lograr que los diferentes procesos atiendan en forma oportuna y efectiva todas las comunicaciones que reciben.

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

- 4.2.17 La planificación y desarrollo de las auditorías internas combinando las auditorías propias del ejercicio de Control Interno con los referenciales ISO 9001:2015 y NTCGP: 1000:2009, porque permite tener un concepto integral e imprime eficiencia a la actividad de Control.

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

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)

En el año 2015 se presentaron 15 quejas y 17 reclamos
En el año 2016 se presentaron 21 quejas y 2 reclamos

El número no se considera relevante teniendo en cuenta que el cliente a más de los señores Presidente y Vicepresidente son todos los entes de nivel nacional y regional y potencialmente la ciudadanía.

Las causales son inconformidad con la atención y acceso a página Web.

- Solicitudes o comunicaciones de partes interesadas

Se recibe un promedio de 8000 peticiones mensuales que son atendidas por las dependencias o trasladadas a la Entidades responsables de su respuesta.

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

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

- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
Si x No .
- ¿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 .

Los riesgos se gestionan con acciones para disminuir probabilidad o ocurrencia según aplique..

- ¿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 x No .

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

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.2.1/8.3
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 x.

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría es realizada por la Oficina de Control Interno y con la participación de funcionarios que cumplen con los requisitos establecidos.

Los informes son amplios y contienen información que aporta a la mejora de los procesos.

Se hace seguimiento y control sobre los planes que presentan los procesos auditados-

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realiza un ejercicio de revisión anual en el cual participan los líderes. La reunión se desarrolla en el marco del Comité Administrativo.

Se presenta información amplia y suficiente de los procesos y que cubre todos los requisitos de las normas de calidad.

Con base en el análisis de la información se determinan acciones de mejora que tienen seguimiento en los comités que se desarrollan durante el año.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- ¿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 x 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 x No
- ¿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 NAX
- ¿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 X 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 eliminar si no aplican	
Anexo 3	Suplemento del informe de auditoría.	x

ANEXO 3. SUPLEMENTO DEL INFORME DE AUDITORÍA.

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
	NA					

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? Sí/No
	NA		

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: Dora Marina Rojas	
Fecha	2016 10 23

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.