

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

1.2. SITIO WEB: www.barranquilla.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 34 No. 43 – 31 Barranquilla, Atlántico, Colombia

Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

Gestión del Desarrollo Social, la Seguridad, la Justicia y Convivencia Ciudadana, Gestión Integral del Territorio y de la promoción social en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.

Social development, security, justice and Citizen coexistence management, Integral Management of the Territory and social promotion into the Special, Industrial and Port District of Barranquilla.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N.A.

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Belka Gutierrez
Cargo:	Gerente Oficina Control Interno de Gestión
Correo electrónico	bgutierrez@barranquilla.gov.co

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización
- Migración (aplica para ISO 45001)

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



- Seguimiento 1 y Seguimiento 2
- Reactivación y Seguimiento 2
- Reactivación y Renovación Anticipada
- Seguimiento 2 y Renovación Anticipada

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	N.A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-11-09	0.5
Auditoría remota	2021-11-25 / 2021-11-26	2.0
Auditoría en sitio	2021-11-24	2.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder	Milagros Ramos Blanco (MR)
Auditor	Marisol Monterrosa Ayazo (MM)
Experto Técnico	-----
Observador – Profesional de Apoyo	N.A.

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER103099
Fecha de aprobación inicial	2011-01-26
Fecha de próximo vencimiento:	2023-01-25

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 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.

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

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 qué fechas: N.A.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA
- 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. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
N.A.

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

3.12. ¿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), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.13. ¿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

El Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla es una entidad territorial prestadora de bienes y servicios a la comunidad creada por Acto Legislativo 01 de 1993 y posteriormente reglamentado por la Ley 768 de 2002. El Distrito se encuentra ubicado en la categoría especial. La Alcaldía Distrital de Barranquilla se rige por la Legislación aplicable a la misión de las Alcaldías y Entidades Gubernamentales del Estado Colombiano.

3.14. ¿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: N.A.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo describálas,

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relacionelos en la siguiente tabla:

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Transporte relacionado con la logística requerida para las actividades y eventos programados por la Alcaldía y por las diferentes dependencias que la integran, para su realización en las diferentes localidades de la ciudad; Prestación de servicios de transporte de pasajeros, para apoyar	Personas naturales con Contrato de Apoyo a actividades administrativas

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



diferentes eventos o actividades organizados por la Alcaldía.	
Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión para los procesos misionales (programas y proyectos asociados al Plan de Desarrollo vigencia 2020 -2023)	Varios proveedores. Todos con registros contractuales en Colombia Compra Eficiente y SECOP II
<p>3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> En caso afirmativo, cuáles:</p> <p>3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>La Organización pretende la integración de sistemas por lo que esta auditoría fue planificada en fechas cercanas a la auditoría de seguimiento a su SGC. Se requiere ajustar el programa de auditorías teniendo en cuenta este requerimiento.</p> <p>3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/></p>	

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

Todos los procesos:

- La sinergia y articulación existente entre los diferentes procesos, lo cual ha permitido alcanzar los resultados planificados y contribuye a la integridad del SGC.
- La articulación permanente con otros Organismos a nivel público, privado, mixtos y sin ánimo de lucro para la gestión conjunta de acciones, lo que ha contribuido al logro de resultados en pro de los ciudadanos.
- La planificación basada en el análisis de datos, lo que permite establecer planes coherentes con el contexto de ciudad y teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades relacionados.
- Las nuevas herramientas informáticas desarrolladas en el Distrito de Barranquilla (ALBA, Observatorio inmobiliario, Sistema de información turística, entre otros), que han permitido el análisis de información

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



para la toma de decisiones en la Administración, al igual que la transparencia en la información para la ciudadanía en general.

- Los resultados de la gestión global de la Alcaldía Distrital, reflejado tanto en los informes de Gestión y de rendición de cuentas a partes interesadas, como el aumento de 15 puntos en los resultados del Formulario Único de Reporte de avances de la Gestión (FURAG) durante los últimos tres años, lo que demuestra el compromiso de la Administración central con el cumplimiento de requisitos a todas sus partes interesadas.
- La ejecución de eventos de talla internacional, tales como Asamblea del Banco Interamericano de Desarrollo(BID) y el Congreso de Juristas, lo cual genera más de 1000 empleos durante el montaje y ejecución del evento, apoyando la reactivación económica de la ciudad y que además demuestra la confianza de público extranjero en visitar el Distrito.
- La utilización de las herramientas establecidas en el sistema de gestión de calidad para seguimiento, que muestran automáticamente como oportunidad de mejora los incumplimientos de las actividades definidas en el plan de acción, permitiendo analizar cuáles son las causas y definir acciones que mitiguen el impacto sobre el cumplimiento de lo planificado.
- El reconocimiento y exaltación a la gestión logrado por la Administración durante el último año, siendo merecedor de los premios:
 - o Gestión de alertas tempranas y acciones inmediatas en atención COVID 19, Instituto Nacional de Salud
 - o Fortalecimiento de la participación ciudadana en salud durante la emergencia Sanitaria, Superintendencia de Salud
 - o ALBA Iniciativa TIC incluyente, Innovapolítica y Premio Iberoamericano de comunicación pública
 - o Modelo del Centro de Oportunidades en Inclusión laboral, Servicio público de empleo y Accede
 - o Centro de Atención al Migrante, estrategia Todos somos Barranquilla, Premio Alta Gerencia Función Pública
 - o Sala TIKA, Agencia de Cooperación Turca
 - o Barranquilla ciudad global, Global Cities Fund

Todos estos premios reconocen el esfuerzo de la Administración en materia de gestión, logrando ubicar a la ciudad como modelo para otros Organismos y ciudades a nivel nacional e internacional.

Gestión de la Seguridad

- El desarrollo de los programas Sistema de responsabilidad Penal en Adolescentes, Vuelve y juega, Entornos escolares seguros, comunidades más activas, centros de integración ciudadana y frentes de seguridad ciudadana, lo que ha permitido incrementar la participación ciudadana en las diferentes campañas, además de la formación temprana de valores en niños, niñas y adolescentes con respecto a la convivencia en comunidad.

Servicio público de salud

- Los resultados mostrados en el Índice de resiliencia Epidemiológica municipal (IREM), en donde Barranquilla presenta los mejores resultados a nivel país con 0.89 con corte 16/11/2021, con 0.6% de casos activos, cubrimiento del 94% de la población con primeras dosis y 61% con coberturas completas, lo que demuestra la excelente gestión en el manejo de la Pandemia.
- Las estrategias de comunicación implementadas: "Eliminando mitos y actitudes de la desinformación" y WhatsApp "salud con calidad", lo que ha permitido llegar con mensajes claros a la comunidad sobre temas relacionados con salud pública y el manejo de pandemia.

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



- La inauguración del Punto de Atención Oportuna (PASO) Galán, lo que apoya el fortalecimiento de la atención primaria en salud para la ciudad a través de las 42 unidades de servicio que conforman la red pública del distrito.

Servicio Público Educativo

- Las charlas, estrategias y Campaña de salud mental enfocadas a la prevención y manejo del duelo, manejo de las emociones, dirigidas hacia la comunidad educativa tanto docentes como estudiantes, lo que permite disminuir el impacto de la pandemia sobre la familia.

Fortalecimiento a la Justicia

- La gestión realizada dentro de la estrategia “todos somos Barranquilla” a través de la creación del Centro de Atención al migrante que desarrolla programas en materia de salud, educación, gestión social y la articulación con el Centro de Oportunidades para colocación en empleos, además de la intervención a través de espacios protectores para niños, niñas y adolescentes migrantes, lo que demuestra la gestión social y el restablecimiento de derechos en el marco de la ley para todo público, tanto local como foráneo.
- La implementación de programas de rehabilitación para reclusos de la Cárcel Distrital El Bosque, a través de la formación en 11 artes y oficios, y la comercialización de los productos que impacta directamente a 154 beneficiarios generando ingresos para sus familias, lo que demuestra el compromiso de la Administración Distrital en la resocialización de estas personas bajo la premisa “Ladrones de Delincuentes”
- Los resultados mostrados por el proceso en cuanto a medidas de protección, intervenciones psicoeducativas, talleres de violencia intrafamiliar, operativos, verificación de aforos y protección a consumidores, con el fin de garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y el goce efectivo de los derechos humanos y constitucionales.

Gestión de tránsito y seguridad vial

- El programa de conciencia vial que ha capacitado a más de 500 personas discapacitadas, 400 conductores de transporte público y 300 actores viales adicionales, en el trato digno al pasajero con discapacidad, lo que apoya la gestión del Distrito como ciudad inclusiva.
- El proyecto “orientadores de movilidad”, que ha generado 232 empleos en la ciudad y que ha sido replicado en otras regiones del país, el cual fomenta el acompañamiento a la movilidad de la ciudad y la creación de cultura en los diferentes actores viales.

Programas especiales

- Los resultados de los programas relacionados con Mujeres y comunidad LGTBI+, en donde se resalta la atención psicológica, jurídica, acceso a derechos, equidad de género, prevención de violencia, micromachismo y respeto por la diferencia, lo que contribuye en la búsqueda de ciudad a la convivencia pacífica e incluyente.
- El proyecto de Centro de Acogida Dia/ Noche, que permite la provisión de 3 raciones diarias por Habitante de la calle, un lugar donde asearse y el desarrollo de actividades físicas y psicológicas, además de un lugar donde resguardarse en las noches, beneficiando a 340 personas en condición de indigencia.

Servicios culturales

- El funcionamiento de 7 bibliotecas y 4 salas de presentaciones escénicas en la ciudad, la fábrica de cultura y los nodos culturales que propenden por el desarrollo de una nutrida agenda cultural en la ciudad.

Recreación y deporte

- Los resultados de los programas Deporte al Barrio, Barranquilla para el mundo, Deporte incluyente y parques biosaludables que han beneficiado a mas de 8000 ciudadanos en diferentes disciplinas, como

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



fomento a la salud y el bienestar en la comunidad, sobre todo para el contexto actual de levantamiento de restricciones asociadas a pandemia.

Atención al Ciudadano

La estrategia omnicanalidad (ALBA Chatbot, omniturno, línea única 195 y línea 195 en lenguaje de Señas colombiano) que permitió fortalecer la estrategia de contacto con la ciudadanía, adicionando nuevos canales a los ya existentes.

Competitividad

- Los 11 convenios vigentes con los que cuenta la ciudad logrados a través de la Oficina de Relaciones Internacionales, lo que ha permitido el acceso a recursos de cooperación internacional que se han aprovechado en el desarrollo de programas y proyectos de diferente índole en el distrito.
- Los resultados de los proyectos desarrollados para Vendedores estacionarios, microempresarios, estrategia empoderatech, Centro de oportunidades, emprendimiento, sustitución de vehículos de tracción animal, generando para diferentes actores ingresos que posibiliten un mejoramiento de la calidad de vida, y que han posicionado a Barranquilla como una de las ciudades con menor índice de desempleo del país.

4.2 Oportunidades de mejora

- Es apropiado realizar una revisión de las fuentes reales y causas probables de riesgos y oportunidades dentro de la Administración, haciendo énfasis en los riesgos y oportunidades que pudieran surgir desde el relacionamiento con las diferentes partes interesadas, con el fin de clarificar la metodología establecida para la identificación de riesgos y oportunidades tanto a nivel estratégico como a nivel operacional.
- Es recomendable que en los ejercicios de encuestas de satisfacción que realizan los diferentes procesos se establezcan estrategias que permitan ampliar el tamaño de las muestras a recopilar, con el fin de tener una mayor cantidad de datos que arrojen información sobre la percepción de las diferentes partes interesadas.
- Es conveniente expandir las buenas prácticas establecidas en diferentes procesos con respecto a canales de relacionamiento existentes en la Entidad, con el fin de implementar estas buenas prácticas a todo nivel en la Organización.
- Es recomendable revisar la pertinencia de analizar los datos asociados a los indicadores contra información del año 2020, lo que podría estar influyendo en tomar decisiones sesgadas por comparación contra datos atípicos.
- Es apropiado considerar la revisión de los indicadores de eficacia establecidos en los diferentes procesos, de acuerdo con las tendencias de resultados, esto con el fin de garantizar contar con información idónea para la toma de decisiones basados no solamente en eficacia, sino en eficiencia o impacto de las acciones desarrolladas.
- Es conveniente en el proceso de Infraestructura revisar la oportunidad de enlazar las observaciones resultantes de las inspecciones a la planificación general del mantenimiento, con el fin de utilizar estos datos para evitar futuros mantenimientos correctivos de mayor impacto. Así mismo, se vuelve importante incluir en la nueva herramienta la información resultante de los mantenimientos mayores, con el fin de consolidar la información en una sola herramienta.

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



- Es recomendable considerar incluir dentro de los informes de interventoría la revisión de las características técnicas asociadas al bien o servicio adquirido, esto con el fin de incrementar los controles sobre los objetos contractuales pactados.

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 válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas por Convivencia Ciudadana (86)	Causas varias	Fueron respondidas bajo la normatividad vigente y según los procedimientos estipulados en el proceso. Por otra parte, hubo oficios que se les dio traslado a las entidades correspondientes, como la Policía Metropolitana, activando la ruta de protección
Quejas por inconvenientes en trámites con EPS (78)	Causas varias	La Secretaría de Salud Distrital media entre usuarios y EPS, desarrollando investigación y seguimiento a los casos presentados, además de auditorias de aseguramiento de Calidad en Salud.
Quejas por trámites en las Oficinas de Movilidad (29)	Causas varias	La Secretaría de Movilidad ha establecido diferentes canales de atención que permitan la resolución de los inconvenientes presentados por Usuarios del Servicio.
Quejas por trámites en Oficinas de recaudo (11)	Caída de información durante el trámite	Se han reforzado los canales virtuales y realizado las correcciones a que diere lugar con los Usuarios relacionados.

- 5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000
N.A.

- 5.1.3. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados:
N.A.

- 5.1.4. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión

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



certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas. N.A.

5.1.5. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No

5.1.6. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.7. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2	8.4.2.d – 7.1.3
1 ^a de seguimiento del ciclo	0	N.A.
2 ^a de seguimiento del ciclo	0	N.A.
Renovación		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La Alcaldía de Barranquilla cuenta con un programa de Auditorías que incluyen las auditorías de Evaluación de la gestión más las asociadas a la implementación de los sistemas de Calidad y Ambiental, el cual fue aprobado en el mes de enero para el año 2021. El programa se complementa con un procedimiento de Auditorías que se encuentra alineado a las directrices establecidas por la GTC ISO 19011:2018. Se realizó ajuste al programa en el mes de junio, de acuerdo con los resultados de seguimiento a procesos particulares. Para el caso del SGC se estableció la ejecución de dos ejercicios de Auditoría, llevados a cabo por auditores que cuentan con las competencias para la realización de esta actividad y dando como resultado lo siguiente: Auditoría 1: junio de 2021, 5NC y 6 OM. Auditoría 2: septiembre de 2021, 3 NC y 15 OM. Los tiempos establecidos para el desarrollo de las auditorías se consideran adecuados al alcance del SGA. Las auditorías realizadas cubrieron los 23 procesos que hacen parte del SGC, y fueron ejecutadas por 6 Auditores Internos. Para el caso de las NC detectadas se establecieron los correspondientes planes de acción para solucionarlas y se evidenció el seguimiento a la implementación de estos. Igualmente se

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



planificaron 30 ejercicios de Auditoría interna a la gestión institucional, de las cuales se han desarrollado 20 con corte al tercer trimestre de la actual vigencia.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

De acuerdo con NC levantada por Autocontrol del proceso con fecha 29/09/2021 la Alta Dirección, liderada por el Secretario de Planeación y el Jefe de Control Interno, decidieron establecer una nueva dinámica para la revisión por la Dirección, con el fin de unificar las rutinas institucionales relacionadas con los cierres de periodo, generación de informes de gestión, cierre de planes de mejoramiento y rendición de cuentas. Por esta razón este año no se ha realizado una revisión formal del SGC, aunque se evidencia el seguimiento a las acciones establecidas durante la última revisión por la Dirección efectuada con corte a diciembre de 2020. Se evidencia último seguimiento por parte de la Alta Dirección, el 12/08/2021 en donde se ratifican las decisiones relacionadas con

- Fortalecimiento en la integración de los sistemas de gestión Calidad, ambiental y SST,
- Mejora del recaudo de recursos económicos,
- Automatización de los sistemas de gestión,

Las decisiones apuntan al incremento del desempeño del Sistema y la mejora continua de los procesos, y se articulan con los planes de mejoramiento de la Institución. Las acciones planteadas en el informe anterior están siendo ejecutadas durante esta vigencia. Igualmente se establecieron decisiones relacionadas con disponibilidad presupuestal para la continuidad del contrato de la herramienta ISOLUCION, al igual que la ejecución de auditorías de tercera parte para los años 2022 y 2023.

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

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

Se verifica el uso del logo en página web, informes de procesos, circulares internas y externas.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

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

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

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

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N.A.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A.	N.A.	N.A.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar anticipadamente 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 migrar el certificado del Sistema de Gestión		

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



Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Milagros Ramos Blanco		Fecha 2021 11 30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

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 AUDITORÍA

EMPRESA:	ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA		
Dirección del sitio:	Calle 34 No. 43 - 31, Barranquilla, Atlántico, Colombia		
Representante de la organización:	Belka Gutiérrez Arrieta		
Cargo:	Jefe de Control Interno	Correo electrónico	bgutierrez@barranquilla.gov.co
Alcance de la certificación: Gestión del Desarrollo Social, la Seguridad, la Justicia y Convivencia Ciudadana, Gestión Integral del Territorio y de la promoción social en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.			
Alcance de la auditoría: Seguimiento Gestión del Desarrollo Social, la Seguridad, la Justicia y Convivencia Ciudadana, Gestión Integral del Territorio y de la promoción social en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.			
Criterios de ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión Auditoría			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input checked="" type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input checked="" type="checkbox"/> No			

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



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- 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 al 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.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Milagros Ramos Blanco (MR)	Correo electrónico	mramos@icontec.org
Auditor:	Marisol Monterrosa Ayazo (MM)	Auditor	N.A.
Experto técnico:	N.A.		
Observador – Profesional de apoyo	N.A.		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2021-11-24	08:00	08:30	Reunión de apertura	MR - MM	Lideres de los Procesos a Auditar
	08:30	10:30	Direccionamiento estratégico 4.1 Contexto de la Organización, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,	MR - MM	Juan Manuel Alvarado-Secretario de Planeación Ernesto Toncel-Jefe Oficina Luis Gelvez-Asesor Claudia Diaz - Profesional Universitario José Torres- Profesional Universitario

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			5. Liderazgo, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2. Objetivos de calidad, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.1 Recursos, 9.3 Revisión por la Dirección		Daniela Ramírez-Profesional de Apoyo
	10:30	12:00	Gestión integral del Territorio Ordenamiento y desarrollo físico 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MM	Angelo Cianci-Secretario Rafael Salcedo-Tecnico Operativo María Teresa Rubio Ordoñez-Jefe de Oficina Iván Castro Pérez-Jefe de Oficina Gina Rodríguez Ojeda-Asesora Alonso Pérez Morales-Profesional Universitario Estela Jaspe Carbal-Profesional Universitario Judith Bellido Plata-Profesional de Apoyo Zareth Romero Barraza-Asesora
	10:30	12:00	Seguridad Gestión de la Seguridad 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios	MR	Nelson Patrón – Jefe de Oficina Zindy Herrera – Técnico

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes		
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	15:00	Gestión integral del Territorio Diseño y control de Obras 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MM	Rafael Laffont De Sales-Secretario de Obras Públicas Armando Movilla-Jefe Oficina Patricia Torres-Asesora Sara Pertuz-Profesional Universitario Antonio Cotamo - Profesional Universitario Nestor Paternina- Profesional Universitario
	13:00	15:00	Gestión del Desarrollo Social Servicio público de salud 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los	MR	Humberto Mendoza-Secretario de Saud. Xenia Morelos-Asesora

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes		
	15:00	16:30	Gestión del Desarrollo Social Servicio público educativo 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MM	Bibiana Rincón Luque-Secretaria de Educación Lenny Cuello Escobar-Jefe Oficina - GEFI Maria del Pilar Pertuz Mattos Jefe Oficina - Calidad Educativa Marco Vengas-Jefe Oficina - Cobertura Educativa Yenisse Álvarez-Jefe Oficina - IVC Gianny Wraff-Jefe Oficina - GAD Fabian Salcedo Saumeth- Profesional Atención al ciudadano Aileen Rueda Cardenas-Profesional - Infraestructura educativa Juan Morales-Profesional - Control Financiero Mailin Claro Osorio Agente de Cambio Zully Oñate-Agente de Cambio Margarita Jacquin Lascarro-Agente de Cambio
	15:00	16:30	Seguridad Fortalecimiento a la Justicia 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos	MR	Jennifer Villareal-Secretario de Gobierno. Yeison Roncallo- Profesional Universitario William Estrada-Jefe Oficina

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes		
	16:30	17:00	Balance parcial Auditores	MR-MM	
2021- 11-25	07:45	08:00	Pruebas de Conexión Medios Tecnológicos (MT)	MR	Equipo de la Gerencia de las TIC
	08:00	08:30	MT Balance con Representante de la Dirección	MR	Juan Manuel Alvarado-Secretario de Planeación Belka Gutierrez Arrieta-Gerente de Control Interno
	08:30	10:00	MT Seguridad Gestión de tránsito y seguridad vial 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MR	Ernesto Camargo Vargas-Secretario de Despacho Jaime Niño Florez Jefe Oficina Marlow Gabriel Alcaraz-Jefe Oficina Otilia Ordoñez Pérez-Jefe Oficina Julio Arboleda Diaz Jefe Oficina Eucaris Navarro Manzur-Jefe Oficina Monica Moreno Londoño-Jefe Oficina Nancy Samira Ferez Henríquez- Asesora Alejandro Corrales Mendoza- Profesional Universitario

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10:00	11:00	MT Gestión del Desarrollo Social Programas especiales 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MR	Santiago Vasquez-Secretario de Gestión Social. Joryana Martinez-Asesora Gina Cera-Profesional Universitario
	11:00	12:00	MT Gestión del Desarrollo Social Servicios culturales y turísticos 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7.	MR	Maria Teresa Fernandez-Secretaria de Cultura y Patrimonio. Alirio Prada-Profesional Universitario

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Salidas no conformes		
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	13:45	MT Gestión del Desarrollo Social Recreación y deporte 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes	MR	Gabriel Berdugo- Secretario de Deportes Maria fernanda Llinas-Profesional Erika Bustamante-Profesional Mirian Caicedo-Profesional
	13:45	15:00	MT Atención al Ciudadano 8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1.2 Satisfacción del cliente	MR	Maria Mónica Hernández-Secretario General Yulid Andrea Ruiz Ossio-Jefe de Oficina Edgardo Perez-Profesional de Apoyo Lorena Bayona-Profesional de Apoyo Jhon Sosa-Profesional de Apoyo
	15:00	16:30	MT Gestión del Talento humano 7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 Competencia	MR	Giselle Torrecilla-Secretario de Gestión Humana Yomaira Porras-Asesor Nadia Jimenez-Asesor Nadia Chapman-Asesor Rosa Burgos-Profesional Universitario

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Katy Pinzon-Profesional Universitario Jossie Primo-Asesor Carlos Rueda-Profesional Universitario
	16:30	17:00	Balance parcial Auditores	MR	
2021- 11-26	07:45	08:00	Pruebas de Conexión Medios Tecnológicos (MT)	MR	Equipo Gerencia de las TIC
	08:00	08:30	MT Balance con Representante de la Dirección	MR	Juan Manuel Alvarado-Secretario de Planeación Belka Gutierrez Arrieta-Gerente de Control Interno
	08:30	10:00	MT Gestión de la contratación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	MR	Maria Mónica Hernandez-Secretario General Jose Cicedo-Jefe Oficina Drayluz Sierra-Profesional de Apoyo
	10:00	11:00	MT Gestión de la infraestructura 7.1.3 Infraestructura	MR	Maria Mónica Hernandez-Secretaria General Karen Moreno-Jefe Oficina Maricela Perez- Técnico Operativo Luis Méndez-Profesional de Apoyo Ricardo Pupo-Profesional de Apoyo Eleana Rodriguez-Profesional de Apoyo Carlos de la Rosa-Técnico Operativo
	11:00	12:00	MT Promoción Social del Desarrollo Competitividad 8.1. Planificación y control Operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos	MR	Ricardo Plata – Secretario de Competitividad Vilma Insignares – Asesora Miguel Castillo - Asesor

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			y servicios suministrados externamente, 8.5 producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7. Salidas no conformes		
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	14:30	MT Gestión financiera 7.1.1 Recursos	MR	Gustavo Rocha Parra-Secretario de Hacienda Alexander de la Hoz Oquendo-Jefe de Presupuesto Doris Torres-Jefe de Contabilidad Fidel Castaño Castillo- Gerente Ingresos Diana Mantilla Parra-Gerente Catastral Esperanza Galvis Carvajal-Asesor área de cobro Jhon Calderón Gutierrez-Asesor fiscalización Álvaro Reyes Fernández-Asesor área de recaudo Carmen Hincapié Osorio-Asesor área tributaria Yomaira Morales Altamar- Profesional Especializado Auristela Hernández Camacho- Profesional Especializado Alicia Caro Arroyo-Profesional Universitario Diana Hernández Sudea-Técnico Operativo Nalvis Poveda Martínez-Asesor Marla Flórez Acuña Técnico Operativo

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	14:30	15:30	MT Evaluación y control de la gestión 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 9.2 Auditoría Interna	MR	Belka Gutierrez-Gerente Martin Molina-Profesional Universitario Iván Ojito Profesional Especializado Giovanni Manzano-Profesional Especializado Diego Oviedo-Profesional Universitario Ely Rada-Profesional Universitario Karina Cuello-Profesional Universitario Hugo Rodríguez-Profesional Universitario Edwin Porras-Profesional Universitario Doris Casadiegos -Profesional Universitario Diego Silva-Técnico Operativo
			Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Durante la auditoría a los procesos asociados)		En la auditoria anterior no se presentaron NC
			Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (En cualquier momento de la auditoría)		
	15:30	16:30	Preparación informe de auditoría	MR	
	16:30	17:00	MT Reunión de cierre	MR	Lideres de los Procesos
Observaciones:					
Los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015 serán auditados de manera transversal en todos los procesos de la empresa: 7.3. Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5.2. Creación y actualización ID, 7.5.3. Control de la información documentada, 9.1.1. Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación Generalidades, 10. Mejora.					

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

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>Las entrevistas a cada uno de los procesos no necesariamente son realizadas únicamente al responsable del proceso sino al grupo de trabajo que hace parte de las diferentes actividades del proceso; para ello, el equipo auditor define los cargos a los cuales requiere entrevistar, así como las locaciones, en el caso que aplique. La información que se comparta se utilizará con el único propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación.</p>					
<p>Favor coordinar el traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría.</p>					
<p>Recomendaciones para auditorías remotas / Medios Tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda no grabar las sesiones para preservar la confidencialidad de la información. - No es necesario mantener las cámaras encendidas - Mantener el micrófono silenciado / apagado mientras no se esté usando - Procurar silencio en el área para que se pueda escuchar claramente. - Tener accesibles los documentos del proceso en medio magnético. 					
<p>Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.</p>					
<p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:

2021-11-09

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 2

No aplica.

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 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

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



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (X) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: N.A.

Fecha tentativa de verificación complementaria, N.A.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad N.A. y el requisito al que fue reportada N.A. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

Nombre del Representante de la Organización:

BELKA GUTIERREZ ARRIETA
Gerente de Control Interno de Gestión

Firma:

A handwritten signature in black ink that reads 'Belka Gutierrez'.

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

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? _____
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad: Gestión de tránsito y seguridad vial • Gestión del Desarrollo Social: Programas especiales • Gestión del Desarrollo Social: Servicios culturales y turísticos • Gestión del Desarrollo Social: Recreación y deporte • Atención al Ciudadano • Gestión del Talento humano • Gestión de la contratación • Gestión de la infraestructura • Promoción Social del Desarrollo • Competitividad • Gestión financiera • Evaluación y control de la gestión
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	TEAMS
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? El personal de la Administración distrital cambió su modalidad de trabajo a remota al momento de declararse la emergencia por pandemia, sin embargo, la prestación de servicio no ha sido detenida en ningún momento, sobre todo en los procesos misionales que han estado detrás de la atención a la comunidad desde los servicios públicos de Salud, seguridad y convivencia, Gobierno, Desarrollo social y económico entre otros. Por esta razón los procesos de apoyo (Infraestructura y servicios generales) han estado en modalidad de alternancia desde inicios de la pandemia. El personal administrativo retornó a las instalaciones bajo el modelo de alternancia desde mediados de 2021. La organización cuenta con estrictas medidas para dar cumplimiento al protocolo de bioseguridad establecido. Nota. En el caso que la respuesta sea NO porque no está realizando ninguna de las actividades CORE del negocio, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos? Nota: Las actividades se desarrollan en las instalaciones de la organización.	X	

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



9	<p>¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?</p> <p>Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.</p>	X	
10	<p>¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No aplica.</p> <p><i>Para el caso de ISO 9001: En el ciclo de auditoría vigente (Otorgamiento 2019) hubo 2 NC menores, que fueron cerradas durante el primer seguimiento; en el primer seguimiento 2020 no se presentaron NC. Los resultados indican un SGC confiable.</i></p> <p>Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir.</p>		X
11	<p>De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?</p> <p>Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.</p>	NA	NA
12	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?</p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	NA	NA
13	<p>De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):</p> <p>Totalmente remota</p> <p>Parcialmente remota</p> <p>Totalmente en sitio</p>		X

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 5

No Aplica

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