

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>														
ORGANIZACIÓN														
INDER MEDELLIN														
SITIO WEB:														
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 47 D No 75-276 MEDELLIN - COLOMBIA														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Dirección del sitio permanente</th> <th style="width: 33%;">Localización (ciudad - país)</th> <th style="width: 33%;">Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Calle 47D No. 75 - 276 - Barrio Velódromo</td> <td style="padding: 5px;">Medellín Colombia</td> <td style="padding: 5px;">Prestación de servicios de ahorro, crédito y venta de insumos litúrgicos</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Calle 48 No 73-10 Estadio Atanasio Girardot</td> <td style="padding: 5px;">Medellín-Colombia</td> <td style="padding: 5px;">Administración de escenarios deportivos y recreativos</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> </td> <td style="padding: 5px;"> </td> <td style="padding: 5px;"> </td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio	Calle 47D No. 75 - 276 - Barrio Velódromo	Medellín Colombia	Prestación de servicios de ahorro, crédito y venta de insumos litúrgicos	Calle 48 No 73-10 Estadio Atanasio Girardot	Medellín-Colombia	Administración de escenarios deportivos y recreativos			
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio												
Calle 47D No. 75 - 276 - Barrio Velódromo	Medellín Colombia	Prestación de servicios de ahorro, crédito y venta de insumos litúrgicos												
Calle 48 No 73-10 Estadio Atanasio Girardot	Medellín-Colombia	Administración de escenarios deportivos y recreativos												
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:														
<p><b>ESPAÑOL:</b> Promoción y estímulo al deporte, la recreación y la actividad física y recreativa en el Municipio de Medellín. Gestión del diseño, construcción, mantenimiento, adecuación y administración de los escenarios deportivos y recreativos en el Municipio de Medellín</p>														
<p><b>INGLES:</b> Promotion and encouragement of sport, recreation and physical activity and recreation in the municipality of Medellin. Management of the design, construction, maintenance, adaptation and management of sports scenarios and recreation in the municipality of Medellin</p>														
CÓDIGO IAF: CS 36-0														
CATEGORIA DE ISO/TS 22003 : aplicable para sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos, como ISO 22000, NTC 5830, ISO/TS 22002 en sus diferentes partes, BS PAS 223, FSSC 22000														
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009														
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN														
Nombre:	Camila Escobar													
Cargo:	Jefe de la oficina de Planeación													
Correo electrónico	<a href="mailto:camila.escobar@inder.gov.co">camila.escobar@inder.gov.co</a>													
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>X Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria													
	FECHA	Días de auditoría)												

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2016-05-12	0.5
Auditoría en sitio	2016-05-23 y 24	1.5
Verificación complementaria (Si aplica)	NA	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Manuel Tabares J	
Auditor	NA	
Experto Técnico	Stiven López T	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER203995	GP-CER203996
Fecha de aprobación inicial	2012-08-31	2012-08-31
Fecha vencimiento:	2018-08-30	2018-08-30

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión</li> <li>Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión</li> </ul>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>Favor completar los ítem resaltados en verde y borrar lo resaltado en amarillo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de envío del plan de auditoría: <u>2016-05-12</u></li> <li>Los criterios de la auditoría incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo: NTC ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009</li> <li>¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?:  <b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>                      Auditoría combinada <input type="checkbox"/> auditoría integrada <input type="checkbox"/>; si aplica, con cuáles requisitos: (Se identifica ISO 9001, GP 1000 ).</li> <li>¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF MD 1 o ISO/TS 22003, por ejemplo?:                      Si <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>                      Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron:</li> <li>Si en la etapa I de la auditoría de otorgamiento el auditor líder concluyó que era necesario ajustar el tiempo de la auditoría en sitio, se ajustaron los tiempos de acuerdo con los resultados de la etapa 1?                      Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> <b>NA</b> <input type="checkbox"/></li> <li>En caso que algunos requisitos no sean aplicables en el sistema de gestión, las razones justificadas?  <b>Si</b> <input type="checkbox"/> <b>No</b> <input type="checkbox"/>                      En caso afirmativo , describa las exclusiones</li> </ul>

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

**7.3 Diseño y desarrollo**

Se excluye este requisito ya que el INDERMEDELLIN realiza el diseño y construcción de los escenarios deportivos a través de terceros contratados y lo que se realiza por la entidad es la gestión o coordinación de los diferentes actores.

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

Los equipos de seguimiento y medición con que cuenta el INDERMEDELLIN son aquellos que están instalados en los escenarios deportivos como son los cronómetros para medir el tiempo resultado de una competencia. Esta es una variable que no hace parte de los procesos de prestación del servicio y cuando el escenario se entrega a las ligas deportivas o entidades que lo solicitan en calidad de préstamo se excluye del servicio y es la liga quien debe responsabilizarse por la calibración de los instrumentos.

- ¿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 empresa)?:  
Si  No

Si aplica indicar en cuáles sitios temporales, ¿Se realizó auditoría a cuáles proyectos o contratos mediante visita al sitio o por registros? Indicar que actividades del alcance y requisitos, fueron cubiertos en cada contrato o proyecto o sitio visitado.

Nombre del Contrato o Proyecto:	NA
Actividades del alcance	
Requisitos de la norma auditados en el contrato o proyecto:	
Cliente:	
Localización:	

- 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 toda la información documentada.
- ¿Es una auditoría de ampliación?  
Si  No  o eliminar si no aplica.  
Si aplica indicar el cambio del alcance objeto de ampliación: actividades o procesos, o sitios o líneas de negocio.
- ¿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 nota ISO 9001), este se incluye en el alcance del certificado?:  
Si  No  La entidad lo que hace es gestión del diseño ya que estos se contratan con un proveedor  
Si aplica, indicar la línea de productos o servicios donde se verificaron dichos requisitos:
- ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?  
Si  No

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables en el alcance del sistema de gestión establecidos en la información documentada mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la organización de su cumplimiento.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- Existen requisitos legales asociados al funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?:

Si  No .

En caso afirmativo, relacionar cuales fueron revisados:

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables establecidos en la 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

Si aplica, cuales:

Por cambio de administración municipal el gerente del INDER es designado por el nuevo alcalde y el nuevo gerente realizó cambios en su grupo directivo.

Dos procesos nuevos generados al desagregar el proceso administrativo gestión humana y gestión documental salen de allí y llegan a la categoría de proceso

- Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No

Si es afirmativo descríbalas:

- ¿Se encontraron controlados los procesos tercerizados, cuyo resultado incide en el producto o servicio o el alcance del sistema de gestión?

Si  No . No aplica .

En caso afirmativo incluir si el control

.Lo ejerce el proveedor del proceso

.Lo ejerce la organización en la recepción del resultado del proceso

.El control esta compartido entre la organización y el proveedor

- ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos clasificados como áreas de preocupación, reportados en el informe de la Etapa 1? (Aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si  No  **No APLICA**

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

Si  No .

Si aplica, cuales:

Justificación:

- ¿Existen aspectos o resultados significativos que incidan en el programa de auditoría?

Si  No .

Si es afirmativo describa cuales requisitos se ven afectados:

- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la empresa en forma

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

confidencial y la retorna a la organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

- Con las actividades planificadas y realizadas, se confirma que se han cumplido los objetivos de la auditoría?

Si  No

En caso negativo, por favor describa brevemente:

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

Si  No  **NO APLICA**

En caso afirmativo, por favor describa brevemente:

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

#### 4.1 Oportunidades de mejora

##### **Participación comunitaria**

Formar en técnicas de redacción al personal que elabora las respuestas a la ciudadanía ya que estas deben ser claras y concretas y no deben generar dudas

Mantener un análisis permanente del comportamiento de las PQRs para generar las alertas tempranas del comportamiento del crecimiento o decrecimiento de ellas.

##### **Administración de escenarios deportivos y recreativos**

Actualizar el procedimiento de construcción y mantenimiento de escenarios (Manual, Caracterizaciones, procedimientos, instructivos, registros)

Revisar los indicadores del proceso para que sean indicadores que realmente le apunten a la medición de la gestión.

##### **SOPORTE TECNOLÓGICO**

Vincular en el manual de políticas de mantenimiento de infraestructura y equipo de cómputo la planilla de registro de mantenimiento RG-ST-019 ya que esta se diligencia como evidencia de las acciones realizadas sobre la infraestructura tecnológica.

##### **Evaluación y Mejoramiento**

Medir el porcentaje de niños y niñas atendidos en el sector educativo con actividades deportivas ya que este es un sector de la población impactado positivamente por el actuar de la institución.

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

##### **Direccionamiento estratégico de la calidad.**

El enfoque poblacional que se le da a la clasificación de los usuarios por edades con miras a hacer más efectivo y eficiente el recurso.

La Identificación de los productos o servicios no conformes más representativos para toma acciones correctivas eficaces optimizando el recurso

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

La evaluación de la satisfacción del cliente interno lo que le permite a la organización determinar acciones de mejora al servicio interno

**Participación comunitaria**

**Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y comentarios**

La herramienta BPM le permite asegurar el control de las quejas, reclamos y sugerencia para minimizar el riesgo de vencimiento de términos.

**Construcción y mantenimiento de escenarios deportivos**

El enfoque territorial para gestionar los escenarios deportivos optimiza el recurso y se hace más eficiente y efectivo el mantenimiento.

Los convites para adecuar instalaciones generan apropiación por parte de la comunidad y disminuye el riesgo de deterioro de las instalaciones puesto que esta estrategia educa a la comunidad.

El enfoque de adjudicación del mantenimiento de las instalaciones deportivas por especialidades asegura la optimización del recurso contratado

**SOPORTE TECNOLÓGICO**

El data center garantiza seguridad y confiabilidad de la protección de la información institucional.

La aplicación móvil mantiene informado al ciudadano de la oferta institucional generando un mejor acercamiento de los usuarios de las instalaciones con la institución

**Evaluación y Mejoramiento**

**Auditoría Interna/ Mejoramiento**

El aporte de la auditoría interna contribuye con un informe objetivo, bien redactado, y agrega valor en la toma de decisiones para la mejora.

La atención que se le dio a las oportunidades de mejora de la auditoría anterior del ICONTEC, demuestra el compromiso de la dirección con el sistema de gestión.

**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 pertinentes del cliente, y/o solicitudes de las partes interesadas: (Eventos adversos para ISO 13485, recogidas de producto para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 o incidentes o accidentes o emergencias en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados (aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento en sistemas de gestión):

QUEJAS Y RECLAMOS				
	2012	2013	2014	2015
# Quejas	672	59	151	248

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Causas más representativas</b>	Inconformidad con los gestores administrativos, los préstamos reservas y la adecuación y mantenimiento.	Inconformidad con el nuevo proceso de reservación de escenarios a través del SIM.	Inconformidad y dificultad con el nuevo proceso de reserva de escenarios a través del SIM.	Dificultad con el proceso de reservas
		Inconformidad con la atención al usuario.		Dificultades con el proceso de reservas
<b># Reclamos</b>		12	53	83
<b>Causas más representativas</b>		Solicitud de información sobre los servicios misionales	Dificultad con el nuevo proceso de reserva de escenarios a través del SIM.	

Las quejas y reclamos se registran en el sistema BPM y se controla la fecha de respuesta oportuna para responder al peticionario.

- Existían 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 éstas quejas.
- Describa brevemente la tendencia de desempeño del sistema de gestión auditado:
- El plan de gobierno del cuatrienio se cumplió en el 98 %, en el último año 2015 se cumplió en un 86 %
- ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados desde la anterior auditoría de ICONTEC? (este ítem aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento):  
 Si  No   
 Si la respuesta es negativa , por favor describa brevemente la situación:
- Los riesgos identificados previamente 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? 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 criterios sectoriales)

Si  No .

Si la respuesta es negativa , por favor explique:

- Concluir sobre el grado de adecuación de las medidas de control pertinentes establecidas por la organización a través de los programas prerrequisitos PPRs y el plan APPCC (aplica para los esquemas ISO 22000, NTC 5830 y FSSC2000).

**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	0	
2ª. de seguimiento del ciclo		

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

Si  No .

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La Empresa realiza las auditorías internas con un auditor contratado. Se verificó la competencia de dicho auditor para prestar el servicio. El resultado de las auditorías internas se lleva a la revisión por la dirección y allí se evalúan sus resultados

**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 y se realiza seguimiento a los compromisos establecidos en la revisión anterior

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

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, etc...) de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001, Manual de aplicación ES-M-SG-01?

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 envase o embalaje del producto a la vista, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si  No

En caso afirmativo indicar la forma y recordar a la organización que no está permitido ese uso, de acuerdo con los requisitos de acreditación de la norma ISO/IEC 17021-1 y el ES-R-SG-001.



- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de organismos de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
**Si**  **No** .

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

- ¿Si se usa el logo del organismo de acreditación se usan acompañados del logo de ICONTEC?  
**Si**  **No** .

En caso de señalar No, por favor describa la situación encontrada y repórtela al correo UEN

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

A continuación describa si la organización implementó o no el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes, y si fueron eficaces...

También describa aquí las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría, las evidencias que soportan el cierre y si fueron eficaces.

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

(Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder a: No otorgar, ó no ampliar ó suspender, cancelar ó no renovar).

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



### 8 INFORMACION RELACIONADA CON NO CONFORMIDADES Y LOS PLANES DE ACCION PARA SOLUCIONARLAS

#	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 y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas erices)	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
	NA					

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>9. Relación de registros adicionales que se deben cargar en el sistema informático bpm (marcar con una x los documentos que se cargan en bpm) – Para uso interno de ICONTEC</b>	
--	--

No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	NA
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	NA

<b>10. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001</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	
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión	X
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión	
Nombre auditor líder: Manuel Tabares J	FECHA: 2016 06 10

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.*