

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL								
1.1. ORGANIZACIÓN								
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL								
1.2. SITIO WEB:								
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.								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No aplica</td> <td style="text-align: center;">No aplica</td> <td style="text-align: center;">No aplica</td> </tr> </tbody> </table>	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	No aplica	No aplica	No aplica		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance						
No aplica	No aplica	No aplica						
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:								
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, 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.								
No aplica el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.								
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; Training for the development of human resources in public administration and talent management; promoting solidarity and sense of belonging of the district's public workers through welfare programs; and reception of information about the Bogotá District's Human Resource.								
1.5. CÓDIGO IAF: 36								
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica								
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015								
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN								
Nombre:	Rosa Salcedo Camelo							
Cargo:	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación							
Correo electrónico	rsalcedo@serviciocivil.gov.co							
1.9. TIPO DE AUDITORIA:								
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización								

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
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		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	--
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-08-25	0,5
Auditoría en sitio	2018-08-28 / 2018-08-30	2,5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Erika M. Ruge Cuellar	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER431153	
Fecha de aprobación inicial	2015-11-20	
Fecha de próximo vencimiento:	2018-11-19	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y

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

durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: No aplica

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

Si No NA

Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios, El DASCD no diseña, ni desarrolla productos y/o servicios en Gestión Pública y del Talento Humano a nivel nacional, esta responsabilidad recae en el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP y a nivel distrital, la facultad para la definición de políticas en los temas de competencia del Sector Gestión Pública, es responsabilidad de la Secretaria General, como cabeza del Sector al que pertenece el DASCD

Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones, 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. Es el Talento Humano el factor crítico del éxito en la prestación de los bienes y servicios de la Entidad, en este sentido la no inclusión del requisito.

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

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo descríbalas,

Se identifica la creación del proceso de seguridad en la información, lo cual genero ajustes al proceso de gestión de TIC.

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

- 3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA
- 3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?
Si No NA .
- 3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si No
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si No
- 3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si No NA
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si No NA
El ejercicio de restauración se solicita por motivo de que en el momento de realizar el ejercicio de auditora de certificación puede no finalizar antes de que se cumplan los tiempos para la actualización de la norma ISO 9001.
- 3.20. 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>Requisito 8.2.2 La organización no asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas Evidencia: En la presente auditoria no fue posible evidenciar información documentada sobre los planes de acción para darle tratamiento a los hallazgos</p>	<p>Se evidencia la determinación de tiempos para la entrega de informes como la generación de los planes de mejoramiento en los procedimientos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento para la elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento código C-CYS-PR-002. 2. Procedimiento de programación ejecución del plan anual de auditorías, código C.CYS-PR-001 <p>Se evidencia que las 10 no conformidades de auditoría interna realizada en julio de 2018 cuentan con los planes de acción formulados.</p>	Si

- 3.21. Esta auditoria no fue testificada por el Organismo de acreditación.

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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- Manual de planeación estratégica, donde se evidencia un análisis del contexto interno y externo, con lo cual se puede conocer que afecta a la entidad para el logro de sus metas.
- Plataforma de aprendizaje organizacional - PAO, porque es un repositorio de información en el cual se consolida toda la gestión de la entidad y facilita la gestión del conocimiento y acceso a la información.

4.2 Oportunidades de mejora

- Objetivos estratégicos, de manera que se revise y se alinee con los objetivos de la calidad buscando que la planeación de la organización y del sistema de gestión sea una sola.
- Revisión pro la dirección, se tome como insumo para la rendición de cuentas de la organización, con lo cual se busca que el sistema de gestión es un apoyo para la toma de decisiones de las organizaciones.
- Planificación de cambios, para que se alinee a la metodología de trabajar para los proyectos, con el fin de asegurar la gestión y el control de los cambios que se identifiquen al interior de la organización.
- Manual de calidad, se enfoque a que sea un documento que apoye la planeación estratégica de la organización del cómo hacer las cosas.
- Gestión de PQRS, de manera que:
 - Se revise el indicador, para que se enfoque a las actividades que se pueden controlar por el proceso.
 - Se revisen los riesgo, para que se enfoque a lo que el proceso puede controlar y mitigar que se pueda materializar los riesgos.
 - Se refuerce el Informe de gestión de PQR, con el fin incluir un análisis de los comportamiento de la quejas y reclamos.
- PETI, para que se definan indicadores relacionados con la gestión del PETI y el logro del cumplimiento de los objetivos, con lo cual se puede asegurar el cumplimiento de las metas planteadas.
- Indicador de seguridad de la información, de manera que se asegure que se continúe midiendo el proceso a través de indicadores de incidentes, lo cual ayudara a medir el desempeño del proceso en cuanto a velar por la confidencialidad y disponibilidad e integridad de la información.
- Atención a requerimientos, para que se definan tiempos de atención y de esta manera ayude a medir la gestión del proceso.
- Auditorías internas, de manera que se defina criterios de cuánto tiempo se requiere por auditoria de acuerdo a la importancia de los procesos, resultado de las auditorias anteriores, entre otros.
- Salidas no conformes, de manera que:
 - Se enfoquen al SIDAP, incluyendolo en los controles definidos para el tratamiento de las salidas no conformes en los procesos que aseguran la funcionalidad y el acceso.
 - Se de claridad en el formato la etapa de verificación del tratamiento dado y el tiempo en que se va a desarrollar el tratamiento, con lo cual se asegura mayor control a que la salida no conforme haya quedado solucionada.
- Indicadores del procesos de organización, para que se definan indicadores de impacto (satisfacción) como de eficiencia (cumplimiento de términos legales)
- Análisis de datos, de manera que se tenga en cuenta tendencias y comportamiento de las mediciones para determinar el desempeño y de esta manera definir acciones enfocadas a la mejora.
- Conocimientos básicos, para que se defina un instrumento con el cual se pueda evidenciar como la entidad realiza las actividades para cerrar brechas relacionadas con los conocimientos básicos definidos en el manual.
- Plan de capacitación,
 - Dar claridad de los criterios a que capacitación aplica la evaluación de la eficacia con el fin de que no quede por fuera capacitaciones relacionadas con la competencia técnica

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>4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reforzar la planeación del PIC en cuanto a que el cronograma de capacitación contenga todas las capacitaciones relacionadas a las necesidades identificadas ya sean realizadas por personal externo o interno ○ Definir objetivos a las capacitaciones, lo cual facilitara la evaluación de la eficacia. ● Planificación de los proyectos, de manera que se fortalezca la formulación de manera que se pueda evidenciar claramente las actividades que se realizan para lograr los objetivos planteados. ● Indicadores proceso de bienestar, para que se evalúe la posibilidad de agrupar los indicadores de cobertura por cada uno de las actividades realizadas (capacitación y bienestar) con el fin de poder ver como un todo lo que el proceso logra y no de acuerdo a si viene por inversión, funcionamiento o gestión interna.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas 4	De las cuales tres no fueron procedentes al verificar que dos eran competencia de una entidad y la otra relacionado con un tiempo de respuesta La única procedente se relaciona con el tema de convivencia laboral	Todas las peticiones son remitidas a las dependencias responsables quienes deben dar respuesta en los tiempos establecidos en la ley y a lo establecido en al Circular Interna No. 005 de 2018
Reclamos 2	Atención al usuario, desarrollo de eventos	

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

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

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No .

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

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	8.1 a) y c)
1ª de seguimiento del ciclo		

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

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La organización cuenta con el procedimiento de auditorías internas código C-CYS-PR-001, se tiene establecido que se realiza un programa de auditoría cubriendo las auditorías realizadas por la oficina de control interno relacionadas con la gestión, así como el sistema de gestión de la calidad. El último ejercicio de auditoría se realizó en el mes de julio de 2018, por personal externo de la organización que es competente de acuerdo a lo definido por la organización. De este ejercicio se detectaron 10 no conformidades y cada una cuenta con su respectivo plan de mejoramiento.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización tiene establecido que se debe realizar una revisión por la dirección una vez al año, la última revisión se realizó el 18 de julio de 2018 y del 24 de agosto de 2018, donde se evidencia que se analizó todas las entradas de la revisión por la dirección y se evidencia que en el acta de reunión se describen todas las salidas requeridas por la norma y se evidencia que los compromisos generados están enfocados a la mejora continua del procesos como del sistema de gestión.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION 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 NA .
- Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC para NTCGP 1000:2009, solo podrá ser usado hasta la fecha de vigencia del certificado, teniendo en cuenta que dicha norma ya no está vigente.
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA .
- 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 AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la 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: No aplica

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

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
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	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	X	
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: <i>Erika M. Ruge Cuellar</i>	Fecha	2018 09 15

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. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	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.

ANEXO 1.
PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL		
Dirección del sitio :	Carrera 30 N° 25 – 90 piso 9 costado Oriental		
Representante de la organización:	Rosa Salcedo Camelo		
Cargo:	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	rsalcedo@serviciocivil.gov.co	Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 9 Costado Oriental Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia
Alcance: 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, 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.			
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"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
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 type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables 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. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Auditor Líder:	Erika M. Ruge Cuellar (ERC)	Correo electrónico	eruge@icontec.org
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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)
DÍA UNO					
2018-08-28	08:00	08:30	Reunión de apertura	ERC	<ul style="list-style-type: none"> * Nidia Vargas; Directora * Rosa Salcedo Camelo; Jefe de la OAP. * David Joseph Rozo; Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. * José Agustín Hortúa; Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar Desarrollo y Desempeño. * Rosalba Salguero Franco; Subdirectora Técnico – Jurídica. * Andrés Boada; Jefe oficina de las Tic,s * Profesionales de TIC's * Consuelo Rodríguez; * Gerardo Gutiérrez; * Juan Manuel Zapata * Yolanda Castro; Jefe oficina de Control Interno. * Natalia Gómez; Profesional OAP. * Viviana Yilena Monroy; Profesional OAP. * Gabriel Francisco Alvares; Líder Atención al Ciudadano. * Ana María Bernardita, Líder Organización del Trabajo. * Yaneth Días y Mónica Tarquino; líderes Bienestar, Desarrollo y Desempeño. * Diana Correa; Gestión Contractual. * Karol León; Líder Gestión del Talento Humano. Mónica Rincón Profesional Talento Humano. * Paola Suarez; Líder Gestión de la Comunicación.
	08:30	11:00	GERENCIA ESTRATÉGICA SISTEMA DE GESTIÓN Requisitos: 4.1, 4.2, 4.3, 5.1,5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3	ERC	<ul style="list-style-type: none"> * Nidia Vargas; Directora * Rosa Salcedo Camelo; Jefe de la OAP. Profesionales * Viviana Yilena Monroy * Natalia Gómez Lara * María del Pilar Martínez
	11:00	12:30	ATENCIÓN AL CIUDADANO Requisitos: 6.1, 8.2.1, 9.1.2	ERC	<ul style="list-style-type: none"> * David Joseph Rozo; Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. * Gabriel Francisco Alvares; Líder Atención al Ciudadano.
	12:30	13:30	Receso		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
	13:30	16:30	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DE TIC'S Requisitos: 6.1, 7.1	ERC	* Andrés Boada; Jefe oficina de las Tic,s Profesionales * Consuelo Rodríguez; * Gerardo Gutiérrez; * Juan Manuel Zapata
	16:30	17:00	Balance diario	ERC	Representante de la dirección
DÍA DOS					
2018-08-29	08:00	10:30	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Requisitos: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	* Rosalba Salguero Franco; Subdirectora Técnico – Jurídica * Ana María Bernardita ; Profesional Especializada
	10:30	12:00	CONTROL Y SEGUIMIENTO <i>Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.</i> Requisitos: 6.1, 9.2	ERC	* Yolanda Castro; Jefe oficina de Control Interno.
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	15:00	GESTIÓN CONTRACTUAL <i>Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación</i> Requisitos: 6.1, 7.1, 8.4	ERC	* Rosalba Salguero Franco; Subdirectora Técnico – Jurídica. * Diana Correa; Profesional Especializada
	15:00	16:30	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Requisitos: 6.1, 5.3, 7.1, 7.2, 7.3	ERC	*David Joseph Rozo; Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. * Karol León; Líder Gestión del Talento Humano. *Mónica Rincón Profesional Talento Humano
	16:30	17:00	Balance diario	ERC	Representante de la dirección
DÍA TRES					
2018-08-30	08:00	09:30	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Requisitos: 6.1, 7.1, 7.4	ERC	* David Joseph Rozo; Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. * Paola Suarez; Asesora de Despacho
	09:30	11:30	BIENESTAR, DESARROLLO Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO Requisitos: 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	* José Agustín Hortúa; Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar Desarrollo y Desempeño. * Yaneth Díaz y Mónica Tarquino; Profesionales especializadas
	11:30	11:45	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	ERC	* Paola Suarez; Asesora de Despacho

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
	11:45	12:15	Preparación informe de auditoría	ERC	Auditor líder y equipo auditor
	12:15	12:45	Reunión de cierre	ERC	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

Observaciones:

Realizar la respectiva gestión para los aspectos logísticos de traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros de acuerdo a lo definido en este plan.

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.

Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail eruge@icontec.org

La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA

Durante toda la auditoría se verificarán en todos las áreas y procesos aplicables los siguientes numerales: ISO 9001: 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 7.5 Información documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10.1, 10.2 y 10.3 Mejora

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-08-25
---	------------

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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 2018-09-07.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-09-15.

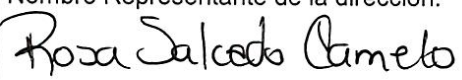

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	ISO 9001:2015	8.1 a) c)
Descripción de la no conformidad:		
<p>No se evidencia que en el proceso de Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento se defina en la planeación de las actividades de bienestar y de capacitación y formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> La determinación de los requisitos para los productos y servicios (actividades) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios. 		
Evidencia:		
Actividad de conmemoración de la secretaria Capacitación de comisión de personal (segunda jornada)		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Elaborar acta de los elementos que se tuvieron en cuenta para la planeación de la actividad de conmemoración de la secretaria y de la capacitación de comisión de personal	Acta	15/12/2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
El proceso cuenta con una planeación anual de todos las actividades a realizar y posteriormente para cada actividad particular se realiza una organización y planeación que no queda consolidada en un solo documento, lo cual no permitió evidenciar dicha planeación		

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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Diseñar instrumento para consolidar la planeación de las actividades particulares de bienestar y capacitación	Instrumento definido	10/11/2018
2. Incluir el instrumento, dentro de los procedimientos de bienestar y capacitación	Procedimientos actualizados	10/12/2018
3. Socializar con todo el personal del proceso los nuevos documentos.	Correo masivo y listado de asistencia a reunión	10/12/2018
4. Implementar instrumento de planeación	Instrumento de planeación definido e implementado	10/12/2018

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: Numeral 8.1 a)c)(<input type="checkbox"/>) Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (<input type="checkbox"/>) menores (<input type="checkbox"/>) 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 : <u>2018-09-07</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</u>	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección: 	Firma: 

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.