

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
1.2. SITIO WEB: www.presidencia.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 7 No. 6-54 Bogotá, Cundinamarca, Colombia Casa de Nariño: Calle 7 No. 7- 96 Bogotá, D.C. Cundinamarca, 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
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 Kilómetro 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

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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de los procesos de Gestión de Asuntos Políticos, Gestión Jurídica y Gestión de Seguridad, Apoyo Logístico Presidencial y Comunicación y Prensa.		
<p>Nota: Para esta renovación, se ajustó el alcance de certificación de acuerdo con la solicitud del cliente con respecto al alcance que inicialmente estaba declarado por la Entidad, sin que esto represente una ampliación, reducción o modificación de fondo del mismo.</p>		
Provision of the processes of Political Affairs Management, Legal Management and Security Management, Presidential Logistic Support and Communication and Press.		
1.5. CÓDIGO IAF: [CS 36-0] Administración del Estado y de la política económica y social de la comunidad. Â Prestación de servicios a la comunidad en su conjunto. Â Actividades de seguridad social obligatoria.		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2008		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Edgar Urrego Martínez	
Cargo:	Jefe Oficina de Planeación (e)	
Correo electrónico	edgarurrego@presidencia.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación (Restauración) <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-20	1
Auditoría en sitio	2017-10-30 2017-11-03	7
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Ricardo Andrés Jimenez Valbuena	
Auditor	Andrea Paola Herrera Aranguren	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 5672-1	
Fecha de aprobación inicial		
Fecha de próximo vencimiento:		

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.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. 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
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. 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, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información 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.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿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
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: **NA**

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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

7.3 Diseño y Desarrollo: Las actividades desarrolladas por el Entidad corresponden a las ordenadas por la Constitución Política Colombiana, las Leyes y demás disposiciones legales que le asigna sus funciones. 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.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿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 NA

3.12. ¿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 NA

3.13. ¿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, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿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?

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No NA .

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si No

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

Si No

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

El certificado SC5672-1 correspondiente al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República se venció en 2017-10-28, sin embargo el sistema de gestión de la Entidad se mantuvo razón por la cual se procedió con la restauración.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- El compromiso de la Entidad en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad y el convencimiento de los beneficios que esta implementación ha permitido al interior de la misma, como la unificación de lenguaje de calidad evidenciado en todos los procesos y el cumplimiento con calidad de los requisitos de todos sus clientes y los grupos interés as partes interesadas.
- Las reuniones periódicas realizadas en la Institución, lo cual ha permitido realizar continuamente un análisis de las estrategias planteadas y el desarrollo de nuevas estrategias enfocadas a la mejora y participación activa de todo el personal.
- La actitud receptiva de aquellos entrevistados en toda el Departamento administrativo, parte fundamental para facilitar el aprendizaje y la consecuente mejora continua.
- Conocimiento y nivel de competencia del personal entrevistado con lo cual se favorece la prestación del servicio.
- La Sinergia de los sistemas de gestión, usando como herramienta el aplicativo SIGEPRE, generando alineación y articulación en la planeación estratégica desde la cual se parte el desarrollo de Planes de acción por proceso, medición y mejora continua.
- El compromiso evidente de la Alta Dirección de la entidad y sus colaboradores, con el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, a través del seguimiento permanente a los planes de acción y asignación de recursos para la implementación del sistema.
- El proyecto de modernización tecnológica de la Entidad porque promueve el uso de tecnologías de información para agilizar la consulta de datos, administración de información y de seguridad de la información.

4.2 Oportunidades de mejora

- Continuar trabajando en las actividades de medición, análisis y mejora, para asegurar que los indicadores de los procesos midan la gestión realizada más que al cumplimiento de tareas, con metas alcanzables y retadoras.
- Continuar en todos los procesos con la cultura de detección y de prevención de no conformidades reales y potenciales, respectivamente, como mecanismo de mejoramiento continuo para la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- La utilización del concepto de “Lecciones Aprendidas”, para no limitarse a realizar la divulgación de los aspectos no deseados, o determinar la característica determinante en el resultado exitoso o no exitoso, sino identificando la acción relevante para ser imitada o evitada por las demás dependencias o unidades.

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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- Continuar con la aplicación de los conceptos de producto no conforme para que se fortalezcan en los colaboradores de los procesos misionales de manera que facilite su identificación en la retroalimentación de mejoramiento de los procesos.
- Es importante el diligenciamiento toda la información solicitada en el formato de “Calificación del servicio atención de PQRS’s” usado en las oficinas presenciales de atención al ciudadano, para mantener la información oportuna para la consolidación.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Se presenta un comparativo de la PQR’s recibidas por diferentes canales en el periodo julio, agosto y septiembre:

CANAL	2016	2017
Línea nacional gratuita 01 8000	575	528
Correspondencia SIGOB	14974	13568
Página web link PQRS	256	267
Página web link “Escríbale al presidente”	7657	4962
Buzón SRQ	57	50
Presencial	56	72
Urna de cristal	24	0

Con mayor relevancia en 2017 en temas como ayuda humanitaria, referentes al Alto Comisionario para la paz.

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

5.1.3. ¿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 .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
-----------	----------------------------	------------

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.

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

Otorgamiento / Renovación	NA	
1ª de seguimiento del ciclo	NA	
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .		

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.

Para las no conformidades de la auditoría interna de 2017, se definieron planes de acción. Por lo anterior, se concluye que la auditoría interna es confiable.

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 GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

- 6.1. ¿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 No NA .
- 6.2. ¿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-P-GM-01-A-011?
- Si No NA .
- 6.3. ¿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 NA .

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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6.4. ¿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 .

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoria? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: RICARDO ANDRES JIMENEZ VALBUENA	Fecha	2017 12 06

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)
---------	--

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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

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.