

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA		
1.2. SITIO WEB: www.cga.gov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Calle 42B 52-106, Piso 7, Medellín - Antioquia, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Ninguna		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
Vigilancia de la gestión fiscal y promoción al control social		
Requisitos no aplicables: 7.3 Diseño y desarrollo 7.5.4 Propiedad del cliente 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición		
<i>Alertness of the fiscal management and promotion to the social control</i>		
<i>Non applicable requirements: 7.3 Design and development 7.5.4 Customer property 7.6 Control of monitoring and measuring equipment</i>		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplicable		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Andrea Bedoya Pulgarín	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	ANBEDOYA@cga.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización	
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 checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplicable	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-09-24	0.5
Auditoría en sitio	2017-10-05 y 06	1.5

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Humberto Sylva Sánchez
Auditor	
Experto Técnico	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC:	SC 1827-1 GP 002-1
Fecha de aprobación inicial:	2003-11-19 2006-10-25
Fecha de próximo vencimiento:	2018-10-24

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

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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/> .
3.8. 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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
7.3 Diseño y desarrollo. Se ejerce el control fiscal de acuerdo con lo definido en el marco legal 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

constitucional

7.5.4 Propiedad del cliente. No se tienen bienes de propiedad del cliente sobre los cuales se deba tener control.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición. No se requiere utilizar equipos de seguimiento y medición para la prestación de los servicios.

3.9. ¿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 .

3.10. ¿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 o 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?: Si No NA .

3.11. ¿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 .

3.12. ¿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? Sí No .

En caso afirmativo, cuáles: Se cambia representante de la dirección por cambios en la estructura organizacional y del cargo de Jefe Oficina Asesora de Planeación quien funge de representante ante la dirección.

3.13. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos? Si No NA .

3.14. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (*outsourcing*), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación? Si No NA .

3.15. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización? Si No .

3.16. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación? Sí No .

3.17. ¿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 .

3.18. ¿Aplica restauración para este servicio? Si No NA .

3.19. No quedaron no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

⊘ El despliegue del plan estratégico a los procesos de la organización y la alineación de los objetivos de calidad con éste, en articulación con los planes anuales de acción, contribuye a generar compromiso del personal con el logro de los resultados y asegura mayor eficacia en la gestión para alcanzar los objetivos y la estrategia organizacional.

⊘ El avance en la gestión para poner en práctica la metodología de procesos verbales en responsabilidad fiscal, con un incremento significativo que ha incrementado la relación sobre los procesos regulares, asegura que se aproveche adecuadamente esta práctica como medio para tener

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

eficiente desarrollo de los procesos y rapidez en la administración de justicia.

- ⌘ El progreso en la revisión de procesos de responsabilidad fiscal para hacer el levantamiento de medidas cautelares que venía atrasado permite que la gestión se normalice con el tiempo, para que todos los casos se pongan al día y, de este modo, evitar perjuicio en las personas afectadas.
- ⌘ El nivel de cubrimiento de auditoría fiscal, teniendo en cuenta el alto número de sujetos de control, fundamentado en la eficacia de la planeación para el adecuado uso de los recursos, asegura afianzamiento en la gestión de vigilancia de acuerdo con los principios misionales de la institución.
- ⌘ La definición e implementación del plan estratégico de tecnología de la información para adaptarla a las necesidades de brindar continuidad y ampliar el campo de acción en la prestación de servicios, en la gestión interna y ante los sujetos de control, consolidan el mantenimiento de la información en línea, de manera confiable, para responder a los requerimientos institucionales y de comunicación interna y externa.

4.2 Oportunidades de mejora

- La aplicabilidad de los requisitos de propiedad del cliente, 7.5.4, debido a que se maneja información, aunque sea digital, ésta es documentación de los clientes, la cual se utiliza como insumo para la prestación de servicios de auditoría.
- El cierre de los procesos llevados en el proceso de responsabilidad fiscal para precisar el tiempo para actuar en el levantamiento de medida cautelares, después de determinar un fallo y terminados los cargos al procesado o por archivo de un proceso, para que éstos sean resarcidos sin demora injustificada.
- La digitalización de archivos en el sistema de Gestión Transparente para interactuar con otros programas como Mercurio, de manera que se pueda evitar la doble carga y digitación de la documentación para los expedientes de responsabilidad fiscal, procurando reducir la transcripción de la información, evitar errores por doble digitación y mejorar la eficacia del proceso.
- El sistema de respaldo de la información, con el apoyo de tecnología informática, para asegurar que se tienen medios de seguridad con apoyo fuera de la institución, de manera que haya garantía de protección de la información que se maneja en toda la organización y se fortalezca la seguridad de ésta, atacando las condiciones de vulnerabilidad que ponen en riesgo la conservación de la documentación virtual.
- La apropiación por parte de la organización para el uso óptimo del programa *Aphasig*, en el seguimiento de los indicadores de gestión, con el fin de recoger en el mismo medio el análisis de los indicadores y la determinación de acciones de acuerdo con los resultados, incluyendo las acciones correspondientes, de contingencia o acciones correctivas para cerrar el ciclo de mejoramiento.
- La definición y formulación de los indicadores de los procesos para asegurar que sean coherentes con lo que se propone la organización y la realidad de los procesos, que sean los necesarios y adecuados en la medición de eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los objetivos trazados de cada proceso, con la disposición de recursos y con los resultados esperados, de manera que se utilicen en fortalecer y mejorar la gestión para la optimización del proceso.
- Los indicadores de tecnología de la información para medir oportunidad en el soporte, de acuerdo con los tiempos de respuesta predeterminados, con base en prioridades, para evaluar la capacidad de atención a los requerimientos de los usuarios, de manera que se puedan tomar acciones para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso.
- La persistencia para el aprendizaje, por parte del personal, sobre el análisis de causas para toma de acción correctiva, de manera individual o en grupo interdisciplinario, para asegurar la investigación de

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

causas raíces, de modo que se garantice la toma de acciones correctivas con mayor eficacia en la solución de problemas, atacando causas y no efectos.

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.

Entre el segundo semestre de 2016 y el primero de 2017 la Contraloría General de Antioquia recibió 21 quejas para investigar presuntas acciones disciplinarias, siendo las más significativas las siguientes:

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
8	Presunta inactividad procesal	En general se han tomado acciones en control disciplinario y se definen acciones para tratar, con prevención, la recurrencia
7	Presunto incumplimiento de términos	
2	Presunto irrespeto a superior jerárquico	
1	Presunta extralimitación de funciones	
2	Presunta irregularidad en ejercicio de funciones	
1	Presunta irrespeto por funcionario	

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 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 como fueron atendidas.

El Contralor General se encuentra en el desempeño de sus funciones, demostrando compromiso con la gestión y presto a responder a los requerimientos que se presenten ante las situaciones conocidas a través de los medios de comunicación. En caso dado que el Contralor no pudiese ejercer sus funciones, se establecen acciones para asegurar el cumplimiento del plan estratégico y darle continuidad a la gestión institucional de la Contraloría General de Antioquia, considerando que el Subcontralor asumiría las funciones. La entidad manifiesta que se tiene asegurada la continuidad del sistema de gestión de la calidad., De hecho, en este periodo, el sistema no se ha visto afectado en su desempeño.

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 NA .

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? Sí No .

5.1.5. ¿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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	Cero (0)	
1ª de seguimiento del ciclo	Cero (0)	

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 GESTIÓN		
2ª de seguimiento del ciclo	Cero (0)	
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplicable	
¿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

Se ha establecido la realización de auditorías internas a intervalos de una vez por año. En este último período se realizaron las auditorías entre el 17 de febrero al 15 de junio de 2017 a todos los procesos y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad aplicables, de acuerdo con los criterios de la norma ISO 9001, versión 2008 y NTCGP 1000:2009. Para la ejecución se asignaron auditores internos que tienen las competencias adecuadas y según los criterios establecidos por la organización. Los tiempos empleados para las auditorías han sido apropiados para evaluar el desempeño del sistema. La planificación de las auditorías la realizan los auditores de acuerdo con el programa establecido, además, se siguen los criterios de la norma ISO 19011 como orientación para la programación y ejecución.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La organización ha determinado la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad con periodicidad de un año. En la revisión realizada el 25 de agosto de 2017 se dio cubrimiento a todos los elementos de entrada, de acuerdo con los criterios establecidos en la norma, para evaluar el desempeño del sistema en el período correspondiente al año 2016 y lo que ha avanzado hasta junio de 2017, pero falta análisis de los resultados del períodos anteriores. Además se incluyeron entradas para el análisis de resultados de ssst. En la revisión se analizan las entradas, se concluye sobre los resultados y se determinan las acciones y recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión, en procura de asegurar el mejoramiento continuo de los productos, procesos y el sistema.

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, <i>brochure</i> , papelería, facturas, etc...)? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> .

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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> .

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

¿Se presentaron no conformidades 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 aplicable.

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			

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

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

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	✓	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Humberto Sylva Sánchez	Fecha	2017 10 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.

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)	✓
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.	NA

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

Se adjunta.

ANEXO 2

No aplicable

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

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