

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL		
1.2. SITIO WEB: www.serviciocivil.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 9 Costado Oriental, 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.		
<i>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</i>	<i>Localización (ciudad - país)</i>	<i>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</i>
N/A	N/A	N/A
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Orientación en la Gestión Pública y del Talento Humano, a las entidades y organismos distritales, a través, de la emisión de los conceptos técnicos en: ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios. Asesoría y acompañamiento en la gestión pública y del talento humano, promoción de la solidaridad y sentido de pertenencia de los servidores públicos distritales a través de programas de bienestar, desarrollo de competencias a través de programas de formación y capacitación para los servidores y consolidación y divulgación de la información sobre el Talento Humano Distrital.		
Orientation in public Administration and Human Resource, entities and district agencies, through issuing technical concepts: organizational reengineering, personnel plants, function and requirements manuals and nomenclature and salaries systems, Advice and support in public management and human resources; promoting solidarity and sense of belonging of the district's public workers through welfare programs; development of competencies through education and training programs for servants, and consolidation and dissemination of the information on District Human Talen		
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:	Slendy Contreras Amado	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	scontreras@serviciocivil.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
Inicial o de Otorgamiento		

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

<p>Seguimiento</p> <p>Renovación</p> <p>Ampliación</p> <p>Reducción</p> <p>Reactivación</p> <p>Extraordinaria</p> <p>Actualización</p> <p>Migración (aplica para ISO 45001)</p> <p>Seguimiento 1 y Seguimiento 2</p> <p>Reactivación y Seguimiento 2</p> <p>Reactivación y Renovación Anticipada</p> <p>Seguimiento 2 y Renovación Anticipada</p>		
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 auditoría		
	<i>FECHA</i>	<i>Días de auditoría)</i>
<i>Etapas 1 (Si aplica)</i>	N/A	N/A
<i>Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan</i>	2021-09-13	0.5
<i>Auditoría remota</i>	2021-09-20/23	3.5
<i>Auditoría en sitio</i>	N/A	N/A
1.11. EQUIPO AUDITOR		
<i>Auditor líder</i>	Nancy Moreno Bernal	
<i>Auditor</i>	José Fernando Ruíz	
<i>Experto Técnico</i>	N/A	
<i>Observador – Profesional de Apoyo</i>	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
<i>Código asignado por ICONTEC</i>	SC-CER 431153	
<i>Fecha de aprobación inicial</i>	2015-11-20	
<i>Fecha de próximo vencimiento:</i>	2021-11-19	

<p>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</p> <p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

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

- 3.1. 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: NA
- 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
- 7.1.5.2 Control de los equipos de seguimiento y medición: De acuerdo con las competencias del DASCD para la prestación de sus bienes y servicios no requiere contar con equipos especiales de medición y seguimiento, en razón a que, para el caso de los Conceptos Técnico Jurídicos, este servicio se presta a través de la expedición de documentos firmados por el representante legal. Para el desarrollo de competencias que es lo relacionado a la ampliación tampoco es aplicable este requisito.

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

3.10. ¿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?

Si No

Se amplía el alcance para el **desarrollo de competencias a través de programas de formación y capacitación para los servidores y consolidación y divulgación de la información sobre el Talento Humano Distrital.**

Esto se hace considerando que la entidad diseña los cursos virtuales.

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

Curso virtual de ingreso al servicio público para los servidores públicos del distrito.

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

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 la entidad, se encuentran en un periodo de transición de trabajo virtual y presencial debido a la emergencia sanitaria. Adicionalmente se incluye en el sistema el numeral 8.3 de diseño y desarrollo de productos y servicios.

Hay un cambio en la redacción del alcance del certificado, por solicitud de la empresa. Se relaciona a continuación, el alcance anterior.

Orientación en la Gestión Pública y del Talento Humano, a las entidades y organismos distritales, a través, de la emisión de los conceptos técnicos en: ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios, Asesoría y

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

acompañamiento en la gestión pública y del talento humano, Capacitación para el desarrollo del talento humano en gestión pública y gestión del talento humano, promoción de la solidaridad y el sentido de pertenencia de los servidores públicos distritales a través de programas de bienestar, y recepción de la información sobre el Talento Humano Distrital

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No Los tiempos son los que se reportan en la guía de cotización.

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

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

Servicios y productos incluidos en el alcance que son proporcionados al cliente por un tercero en nombre de la organización auditada:	Proveedor:
Cursos de Diseño Organizacional, Seguridad y salud, en el trabajo, curso para los jefes de talento humano del distrito, entre otros.	Universidad EAN

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

Si No

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

Si No Debido a la inclusión del numeral 8.3 de diseño y desarrollo de productos y servicios, a partir de este año el programa de auditoría lo debe considerar.

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

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

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces

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
1	<p>No fue revisada toda la información de entrada requerida para la revisión por la dirección. Evidencia: En la revisión por la dirección realizada en el mes de agosto de 2020, la información revisada sobre los proveedores, fue la relacionada con la cantidad y tipos de contratos ejecutados en el periodo de revisión, pero no incluyó datos sobre el desempeño de estos, lo que no da cumplimiento al requisito mencionado (9.3.2 c-7)</p>	<p>Como corrección: Se consolidó la información del Desempeño de los cinco (5) proveedores con contratos terminados y/o liquidados con corte al 1er semestre de 2020 , en del anexo 2 de la revisión del 15 de diciembre de 2020</p> <p>Se incluyó en la sesión del comité Institucional de Gestión y Desempeño desde ahora (CIGD) del 25 de enero de 2021, los resultados del desempeño de los proveedores con contratos terminados y/o liquidados con corte al 1er semestre de 2020, para aprobación de esta información de entrada Revisión por la Dirección.</p> <p>Como acción correctiva: Se incluyó en el formato A-CON-FM-022 Acta de Recibo Final, un numeral que define el criterio para calificar el desempeño de los proveedores del DASC de 1 a 3 donde 1 malo, 2 es regular y 3 es bueno.</p> <p>Se dio a conocer a las partes interesadas (supervisor de contrato y apoyos definidos en la supervisión de contratos) el alcance de la calificación al desempeño de los proveedores y su aplicación en el aplicativo <i>Escape</i> y en la reunión de febrero 20 de 2021</p>	SI

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

		<p>El responsable del proceso de Gestión Contractual presentó la información del resultado del desempeño de los proveedores externos con corte a 30 de junio 2021 para regístralo el informe de Revisión por la Dirección. Memorando de solicitud de información: del 19 de julio de 2021. Información del desempeño de los proveedores con fecha del 23 de julio de 2021.</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.

Gerencia estratégica

La rendición de cuentas porque se da a conocer el avance de los planificado y los resultados obtenidos, el cumplimiento de las metas de acuerdo con el proyecto de inversión.

Los requisitos de los productos y servicios se enmarcan en el plan de desarrollo y la coordinación de la adquisición de los recursos para que los productos y servicios de los procesos misionales se realcen de acuerdo con lo establecido en la caracterización de cada producto.

Control y seguimiento

La inclusión y el aporte de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos para la realización de la auditoria interna en el programa y el cronograma de auditoria interna.

La realización de la auditoria interna con personal externo porque cumplen con los requisitos establecidos en la información documentada de auditoria al sistema de gestión de calidad y aporta significativamente en la mejora del sistema.

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

La aprobación del programa de auditorías por parte del comité de coordinación de control interno al que pertenece la jefe de la oficina de planeación, quien es la responsable de las auditoría de gestión de calidad.

El seguimiento mensual a los compromisos pendientes de la revisión por la dirección, al Plan de Acción Institucional (PAI) y al cumplimiento de los indicadores de gestión, cuando el indicador durante 3 meses consecutivos no cumple, motivo por el cual debe ser establecido un plan de mejoramiento así como el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas para lograr una tendencia favorable del indicador.

Sistema de gestión

La información del anexo 1 del procedimiento para la administración del sistema de gestión de la calidad en el que se encuentran todos los numerales de la norma, la aplicabilidad en el sistema de gestión, el nivel de cumplimiento y la evidencia de cumplimiento del requisito lo cual contribuye a la gestión del conocimiento.

El plan de acción institucional 2021 porque incluye todos los proyectos que están en el plan anual institucional (PAI) y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad en el que se encuentran las actividades de mejora del SGC.

La planificación de los cambios para la inclusión del numeral 8.3 en el sistema de gestión debido al diseño de los cursos virtuales para el desarrollo de competencias por medio de la formación en el que se incluye la sensibilización en la aplicación del requisito, la generación de la información documentada en el proceso implicado que es el de bienestar, desarrollo y medición del rendimiento y el seguimiento a las actividades planteadas.

El control de los documentos internos ya sea por creación, revisión, actualización o por obsolescencia mediante el seguimiento mensual de la matriz de los documentos del sistema de gestión.

La caracterización de los productos en los que se encuentran los requisitos y los elementos asociados pueden generar salidas no conformes.

Gestión del talento humano

La revisión y verificación del cumplimiento de requisitos, mediante el aporte de los documentos y el registro en la certificación de cumplimiento de requisitos.

Las jornadas de re inducción en el sistema de gestión de calidad DASCD (Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital) en el que participaron los contratistas con el fin de eliminar brechas existentes.

El seguimiento y control de las actividades planificadas de formación, reuniones programadas para la comisión de personal, el copast, los comités de bienestar de seguridad y salud en el trabajo con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Organización del Trabajo

El conocimiento técnico del equipo de trabajo: que permite dar la respuesta necesaria a las consultas solicitadas por las Entidades del Distrito en la materia que son del resorte de la Organización.

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

Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento

Las estrategias para ofrecer bienestar a los funcionarios del Distrito en las diferentes líneas de trabajo de formación, capacitación, alianzas, salud y seguridad en el trabajo, el clima laboral, la salud mental, entre otros aspectos para los cuales se formulan planes de acción orientados en satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores de las Entidades del Distrito

La gestión para la consecución de recursos en la interacción con diferentes actores como las Entidades de salud, Cajas de Compensación familiar, Instituciones educativas, entre otras, con los cuales se amplía la posibilidad de desarrollar un mayor número planes, programas y proyectos que aportan al cumplimiento de los objetivos de la política pública de Gestión Integral del Talento humano Distrital.

Financiera

El desempeño eficaz del proceso Financiero en cumplimiento del registro contable, emisión oportuna de los estados financieros y de los reportes solicitados por los Entes de control, el fenecimiento de la cuenta por parte de la Contraloría Distrital, es el producto de una gestión que cuenta con el compromiso de los equipos de trabajo, conocimiento y experiencia del saber hacer de la gestión contable de la Entidad.

Gestión del Conocimiento

Los productos del proceso, Informes, investigaciones, estudios institucionales relacionados con la Gestión del talento humano y la gestión pública distrital, entre otros aportes a la gestión y a la construcción de conocimiento de las Entidades del Distrito y del país en general.

Seguridad de la información

El control de las cuatro causas que podrían generar el riesgo, establecido en el proceso, mediante los planes de adquisiciones, los mantenimientos, los antivirus y el almacenamiento en la nube, lo cual ha permitido que de manera exitosa se asegure la información.

La implementación sistemática de la información documentada relacionada la gestión de los riesgos de la seguridad digital de acuerdo con la política de gestión de riesgos y alineada con lo establecido por el departamento administrativo de la función pública (DAFP)

La consolidación de los diferentes tipos de activos de información, porque permite conocer información relacionada, en que sitio se encuentra, cuando se adquirió, cuando se actualizó, quien es el responsable, quien es el custodio.

Los controles de los riesgos por pérdida de disponibilidad, de integridad y de confidencialidad, pilares de seguridad de la información del software, por medio de la *declaración de aplicabilidad* de acuerdo con la ISO 27001

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

Los resultados de los indicadores de cobertura de seguridad de la información y de control de accesos físico y lógico porque evidencia la cantidad de personas a las que se les ha llegado y el control de las solicitudes.

Gestión TIC

El uso sistemático de la mesa de servicios para hacer las solicitudes así como la categorización de acuerdo con lo establecido en el aplicativo *help people* y la priorización teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio.

La aceptación de la orden de servicio y la creación de la orden de trabajo para que el responsable, reporte el seguimiento del técnico, información que le llega al usuario para la evaluación del servicio.

El seguimiento de las actividades de las ordenes de trabajo que han sido sometidas a escalamientos de segundo y tercer nivel con el fin de dar por terminado el servicio o retomarlo en caso de no haberse cumplido el requerimiento.

El mantenimiento preventivo a los bienes informáticos de acuerdo con la parametrización del *help people* lo cual contribuye a la no materialización del riesgo indisponibilidad de la infraestructura tecnológica

Gestión contractual

El seguimiento y control de los documentos que se encuentran en el SECOP II mediante el *check list* con el fin verificar, por cada una de las etapas del proceso, que los documentos estén cargados en la plataforma con su debido soporte.

El análisis de las ofertas desde el punto de vista habilitante, económico y de los criterios de ponderación, para la creación del informe del proceso y subir la evaluación de los requisitos habilitantes, los jurídicos, financieros, de calidad y la ponderación económica.

Gestión de recursos físicos y ambientales

El seguimiento a la eficacia de los controles de los dos riesgos por pérdida, daño o hurto de los bienes de la entidad en uso en las dependencias o pérdidas en las bodegas, mediante campañas de sensibilización, el control de los traslados en la plataforma, el inventario aleatorio.

La organización y el almacenamiento de la información documentada que se conserva del proceso de mantenimiento de los recursos físicos y ambientales

El control al plan de mantenimiento preventivo de los vehículos y la información que lo respalda en las hojas de vida de los vehículos, puesto que se considera además de la información general del vehículo, registros fotográficos del mantenimiento, reporte mensual de kilometraje, imágenes de los documentos del vehículo, información del conductor, , reporte de comparendos, de accidentes e incidentes

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

El cumplimiento del plan de mantenimiento locativo y el registro fotográfico de los mantenimientos realizados, mediante contratación, por *Mantenimiento viable SAS*.

La realización de las actividades planteadas en el cronograma de Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) el cual se encuentra enlazado con el PIGA de la Secretaría Distrital de Ambiente cuyo resultado es del 100% de eficacia, lo cual ha permitido el reconocimiento por la alta implementación en el tema ambiental en la entidad

Gestión Documental

La aplicación del Plan institucional de archivos, que contempla el plan de gestión del cambio, la implementación de los instrumentos archivísticos, el manual de SIGA, que da la orientación el funcionamiento del Departamento, las tablas de valoración y retención documental, entre otros.

La actualización del programa de gestión documental para reportar las actividades por realizar en la gestión documental y el cronograma para la ejecución desde el año 2021 hasta el año 2024

Las acciones de mejora realizadas al proceso como resultado de las observaciones de la visitas del Archivo de Bogotá.

Gestión Jurídica

El fácil acceso a las evidencias de las actuaciones, pues quedan registradas en el SIPROJ y por medio del ID se puede consultar todo el proceso, así como con las entidades vinculadas a éste.

El informe trimestral de transparencia porque contiene los procesos activos en contra, los fallos de los procesos activos, procesos activos de mayor impacto, el tipo de reclamaciones reiteradas, cumplimiento de sentencias desfavorables con erogación económica, tutelas, el módulo de conciliación entre otros aspectos para ser analizados y revisados por el comité de conciliación y también por control interno para hacer seguimiento a la defensa jurídica de la entidad

Atención al ciudadano

El seguimiento por medio de alertas en las diferentes dependencias para que se dé respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por lo que se cumple al 100% este requisito legal.

El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, por cada una de las preguntas, porque se evidencia en un porcentaje alto que las personas dicen que las respuestas les sirvió para solucionar sus inquietudes, que la respuesta ha sido técnica, que la calidad de la respuesta ha sido muy buena y que el lenguaje ha sido claro.

4.2 Oportunidades de mejora

Gerencia estratégica

En la revisión por la dirección:

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

además del análisis de la tendencia en número de no conformidades encontradas en la auditoría interna considerar si estas han sido recurrentes con el fin de evaluar el nivel de eficacia de las acciones tomadas para eliminar las causas que las han generado.

Complementar la retroalimentación de las partes interesadas con el reporte de aquellas que no se manifiestan con respecto a las necesidades y expectativas de manera que todas las partes interesadas sean consideradas en la retroalimentación.

Control y seguimiento

Reportar en los documentos aplicables de la auditoría interna, que lo requiera, el objetivo propuesto en el programa de auditoría con el fin de que no se distorsione el objetivo en el transcurso del ejercicio.

En el programa de auditoría, complementar los criterios de auditoría con los establecidos por el cliente, los de la organización y los legales aplicables.

Evaluar la estrategia utilizada de socialización de la información documentada que se actualiza, e implementar mecanismos de seguimientos para verificar la consulta y el entendimiento y comprensión de la información documentada del sistema de gestión.

Sistema de gestión

Considerar en la caracterización de los productos de bienestar (bienestar laboral distrital, capacitación talento humano distrital, evaluación de competencias comportamentales, y seguridad y salud en el trabajo distrital) las posibles salidas no conformes por incumplimiento de los requisitos específicos el producto

Incluir como documentos de origen externo el reglamento de la certificación y el manual de la marca de la certificación para su debido control, considerando que estos documentos pueden ser actualizados con alguna frecuencia.

Analizar en el desarrollo de los cursos virtuales, los posibles riesgos asociados en la implementación del nuevo requisito de diseño y desarrollo de productos y servicios.

Revisar el indicador de disminución de las no conformidades en las auditorías internas en comparación con ciclos anteriores, con el fin de considerar el impacto de la no conformidad en el SGC y la reincidencia de los hallazgos.

Gestión del talento humano

Teniendo en cuenta que la verificación de los conocimientos básicos esenciales se realiza con el único fin de ser considerados en la inducción y formación cuando la persona ingresa a la organización, es pertinente realizar un control a la implementación de estas actividades en el personal que lo requiera.

Establecer acciones para que los colaboradores que no puedan asistir a una formación, puedan tener acceso a esta información ya sea porque se hace una nueva jornada de formación o porque se les suministra un video o información documentada relacionada con la formación que debe ser adquirida.

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

Dar celeridad a la contratación de la formación en los temas de transformación digital y de gestión de conocimiento por ser considerados prioritarios.

Organización del Trabajo

El soporte documental del proceso para que con prioridad se actualicen los procedimientos aplicables, considerando que la nueva condición de la pandemia requiere que algunas de las actividades se desarrollen de manera virtual o remota, lo cual ya se ha estandarizado en la ejecución y conviene así mismo documentarlo.

Un aplicativo para gestionar el proceso, considerando la facilidad de las nuevas tecnologías de la información y la disponibilidad en el mercado, es importante revisar la posibilidad de adquirir o desarrollar una herramienta tecnológica que facilite realizar el registro, control, seguimiento y trazabilidad de las consultas técnicas que realizan las Entidades.

Las encuestas de satisfacción, para que se aumente la muestra tomada para evaluar la percepción de las partes interesadas sobre el servicio prestado por el proceso, a fin de lograr un mayor grado de confianza y objetividad de los resultados obtenidos, que permita a su vez identificar y formular las oportunidades de mejora necesarias.

Bienestar, desarrollo y medición del rendimiento

La aplicación de la metodología del diseño y desarrollo utilizada en los cursos virtuales, en los cursos sincrónicos, de modo que en cada una de estas actividades se apliquen todos los controles adecuados que aseguran la conformidad del proceso.

En los procesos Misionales

El producto / servicio / salida no conforme, para que se revise en el proceso la aplicación del concepto asociado a las inconsistencias errores y/o fallos de proceso que se pueden presentar e identificar antes de realizar la entrega al cliente final o parte interesada, de modo que estas situaciones sean fuente de análisis y de oportunidades de mejora para aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos.

La mejora continua de la gestión a partir de las no conformidades para que mediante acciones de sensibilización y capacitación a los equipos de trabajo se logre el mejor entendimiento de la importancia y beneficio de las “no conformidades”, que sin ser en lo absoluto un cuestionamiento a la gestión de los líderes de los procesos, conviene aceptar como una gran oportunidad para evaluar, analizar y abrir la oportunidad de observar la gestión desde diferentes puntos de vista que tienen el propósito de aportar y agregar valor a la gestión de los procesos.

La oportunidad en la atención de los requerimientos de las partes interesadas, para que se considere la conveniencia de implementar estrategias y acciones enfocadas en minimizar los tiempos de respuesta a las peticiones y solicitudes, que si bien cumplen los tiempos legales y reglamentarios aplicables, se pueden disminuir en procura de aumentar la eficiencia de los procesos y la satisfacción de las partes interesadas.

La gestión de los riesgos, para que además de la identificación de algunos de los aplicables en los procesos y los controles que reducen la probabilidad de ocurrencia, se fortalezca el análisis orientado en identificar

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

nuevos riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, nuevos controles y nuevas oportunidades de mejora que aportan a la mejora continua del desempeño de los procesos.

Seguridad de la información

Dar celeridad al establecimiento de la información documentada del levantamiento del inventario y clasificación de los activos de información en los procesos, con el fin de conocer que es lo que va a proteger en la entidad.

Gestión de la comunicación

Fortalecer la revisión de las solicitudes de comunicación para que éstas lleguen de acuerdo con lo establecido documentalmente, con el fin de ingresarlas en el registro de divulgación de contenidos.

Aunque se realizan registros para la gestión de conocimiento, es importante considerar, en los formatos aprobados, que el deber ser es el registro de información posterior a la fecha de aprobación del formato, pues los documentos aprobados no son retroactivos.

Gestión contractual

Para el indicador de *eficiencia en tiempos para la elaboración de contratos*, es importante reconsiderar los tiempos por cada una de las modalidades de contratación con el fin de obtener resultados que no estén sesgados por la modalidad del contrato.

Gestión de recursos físicos y ambientales

Teniendo en cuenta los resultados de inspección de las buenas prácticas de almacenamiento en el que se evidencian posibles mejoras, es conveniente hacer gestión y seguimiento a la asignación de los recursos para las mejoras detectadas.

Gestión Documental

Considerar la ampliación de la herramienta de la gestión documental que complemente el Cordis o la posible adquisición de una herramienta como ORFEO para el control de la gestión documental.

En la caracterización del proceso, complementar las salidas del hacer con las transferencias primarias y secundarias, actividades relevantes en la gestión documental.

Teniendo en cuenta que hasta ahora están en la transición del trabajo virtual al presencial, es importante dar prioridad a las transferencias primarias que no se han podido realizar este año debido a la emergencia sanitaria.

Gestión Jurídica

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

Para complementar la caracterización del proceso, incluir en el ciclo PHVA, en el actuar, las acciones de mejora del proceso.

Considerando que el indicador de porcentaje de acciones de tutela y demandas tramitadas oportunamente, es un requisito legal, y se está cumpliendo al 100%, revisar la ficha del indicador debido a que se reporta una meta de aceptación del 95%.

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
En el año 2021: 4 quejas	2 por presunto acoso laboral	El comité de convivencia lo tramita con el Ministerio del Trabajo y se da respuesta a la persona.
	2 por inconformidad por los resultados en el juego virtual del torneo de bolos	Se da respuesta explicando cómo se desarrolla el juego y se expone que puede verificar lo relacionado en la respuesta con evidencias fotográficas.
En el año 2021: 146 reclamos	Por las 2 convocatorias de empleo relacionadas con requisitos de inscripción y reclamación a las pruebas como tal.	Se da respuesta al ciudadano una vez se han verificados todos los requisitos técnicos y jurídicos

5.1.2. 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 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.

NA

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

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

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

Si No

Durante el ciclo de la certificación, no se recibieron quejas de terceros y en la renovación del año 2018 se detectó 1 no conformidad menor al numeral 8.1, en el primer seguimiento no se detectaron no conformidades y en el segundo seguimiento se detectó una no conformidad menor a la numeral 9.3 En la presente auditoria se detecta una no conformidad relacionada con el uso del logo de la certificación.

5.1.5. ¿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 GESTION)

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 2018	1	8.1 a y c
1ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
2ª de seguimiento del ciclo	1	9.3.2 c-7
Renovación 2021	1	8.4 b del Reglamento de la certificación
Auditorías especiales (Extraordinaria, ampliación, reactivación)	N/A	N/A

¿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 auditoría interna se realiza basándose en la información documentada de auditoria del sistema de gestión y se realizó entre el 9 y 13 de agosto del 2021 con los objetivos de verificar el grado de conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma y detectar oportunidades de mejora. Todos los procesos fueron considerados en la auditoria. La auditoría fue realizada por un auditor externo que cumple con los requisitos establecidos por la entidad.

Son registros de auditoria:

El programa anual de auditoria interna

El plan de la auditoria

Las listas de verificación por proceso

Los registros de asistencia a la reunión de apertura y cierre.

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

El informe de la auditoria presenta fortalezas generales del sistema y oportunidades de mejora para cada proceso.
 En la auditoria interna no se detectaron no conformidades.
 En el informe se presentan conclusiones con respecto a cada uno de los objetivos planteados.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó entre agosto y septiembre de 2021 y se hizo seguimiento al desempeño del sistema de gestión durante el primer semestre del 2021 y fue liderado por la alta dirección y la Oficina Asesora de Planeación. Se desarrolló una agenda que contempla todas las entradas y salidas relacionadas en el numeral 9.3 del referencial.

En los compromisos de la revisión anterior se hizo seguimiento a los 7 establecidos habiéndose cerrado a satisfacción 5 y en proceso 2 relacionados con la actualización de la documentación del proceso de comunicación y una herramienta que se desempeñe como tableros de control.

En el contexto externo se considera el Plan Distrital de Desarrollo y se analiza e implementan acciones para el retorno al desempeño presencial de los servidores y contratistas basándose en prácticas de seguridad y protección y en el contexto interno se continúa con el proyecto de gestión de conocimiento.

En los cambios del sistema de gestión se contempla la modificación del alcance en el certificado por la inclusión del requisito 8.3 de diseño y desarrollo en los cursos virtuales que brinda el proceso de Bienestar y Capacitación.

El nivel de satisfacción se encuentra en el 90%, y el grado de avance de cumplimiento de los objetivos de calidad ha sido muy satisfactorio.

Se presenta el comportamiento de los 49 indicadores de los procesos con un nivel de cumplimiento del 78% Estando en alerta 2 de ellos y 6 indicadores no se consideran aun pues no aplica la medición en el periodo evaluado, así como las no conformidades detectadas y su estado a la fecha de la revisión.

Se evaluó el desempeño de los proveedores de los 57 contratos a que a la fecha habían terminado con el 100% de cumplimiento.

Se establecen acciones de mejora y se concluye, entre otros aspectos, que las actividades planificadas y su implementación dan cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la satisfacción de los requisitos de los usuarios y partes interesadas.

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

El logo se encuentra en la papelería.

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 .

Se usa en los conceptos técnicos incumpléndose lo establecido en el numeral 8.4 del reglamento por lo que se levantó una no conformidad

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

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 .

NOTA: Debido a una solicitud de la entidad se hace un ajuste de redacción en el alcance del certificado y se adiciona lo correspondiente a la ampliación

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 auditoria 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 N/A

Fecha de la verificación complementaria: N/A

El siguiente cuadro no es de aplicación en este informe de auditoría.

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			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			

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

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					
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión					
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			X		
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					
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: Nancy Moreno Bernal		Fecha	2021	09	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 auditoria 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 AUDITORIA

EMPRESA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL		
Dirección del sitio :	Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 9 Costado Oriental, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Slendy Contreras Amado		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	scontreras@serviciocivil.gov.co
Alcance de la certificación: Indicar alcance de la certificación de acuerdo con el certificado emitido			
Alcance de la auditoría: Orientación en la Gestión Pública y del Talento Humano, a las entidades y organismos distritales, a través, de la emisión de los conceptos técnicos en: ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios. Asesoría y acompañamiento en la gestión pública y del talento humano, promoción de la solidaridad y sentido de pertenencia de los servidores públicos distritales a través de programas de bienestar, desarrollo de competencias a través de programas de formación y capacitación para los servidores y consolidación y divulgación de la información sobre el Talento Humano Distrital.			
Criterios de Auditoría	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input checked="" 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 type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <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:	Nancy Moreno Bernal (NMB)		Correo electrónico	nmoreno@icontec.net	
Auditor:	José Fernando Ruiz Ruiz (JFRR)		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)
2021-09-20	7:40	08:00	Verificación de conectividad	NMB	
	08:00	08:30	Reunión de apertura	JFRR y NMB	

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



					Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Nancy Moreno Bernal					
	08:30	10:30	Gerencia Estratégica 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 8.2 Requisitos para los productos y servicios 9.3 Revisión por la dirección Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior	NMB	Slendy Contreras scontreras@serviciocivil.gov.co Jefe de Oficina Asesora de Planeación. –OAP Ruby Valenzuela Quitian rvalenzuela@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Diana Marcela Puerto dpuerto@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario Lorena Campos Gomez lcampos@serviciocivil.gov.co Profesional -Contratista
	10:30	12:30	Control y seguimiento 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna (Sistemas de Gestión)	NMB	Yolanda Castro Salcedo ycastros@serviciocivil.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Richard Cesar Reyes rreyes@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Juver Chaparro Castiblanco jchaparro@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado
	12:30	13:30	Receso	NMB	
	13:30	15:00	Sistema de Gestión 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7.5 Información documentada 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación Verificación del uso del logo en los diferentes	NMB	Jhon A Gómez A jagomez@serviciocivil.gov.co 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



			medios de publicidad usados por la empresa.		
	15:00	16:30	Gestión del talento humano 7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia	NMB	Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Mónica Patricia Rincón Velandia mrincon@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario
	16:30	17:00	Balance diario	NMB	
José Fernando Ruíz Ruíz					
	08:30	10:00	Organización Trabajo 8.1 Planificación y control operacional 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos o servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	JFRR	Gina Paola Silva Vásquez gsilva@serviciocivil.gov.co Subdirectora Técnico Jurídica Ana María Bernardita Moreno amoreno@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Oliver Quintero Perdomo quintero@serviciocivil.gov.co Profesional - Contratista
	10:00	11:30	Bienestar, Desarrollo y medición del Rendimiento 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos o servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	JFRR	Jose Agustín Hortua Mora jhortua@serviciocivil.gov.co Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño. Mónica Tarquino mtarquino@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Edgar Alberto Sánchez González esanchez@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario Olga Liliana Cárdenas Ruiz lcardenas@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Yolanda Rodríguez Rodríguez yrodriguez@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario Ana María Zarta Ardila azarta@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista María Camila Acosta Constain leon@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista

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



					Carolina Ortiz Tovar cortiz@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario
	11:30	12:30	Bienestar, Desarrollo y medición del Rendimiento 8.3 Diseño y Desarrollo	JFRR	José Agustín Hortua Mora jhortua@serviciocivil.gov.co Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño. Edgar Alberto Sánchez González esanchez@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario
	12:30	13:30	Receso	JFRR	
	13:30	15:00	Gestión Financiera 7.1 Recursos	JFRR	Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Rubiela Del Socorro Ochoa Ávila rochoa@serviciocivil.gov.co Líder Operativo- FIN Profesional Especializado Yasmin Elena Gutiérrez Leal yegutierrez@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Efraín Camilo Jurado Saavedra ejurado@serviciocivil.gov.co Profesional – Contratista
	15:00	16:30	Gestión del conocimiento 8.1 Planificación y control operacional 7.1.6 Conocimientos de la organización	JFRR	Slendy Contreras scontreras@serviciocivil.gov.co Jefe de Oficina Asesora de Planeación. –OAP Nayibi Trejos Hoyos ntrejos@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario Lesly Alejandra Velásquez Moreno lvelasquez@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista
	16:30	17:00	Balance diario	JFRR	
2021-09-21	07:50	08:00	Verificación de conectividad	NMB	
	08:00	09:00	Seguridad de la información 8.5.4 Preservación		Luis Fernando Montero Lancheros lmontero@serviciocivil.gov.co Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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



					<p>Ana Consuelo Rodríguez Ríos crodriguez@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p> <p>Juan Manuel Zapata Forero jzapata@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p>
	09:00	10:00	<p>Gestión de la comunicación 7.4 Comunicación</p>	NMB	<p>Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p> <p>María Fernanda Cristancho Torres mcristancho@serviciocivil.gov.co Líder Operativo – COM Profesional Contratista</p> <p>Natalia Muñoz Bohórquez nmunoz@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista</p> <p>Tatiana Góngora Martínez tgongora@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista</p> <p>María Camila Acosta Cárdenas mcacosta@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista</p>
	10:00	11:00	<p>Gestión TIC 7.1.3 Infraestructura</p>		<p>Luis Fernando Montero Lancheros lmontero@serviciocivil.gov.co Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Gerardo Gutiérrez Sarmiento ggutierrez@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p> <p>Paula Andrea Díaz Laitón pdiaz@serviciocivil.gov.co Profesional Universitario</p> <p>Juan Manuel Zapata Forero jzapata@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p>
	11:00	13:00	<p>Gestión contractual 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte</p>	NMB	<p>Gina Paola Silva Vásquez gsilva@serviciocivil.gov.co Subdirectora Técnico Jurídica</p> <p>Oscar Juan Pablo Hernández Arias ohernandez@serviciocivil.gov.co Profesional - Contratista</p> <p>Camilo Andrés Caicedo González ccaicedo@serviciocivil.gov.co Profesional – Contratista</p>

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

			del alcance de certificación		<p>Julio César Álvarez Velásquez jalvarez@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p> <p>Nohemí Elifelet Ojeda Salinas nojeda@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p> <p>Oliver Quintero Perdomo oguintero@serviciocivil.gov.co Profesional - Contratista</p> <p>Ana Consuelo Rodríguez Ríos crodriguez@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado</p>
	13:00	14:00	Receso		
	14:00	15:30	<p>Gestión de recursos físicos y ambientales 7.1.3 Infraestructura 8.5.4 Preservación</p>	NMB	<p>Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p> <p>John Vicente Najar Céspedes jnajar@serviciocivil.gov.co Líder Operativo – RFA Profesional Especializado</p> <p>Cindy Julieth Montañez Guillen cmontanez@serviciocivil.gov.co Profesional – Contratista</p> <p>Luis Alfonso Montes Cuello lmontes@serviciocivil.gov.co Auxiliar Administrativo</p>
	15:30	16:30	<p>Gestión Documental 7.5 Información documentada</p>	NMB	<p>Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p> <p>Cristina Isabel Enciso Triana cenciso@serviciocivil.gov.co Líder Operativo – GDO Profesional Universitario</p> <p>Gustavo Adolfo Forero Carrillo gforero@serviciocivil.gov.co Profesional Contratista</p>
	16:30	17:00	Balance diario		
2021-09-22	07:45	08:00	Verificación de conectividad	NMB	
	08:00	09:00	<p>Gestión Jurídica 8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	NMB	<p>Gina Paola Silva Vásquez gsilva@serviciocivil.gov.co Subdirectora Técnico Jurídica</p>

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



					Jennifer Daza Sanabria jdaza@serviciocivil.gov.co Profesional Especializado Oliver Quintero Perdomo oqueintero@serviciocivil.gov.co Profesional - Contratista
	09:00	10:00	Atención al ciudadano 9.1.2 Satisfacción del cliente Tratamiento de quejas y reclamos	NMB	Karol Nerieth León Prieto kleon@serviciocivil.gov.co Subdirectora (e) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Cesar Augusto Riaño Pérez criano@serviciocivil.gov.co Líder Operativo – ACI Profesional Contratista
	10:00	11:00	Preparación de informe de auditoría	NMB	Auditor líder
	11:00	12:00	Reunión de cierre	NMB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
1. En la reunión de apertura conviene que asistan todas las personas programadas en las entrevistas y el Gerente, o el cargo más alto de la empresa. 2. La auditoría puede ser acompañada por una persona de la organización o guía, cuya función es estar presente en la búsqueda de las evidencias y establecer contactos según el cronograma de entrevistas y testificar la auditoría en nombre de la organización. Los guías no son las personas auditadas por lo tanto no dan respuestas a las preguntas del auditor. 3. La auditoría se realizará, por muestreo, siguiendo el ciclo PHVA y en todos los procesos se auditarán los elementos 4.4, 6.1, 7.5, 9.1.1 y 10 4. Durante la auditoría se verificará el cumplimiento de los aspectos del reglamento de la certificación (ES-R-SG-001) y el Manual de Aplicación Marca ICONTEC ISO 9001 (ES-M-SG-01) así como el tratamiento dado a las oportunidades de mejora del informe anterior					
Se verificará que el sistema tiene la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos legales					
Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido. N/A					
Esta no es una auditoría testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos tener acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2021-09-13		

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

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-09-29 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2021-09-30.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): Reglamento de la Certificación	Requisito(s): 8.4 b
Descripción de la no conformidad: El logo de la certificación se usa en los conceptos técnicos emitidos por la entidad.		
Evidencia: Concepto técnico a la Unidad Administrativa Especial de servicios públicos del 2021-04-12 Concepto técnico a la Alcaldía Mayor de Bogotá con fecha 2021-05-05 Concepto técnico a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá del 2021.06-11		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
En el documento <i>A-GDO-FM-009 Oficio</i> , Suprimir del pie de página, el logo de la certificación del Sistema de Gestión CO-SC-CER431153	Documento actualizado y publicado en el repositorio (x-z) del DASCD y en la sede electrónica: www.serviciocivil.gov.co https://sites.google.com/serviciocivil.gov.co/sgestion/procesos-de-apoyo/gesti%C3%B3n-documental/formatos-gd?authuser=0	2021/10/01
Dar a conocer a las partes interesadas pertinentes (DIRECCIÓN – DIR, OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – OAP	Publicación en la intranet (MI Escape Digital 2.0) Informes –	2021/10/04

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



<p>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – OTIC, SUBDIRECCIÓN TÉCNICO JURÍDICA DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – STJ, SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO – SBD, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO - SGC) la actualización del documento <i>A-GDO-FM-009 Oficio</i>.</p>	<p style="text-align: center;">Racionalización de procesos</p> <p>https://intranet.serviciocivil.gov.co/es/sistema-integrado-de-gestion-sig</p>	
<p>Descripción de la (s) causas (s)</p> <p>Porque: En el Manual donde se establecen las características principales del Sistema de Gestión de la Calidad del DASCD y los elementos que lo componen, no se definió la disposición <u>del no uso del logo de la certificación</u> en la información documentada para el producto <u>Conceptos Técnicos</u>, que llega al usuario final, en concordancia con el marco que brinda el <i>Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión- R-PS-007</i></p> <p>Porque: No se consideró consultar el <i>Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión R-PS-007</i> en cuanto a <i>Uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión</i>, dentro de la información documentada para los productos relacionados en <u>la emisión de los conceptos técnicos</u> en: <i>ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios Conceptos Técnicos</i>, que llega al usuario final.</p>		
<p>Acción correctiva</p>	<p>Evidencia de Implementación</p>	<p>Fecha</p>
<p>En el numeral 8 <i>REQUISITOS Y ENTRADAS COMUNES A TODOS LOS PROCESOS</i> del E- <i>SGE-MA-001 MANUAL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</i>, incluir la disposición del no uso del logo de la certificación en la información documentada para los productos relacionados en <u>la emisión de los conceptos técnicos</u> en: <i>ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios Conceptos Técnicos</i>, que llega al usuario final.</p>	<p>Documento actualizado y publicado en el repositorio (x-z) del DASCD , en la sede electrónica: www.serviciocivil.gov.co</p> <p>https://sites.google.com/serviciocivil.gov.co/sgestion/direccion-amiento-institucional/sistema-de-gesti%C3%B3n/manuales-sg?authuser=0</p> <p>y publicado en la intranet (MI Escape Digital 2.0)</p> <p>https://intranet.serviciocivil.gov.co/es/manual-sistema-de-gestion-de-la-calidad</p>	<p style="text-align: center;">2021/10/01</p>
<p>Dar a conocer a las partes interesadas pertinentes (DIRECCIÓN – DIR, OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – OAP OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – OTIC, SUBDIRECCIÓN TÉCNICO JURÍDICA DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – STJ, SUBDIRECCIÓN DISTRITAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO – SBD, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO - SGC) la</p>	<p>PDF del Memorando de comunicación</p>	<p style="text-align: center;">2021/10/08</p>

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



<p>disposición del no uso del logo de la certificación en la información documentada para los productos relacionados en la emisión de los conceptos técnicos, incluida en el E- SGE-MA-001 MANUAL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>		
<p>Realizar tres (3) seguimientos de la implementación y uso del documento A-GDO-FM-009 Oficio con el que se emiten los <u>conceptos técnicos</u> en: <i>ajuste organizacional, plantas de personal, manuales de funciones y de requisitos y sistemas de nomenclatura y salarios.</i> Con una periodicidad mensual, a través de un muestreo (se tomará un 10% del total de conceptos técnicos emitidos en los periodos posteriores a la actualización del documento y con corte al último día hábil del periodo) con el propósito de evaluar la eficacia de la acción.</p>	<p>Registro del seguimiento en el C-CYS-FM-006 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	<p>2021/10/29 2021/11/30 2021/11/30</p>
<p>Incluir los documentos pertinentes , emitidos por el organismo de certificación https://www.icontec.org/documentos-servicios-icontec/ <i>Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión R-PS-007</i> <i>Uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión E-GM-001</i> <i>Formulario de información previa certificación sistema.</i> Como documentos de origen externo dentro del Sistema de Gestión</p>	<p>Documentos de origen externo (Icontec) incluidos en el E-SGE-FM-012 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS LMD</p>	<p>2021/10/08</p>

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Consulte la [Guía para la solución de no conformidades](https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/) en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

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 detectadas en esta auditoría: () Mayores (1) 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 ES-R-SG-01) hasta : 2021-10 -06	
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 ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u> N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u> N.A</u> En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Slendy Contreras Amado	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA Cuál? Google Meet
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota? Nota: Recuerde verificar que en el plan de auditoria se registró la sigla MT en los procesos que se van a realizar de manera remota.	Todos los procesos pues la auditoria fue totalmente remota
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el	<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

	control operacional fue suficiente? N/A Nota: Recuerde que en este escenario, debe tratar de abarcar el mayor número de las actividades que están dentro del alcance de ser posible, considerando el tiempo transcurrido desde que la organización tuvo su última auditoria dentro del ciclo.	
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Google Meet
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

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 TECNOLÓGICOS		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? Nota: Recuerde que para confirmar y dar respuesta a este ítem, debe hacer verificación de conectividad con el cliente (incluye confirmación del funcionamiento, manejo, audio y video de la herramienta tecnológica a emplear).	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	

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

5	<p>¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?</p> <p>Nota: Tener en cuenta que la confirmación de uso de medios tecnológicos para verificar las actividades del core de negocio incluidas dentro del alcance de certificación, incluye hacer pruebas para evaluar tanto audio como video por ejemplo mientras la planta está en operación, así como el acceso a plataformas tecnológicas en los casos que el cliente los emplee para la prestación del servicio. Con base en estas pruebas, deben tomarse decisiones sobre los mecanismos que se emplearán en esta parte de la auditoría.</p>	X	
6	<p>¿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?</p> <p>La entidad ha estado trabajando en toda la emergencia sanitaria, inicialmente fue totalmente virtual y ahora se encuentran en un proceso de transición a la presencialidad. Todos los procesos del sistema de gestión han estado activos.</p> <p>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.</p>	X	
7	<p>¿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?</p> <p>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.</p>		X
8	<p>¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?</p>	N/A	N/A
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:</p> <p>El sistema de gestión en el ciclo anterior se desempeñó favorablemente, habiéndose solo detectado 1 no conformidad menor en la renovación de 2018, 0 no conformidades en el primer seguimiento y 1 no conformidad menor en el segundo seguimiento.</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>Explique su respuesta, incluyendo los métodos que se utilizarán para mitigar los riesgos</p>	N/A	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

	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.		
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> <p>Nota: Recuerde que el tiempo de acompañamiento del profesional de apoyo no podrá ser inferior al 30% del tiempo total de auditoría asignado para la etapa 2 (este tiempo no debe incluir el tiempo de planificación del servicio) y debe coincidir en el Plan de Auditoría</p>	N/A	N/A
13	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota	X	
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

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