

1. INFORMACIÓN GENERAL											
ORGANIZACIÓN											
Municipio de Medellín											
SITIO WEB: <a href="http://www.medellin.gov.co">www.medellin.gov.co</a>											
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 44 No. 52 - 165 MEDELLIN – ANTIOQUIA - COLOMBIA											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dirección del sitio permanente</th> <th>Localización (ciudad - país)</th> <th>Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ver anexo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio	Ver anexo					
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio									
Ver anexo											
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN											
Prestación de servicios públicos para la promoción del desarrollo territorial, social, económico y político de los habitantes del Municipio de Medellín.											
Provide of publics services to promote social, economic, territorial and political development of Medellin's population.											
CÓDIGO IAF: 36/0											
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:											
NTC ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009											
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACION											
Nombre	Catalina Valencia Sepúlveda										
Cargo	Subsecretaria de Desarrollo Institucional										
Correo electrónico	<a href="mailto:catalina.valencia@medellin.gov.co">catalina.valencia@medellin.gov.co</a>										

1. INFORMACIÓN GENERAL					
TIPO DE AUDITORÍA:		<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria			
		FECHA	Días de auditoría		
Preparación de la auditoría y elaboración del plan		2016-08-22	3.0		
Auditoría en sitio		2016-09-12 al 2016-09-21	15.0		
Verificación complementaria (Si aplica)		No aplica	No aplica		
EQUIPO AUDITOR					
Auditor líder	Carlos Arturo Peña Zapata				
Auditor	Gabriel Jaime Londoño Berrio				
Auditor	Rodrigo Mejía Gómez				
Experto Técnico	No aplica				
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN					
Código asignado por ICONTEC	SC CER 147850	GP-CER147968			
Fecha de aprobación inicial	2011-10-07	2011-10-07			
Fecha vencimiento:	2017-10-06	2017-10-06			

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de envío del plan de auditoría: 2016-08-22; 2016-08-25</li> <li>• Los criterios de la auditoría incluyen la documentación del sistema de gestión, desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 , NTCGP 1000:2009</li> </ul>

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?:  
Si  No   
Auditoría combinada  auditoría integrada ; Sistemas NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009
- ¿Es aplicable la toma de muestra de sitios permanentes por múltiple sitio, según condiciones de IAF MD 1 o ISO/TS 22003, por ejemplo?:  
Si  No   
Los sitios permanentes que se visitaron están asociados con los procesos de:
  1. Proceso Direccionamiento Estratégico
  2. Proceso Movilidad
  3. Proceso Desarrollo Económico.
  4. Proceso Gestión del Riesgo de Desastres
  5. Proceso Salud
  6. Proceso Gestión Social del Riesgo. Sedes Buen Vivir, Unidad de Programas Especiales UPSE, Ser Capaz y Centro de Atención a Víctimas Belencito
  7. Proceso Servicio a la Ciudadanía. Sedes Centro de Servicio a la Ciudadanía La Alpujarra Sótano A y Centro de Servicio a la Ciudadanía Villa del Socorro
  8. Proceso Gestión Integral del Talento Humano
  9. Proceso Control Urbanístico
  10. Proceso Educación
  11. Proceso Evaluación y Mejora
  12. Proceso Gestión de la Seguridad
  13. Proceso Infraestructura Física
  14. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios.
  15. Proceso de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles. Sede Planta la Iguaná
- ¿Si en la etapa I de la auditoría de otorgamiento el auditor líder concluyó que era necesario ajustar el tiempo de la auditoría en sitio, se ajustaron los tiempos de acuerdo con los resultados de la etapa 1?  
Si  No  NA
- ¿En caso que algunos requisitos no sean aplicables en el sistema de gestión, se relaciona las justificaciones?  
Si  No  NA   
En caso afirmativo, describa las exclusiones
- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio? (instalaciones temporales del cliente, proyectos, contratos):  
Si  No
- La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado toda la información documentada. Las principales evidencias, procesos y elementos del sistema observados fueron:

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Observación del Consejo de Gobierno ampliado. Síntesis reseña histórica dinámica social del municipio. Identificación de las principales problemáticas de la ciudad, acciones para la generación de desarrollo. Establecimiento de interrelaciones entre áreas, procesos, entidades públicas y privadas. Indicador de favorabilidad (85%) y su análisis para determinar, a partir de éste, acciones de mejora. Estrategias internas para potenciar acciones hacia una única visión organizacional. Estrategia de comunicaciones y retos a los que se enfrenta el proceso de comunicaciones.
- Gestión humana. Alineación estratégica, indicador de desempeño del proceso, riesgos del proceso. Diagnóstico inicial con respecto al ajuste al decreto 1072 (C=15%). Plan de trabajo para el cumplimiento del decreto 1072.
- Procesos disciplinarios. Descripción del proceso y procedimiento a seguir. Indicadores del proceso actualizados a agosto 31 de 2016. Trazabilidad al radicado INC5033-16 sin iniciar, ingresado en 2016-08-11. Trazabilidad al radicado GOB3936-14 con fecha de 2014-11-12
- Gestión social del Riesgo. Presentación de la armonía del proceso con la directriz estratégica. Descripción de los servicios y líneas de atención. Indicadores de gestión del proceso. Acción de mejora 639 con relación a mejoramiento de indicadores. Riesgos, análisis de riesgos materializados.
- Unidad Familia Medellín, sede centro integral de familia comuna 10. Descripción de la política pública para la familia. Trazabilidad caso Medellín Solidaria, folio N° 2274984. Folio 1619289
- Unidad de programas sociales especiales (UPSE) tema Habitante de Calle. Modelo de atención, estructura definida para atender la situación. Indicadores de desempeño. Riesgos identificados. Ficha de productos y servicios de la gestión social.
- Elementos básicos establecidos para atender la emergencia de Villa Tina registrada el día sábado 10 de septiembre de 2016.
- Unidad de Atención y reparación a víctimas. Centro de Atención a Víctimas Belencito. Armonía con la estrategia del plan de desarrollo, dimensión2, reto 2.3. armonía de la política local de atención a víctimas con la política nacional de atención a víctimas. Entrevista Ligia Vásquez desplazada desde el año 2008. Servicio de atención básica. Ley1487. Interrelación con otros entes públicos (entes del orden nacional, otros municipios) o con otras dependencias institucionales (otras secretarías o proceso que puedan brindar acompañamiento) para el trabajo conjunto en la atención de víctimas. Orientación integral a la población víctima (vivienda, educación, salud, . . .). análisis de PQRS, tutelas, derechos de petición. Expresiones, por parte de las víctimas, sobre la legitimización del Estado Colombiano.
- Equipo Ser Capaz sin barreras, estrategias para la inclusión social. Sede Ser Capaz en Casa Belén Las Playas. Armonía con el plan de desarrollo. Indicadores, riesgos, acción correctiva 1703 con respecto al riesgo materializado de inexactitud en el periodo septiembre – diciembre de 2015. Trazabilidad caso 1022122129 del programa Ser Capaz en Casa, fecha de ingreso 2010-08-24. Documento guía metodología de intervención, plan de atención.
- Gestión de riesgo de desastre. Análisis atención incendio Villa Tina 2016-09-10. Análisis manejo caso Space. Descripción de la armonía del proceso con el direccionamiento del municipio. Ley 1523. Decreto 883 de 2015. Proyecto de desarrollo de competencias para el subdirector técnico apoyado con la agencia de cooperación internacional en Tokio. Indicadores, matriz de riesgos del proceso de gestión de riesgos. Decreto 1240 de 2015 municipio de Medellín. Documento sistema de comando de incidentes cuerpo de bomberos (borrador).
- Documento informe de prueba piloto de sistema de alerta comunitaria, julio de 2016. Plan municipal de gestión de riesgo de desastre Medellín 2015 -2030.

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Seguridad. Cambios generados. Análisis de fundamentos para el cambio, implicaciones de dicho cambio.
  - Definición de política pública de seguridad y convivencia en Medellín: comprensión conceptual, comprensión situacional, coordinación de actores relacionados (equipo asesor, comunidad, ciudadanía, entes de orden infra y supra, sector académico, público, centros e investigación, Concejo Municipal), reseña histórica, construcción del modelo, revisiones y seguimiento en cada una de sus etapas.
  - Estadísticas de criminalidad de Medellín, sistema de información para la seguridad y la convivencia – SISC.
  - Estructura prevista para atender los posibles cambios que se requieran ante el acuerdo de paz suscrito en la Habana – Cuba. Proyectos estructurados, retos y recursos previstos para la atención del postconflicto.
  - Desarrollo económico. Armonía estratégica. Problemática del paga diario, iniciativas en desarrollo para enfrentar la situación, proyección de la variable en el mediano plazo. Programa de empleabilidad, descripción del programa oficina pública de empleo. Programa de internacionalización, descripción del programa de turismo.
  - Direccionamiento. Indicadores trazadores de ciudad. Índice multidimensional de condiciones de vida 2010 – 2015, pobreza monetaria extrema, coeficiente GINI, índice de felicidad integral de Medellín (nuevo indicador).
  - Descripción de la estructura que se está dando al plan estratégico de comunicaciones.
  - Descripción del manual de oferta institucional.
  - Administración de bienes muebles e inmuebles. Mejoras incorporadas en los últimos seis años. Indicador de disponibilidad desde el año 2012. Indicadores de consumo de combustible. Política y Plan de reposición de maquinaria y equipos año 2016.
  - Bienes inmuebles: clasificación (uso público, fiscales), control de uso, avalúo, monitoreo de condiciones legales y de propiedad.
  - Seguimiento a la implementación de la acción correctiva 1694 de no conformidad detectada en la auditoría ICONTEC año 2015. Mejoramiento generado a partir de la no conformidad detectada (protocolo para certificación de uso de la edificación, almacén central del municipio, archivo central del municipio).
- En la reunión de apertura se expresó a la organización que la auditoría a realizar es una evaluación del sistema de gestión, no sustituye la evaluación de producto ni de proceso, así como tampoco pretende reemplazar las actividades de control propias de la organización ni de los organismos oficiales de control.
  - ¿Es una auditoría de ampliación?  
Si  No
  - ¿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 7.3 de la nota ISO 9001), este se incluye en el alcance del certificado:  
Si  No
- En el proceso misional de gestión de la seguridad se evaluó el método empleado para el diseño de la política pública de seguridad y convivencia ciudadana.
- ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?  
Si  No

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

- ¿Existen requisitos legales asociados al funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?:  
Si  No

- ¿Se evidencian cambios significativos en la organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros?  
Si  No

Los principales cambios evidenciados fueron: Cambio de administración municipal, lo que además conllevó a un cambio en la estructura orgánica; lo anterior, no afectó la estructura operacional definida por procesos.

- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?  
Si  No

- ¿Se encontraron controlados los procesos tercerizados, cuyo resultado incide en el producto o servicio o en el alcance del sistema de gestión?  
Si  No . No aplica

- ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos clasificados como áreas de preocupación, reportados en el informe de la Etapa 1? (Aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No . No aplica

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

Por motivos de fuerza mayor presentados con la salud de uno de los miembros el equipo auditor, se realizan cambios al plan de auditoría en sitio, los cuales fueron comunicados y redistribuidos. Se ajustó la agenda inicial para finalizar el día 21 de agosto de 2016

- ¿Existen aspectos o resultados significativos que incidan en el programa de auditoría?  
Si  No

- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la empresa en forma confidencial y la retorna a la organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.  
Si  No

- ¿Con las actividades planificadas y realizadas, se confirma que se han cumplido los objetivos de la auditoría?  
Si  No

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

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

##### 4.1 Oportunidades de mejora.

- Considerar que en los actos de socialización de resultados o de eventos a realizar, que las exposiciones tengan impregnado un concepto de resultado – impacto, además de la descripción de lo que se está haciendo. Explicitar qué se busca, qué hay detrás de lo realizado o de lo que se realizará. En síntesis, sin desconocer la importancia de la acción, considerar mayor aprovechamiento de la coyuntura de la acción, los resultados esperados y obtenidos, así como las lecciones aprendidas.
- Seguir fortaleciendo la iniciativa para el diseño de un indicador de calidad de vida e índice de calidad de vida laboral, con el cual se logre sumar a los indicadores de calidad de vida de tipo internacional.
- Revisar los conceptos de indicadores en la dimensión social. Evaluar si deben responder o no a valores metas predefinidos o deben mostrar tendencias en su comportamiento para asegurar control de las variables intervenidas. Considerar indicadores de desarrollo sostenible (Indicadores asociados a los ODS).
- La correlación entre indicadores – análisis de datos. Correlación entre evaluación ex post – indicadores de efectividad (impacto). Correlación entre objetivos – indicadores. Lo anterior para incrementar la eficiencia y eficacia de los mecanismos de evaluación.
- Como complemento de los indicadores de cumplimiento y satisfacción implementados por parte del proceso de Evaluación y Mejora, considerar la determinación de un nuevo criterio de medición de la eficacia de dicho proceso, entendida como el aporte organizacional en el logro de los objetivos planificados desde el plan de desarrollo municipal.
- Evaluar la determinación de un indicador de eficacia en la atención de las PQRSD, como resultado de la medición del nivel de satisfacción del ciudadano, que sustituya y/o complemente la actual evaluación de oportunidad. Considerar el requisito de oportunidad como un criterio de registro y control del servicio y/o producto no conforme.
- Realizar la evaluación del impacto (indicadores de efectividad) frente a la mejora de las habilidades para la vida en el componente de formación complementaria.
- Los indicadores del proceso de administración de bienes muebles e inmuebles en lo que corresponde a la administración de maquinaria, equipos y vehículos. Considerar indicadores asociados a uso. Ejemplo: costo de ton – km, pasajeros – km, costo vs beneficio, entre otros.
- Dada la madurez del sistema, considerar la sustitución de criterios de medición de “cumplimiento”, para que sean sustituidos por evaluaciones desde los conceptos de: Eficiencia, Eficacia y Efectividad

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

(impacto), como fuente para la determinación de decisiones y acciones de mejora aportantes e importantes para la organización.

- De continuar evaluando cumplimiento, determinar niveles de desempeño del 100%, evitando así, el tolerar estándares erróneos para la gestión de procesos.
- En el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, ser más precisos y detallados en su análisis, aunque estos cumplan las metas propuestas, y documentar siempre las acciones a emprender para la mejora de los resultados obtenidos. Enfatizar en que analizar los indicadores no es hacer una lectura de las gráficas, sino de los resultados arrojados, con conclusiones, justificaciones de incumplimientos y compromisos de mejoramiento.
- Revisar el esquema definido para diagnosticar el estado del Municipio con respecto al cumplimiento del Decreto 1072 (salud y seguridad en el trabajo), así como el plan de acción establecido para darle cumplimiento. Considerar las distintas acciones que de forma natural tiene establecidas la organización, evaluar las interrelaciones con otras dependencias y entidades externas sobre las cuales no se tiene inferencia. Evaluar la capacidad real de cumplimiento, las acciones y los recursos que se deben asignar, así como los elementos en los cuales no se tiene control por no tener autoridad en ellas. Formalizar las gestiones realizadas.
- La continuidad de la iniciativa de incorporar análisis prospectivo para la visualización de la viabilidad de las variables objeto de intervención por el ente territorial. Tener mayor claridad sobre el efecto de la dinámica natural de toda sociedad en el comportamiento de las variables objeto de intervención con los distintos planes, programas y proyectos. Tomar consciencia del crecimiento o decrecimiento inherente de todo fenómeno social, de su ciclo de vida y la capacidad autoregulatoria de un sistema social para establecer sus propios mecanismos de control.
- Revisar el objetivo del proceso de desarrollo económico con el fin de darle mayor correlación con los ODS. visualizar de manera directa la participación del proceso con estos objetivos para así garantizar un norte de largo plazo en el proceso.
- Precisar en el texto del objetivo asignado al plan de capacitación para los líderes de los sistemas de control interno, el resultado real deseado, que se convierta en criterio de evaluación de la eficacia e impacto posterior.
- Revisar los textos asignados a los objetivos de los procesos del sistema, para expresar en una relación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último elemento, se convierta en criterio de evaluación de la eficacia e impacto posterior.



## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- La evaluación ex post del proyecto Familia Medellín - Medellín Solidaria. Considerar la evaluación después de graduar la familia, en un tiempo prudencial, en el cual se pueda verificar que la familia realmente ha salido adelante y es autosostenible. Revisar el modelo actual de evaluación ex post desde el tipo de muestreo establecido. Evaluar si la muestra que se toma realmente es una muestra de las familias abordadas o es un indicativo de la familia específica que fue evaluada.
- La evaluación ex post. Revisar el enfoque de las intervenciones a las víctimas adulto mayor en cuanto a su condición futura. Desarrollar capacidades para la inversión de las indemnizaciones y de los proyectos de emprendimiento que se logren generar enfocado a establecer capacidades de autosostenibilidad, en el caso que no posea condiciones para acceder a una pensión de jubilación.
- Investigar el estado del arte en materia de granjas para la resocialización “modelo granjas comunitarias” u otros modelos de intervención de campo. Investigar, experiencias relacionadas y en caso de ser necesario evaluar posibles mejoramientos y fortalecer el modelo como experiencia exitosa que pueda llegar a generar aprendizaje en la materia. Reestablecer la funcionalidad de la persona para que se pueda reincorporar a la sociedad.
- Agilizar la aplicación de la prueba piloto del modelo para una nueva metodología de intervención en el proyecto ser capaz en casa. Considerar la vinculación de centros de investigación en la definición de dicha metodología. Aprovechar el potencial de municipio en ofertar a los centros de investigación información primaria para la realización de investigaciones.
- La coordinación de los contratos de los operadores de servicios. Garantizar la continuidad de la prestación de los servicios que tienen que estar disponibles todos los días para el usuario (caso atención a víctimas).
- Repensar el riesgo de carencia. Evaluar el criterio bajo el cual se definió el riesgo de carencia. Analizar si esto es una limitante o un riesgo. Evaluar hasta qué punto el considerar esto como un riesgo riñe con el concepto técnico de proceso en el cual se parte de la autonomía sobre los recursos.
- Considerar, en el proceso de gestión de riesgo de desastre, el riesgo de descoordinación. Evaluar la posibilidad que se presente el riesgo de descoordinación en el proceso de gestión de riesgo de desastre. Esto en consecuencia de visibilizar la coordinación como un aspecto vital para el éxito del proceso.
- Considerar, en el proceso de salud, establecer riesgos de tipo más estratégico, orientados al no cumplimiento de los requisitos asociados a los productos que se encuentran en la ficha técnica del proceso.

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Trabajar, desde la capacitación, con líderes de procesos y sus equipos de trabajo para el desarrollo de competencias que se evidencie la determinación de acciones preventivas orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades, de tal forma que se construya un modelo de gestión más proactivo que correctivo.
- Considerar la posibilidad de efectuar una descripción retrospectiva de los casos exitosos o con debilidades, del orden local, nacional e internacional, para relatar un protocolo guía a seguir para la coordinación de una atención de desastre. Considerar este nuevo instrumento como herramienta formativa al equipo de dirección de desastre.
- La comprensión, por parte de toda la entidad, del alcance y del resultado a esperar del proceso de gestión de la seguridad; lo anterior para eliminar falsas expectativas internas sobre los resultados que debe arrojar dicho proceso.
- El fortalecimiento de alianzas para el desarrollo económico. Investigar otros entes con los cuales se pueda establecer alianzas para el desarrollo económico. Investigar capacidad de apoyo a la gestión a través de cajas de compensación familiar, fundaciones sociales, ONG, o universidades.
- La infraestructura para la secretaria de desarrollo económico. Mejorar los espacios físicos para las reuniones propias de la operación de la secretaria. Mejorar la comunicación interna para la oferta de bienes muebles aprovechables pro la misma entidad y la demanda de las secretarías que necesitan dichos espacios.
- La estructura del proceso administración de bienes muebles e inmuebles. El concepto de “Administrar” separado de “Mantener”. Investigar, desde el punto de vista técnico si la actividad de mantener esta incluido o no dentro de la actividad de administrar. De paso, revisar la estructura del proceso considerando desde el ingreso, su estadía, el control técnico (mantenimiento) durante la vida útil en la entidad, la disposición final (reintegro), incluyendo el costo financiero de estos. Visualizar un proceso general de “gestión de bienes” en el cual se tenga tres o cuatro actividades macro generales (adquisición de bienes, administración y mantenimiento).
- Dada la limitante de recursos para realizar las actividades planificadas de auditoría basada en riesgos y/o especiales, trabajar desde la capacitación para asegurar permanentemente, la autogestión de los procesos, la conformidad y mejora continua del sistema.
- Como fuente para la interiorización en la organización del concepto de “producto y/o servicio no conforme” (salidas no conformes – versión ISO 9001:2015), desde la dimensión de la gestión del riesgo, es importante trabajar de manera articulada en el proceso de Evaluación y Mejora, entre los actores Evaluación y Control y Desarrollo Institucional.

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Trabajar en el diseño de mecanismos amigables para el registro y control del servicio y/o producto no conforme, de tal forma que se le facilite al servidor público el registro y su posterior análisis, motivando así, además del correspondiente registro, la toma de acciones correctivas orientadas a la eliminación de las causas raíz de aquellos de mayor repetitividad, como fuente de aseguramiento de la conformidad del servicio, la satisfacción de la comunidad y la eficacia del sistema.
- Como criterio de aseguramiento de requisitos de calidad en las compras de bienes y/o servicios, es importante asociar a éstas, el concepto y control del producto y/o servicio no conforme.
- La sensibilización sobre la identificación (desde la ficha de producto, mejorando la naturaleza del PNC), registro, tratamiento del producto no conforme, y a partir de estos registros, realizar análisis con una periodicidad definida para determinar cuándo iniciar acciones correctivas que los disminuyan.
- En general en el proceso de movilidad, para los diferentes productos, frente a los datos del PNC, establecer un segundo nivel después de “requisito que no cumple”, para establecer causales, de esta manera la entidad genera aprendizaje organizacional y socializa las mejores prácticas requeridas para que no haya recurrencia de las fallas.
- En la ficha del producto del proceso de movilidad, conviene incluir los diferentes trámites existentes, para identificar los posibles eventos que generarían producto o servicio no conforme.
- En la documentación del perfil de los auditores internos, es importante explicitar las habilidades de éstos, como fuente de objetividad en la evaluación de desempeño posterior.
- Como una estrategia de empoderamiento para los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, considerar la realización de la Revisión por la Dirección en niveles 1 y 2, así: Nivel 1, cada proceso realiza su propia revisión por la dirección en cumplimiento de la totalidad de elementos de entrada y salida, nivel 2, la consolidación en un único informe para el sistema.
- Agilizar, en el proceso de control urbanístico el proyecto de consecución de un aplicativo para gestionar los sistemas de información y base de datos de las curadurías urbanas, lo que permite intensificar el control permanente, facilidad en la consulta, al igual que tener la información catastral actualizada.
- En la actividad de quejas y reclamos, conviene desagregar cuales reclamos son pertinentes y cuáles no, enfocando la toma de acciones en aquellas situaciones que son atribuibles al desempeño de la entidad y por lo tanto prevenibles.
- Los informes de seguimiento de las quejas y reclamos, de manera que permita la categorización por secretarías inicialmente (preferible tipo de servicios en cada una), y luego por características de calidad del SGC afectadas (oportunidad, calidad, servicio); así mismo la clasificación por tipo de causa tomando en cuenta los factores que intervienen en el proceso (persona, método, medición, equipo, insumos,

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

recursos), donde se identifiquen tendencias frente a las causas más representativas de las solicitudes, y permita generar un análisis tipo Pareto (causas, líneas de servicios, tipos de usuarios), para establecer planes de acción, cuando son repetitivas y costosas para la entidad.

- Realizar acciones frente al análisis de las encuestas de satisfacción (estadísticas por preguntas), de acuerdo a resultados y tendencias.
- Realizar la evaluación de la percepción de las Instituciones Educativas frente al proceso de asesoría y asistencia técnica en Proyecto Educativo Institucional, lo que permite identificar fuentes para fortalecer el acompañamiento, y así ayudar en la optimización del proyecto educativo de cada Institución Educativa.
- Conviene organizar, estadísticamente, los resultados de la evaluación de la visita de inspección y vigilancia (encuesta de satisfacción realizada por las Instituciones Educativas), lo cual permite realizar comparativos de las tendencias históricas (por preguntas, por tipos de análisis), para tener tendencias y comparativos, que permitan conclusiones y deriven en planes de mejora.
- Frente a la herramienta Integrada de Autoevaluación, Plan de Mejoramiento y Plan de Acción, hacer acompañamiento y orientación a las Instituciones Educativas, en un análisis de causas reales y profundas, que les permita llegar a planes de mejora sustanciales.
- Mejora en el análisis de causas y establecer verdaderas acciones correctivas (sin quedarse a nivel de correcciones), para los riesgos que se han materializado, especialmente los de corrupción.
- La determinación de los criterios de eficacia del cierre dentro de los planes de acción (acciones correctivas y preventivas), donde además de verificar la ejecución de las actividades propuestas, se identifique la eliminación de la causa del problema, o se defina una meta, por ejemplo, la reducción de la incidencia de un problema, la disminución de un tipo de queja, mantener una tendencia de mejora en un indicador. De esta manera se garantiza que la acción y el esfuerzo empleado en ella aseguran la no recurrencia del problema.
- El establecimiento de directrices que permitan determinar cuándo se deben formular acciones correctivas o preventivas, a la luz de los resultados alcanzados con los indicadores llevados en los procesos.
- Fortalecer el direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión, hacia la identificación, aplicación y registro de acciones preventivas y mejora, independientes de las identificadas en el modelo de mapa de riesgos, buscando agilizar el mantenimiento y mejora proactiva del sistema de calidad.
- El análisis de causas de las no conformidades potenciales identificadas en los riesgos, desde el primer nivel, con la utilización de la herramienta Tres porqués, y no solo esperar a utilizarla si se define acción

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

preventiva por el tipo de impacto, pues se requiere para poder evaluar si los controles son adecuados y coherentes con estas causas.

- Estudiar la posibilidad de establecer acciones que lleven a fortalecer los modelos de autocontrol y autoevaluación como esquema de acción proactiva en la organización.
- La búsqueda de la acreditación bajo la norma ISO 17025, del laboratorio de toxicología, lo cual favorece la competencia técnica del personal, validez y adecuación de las pruebas, medio ambiente conducente para efectuar pruebas, aseguramiento de la calidad de resultados de pruebas; generando mayor seguridad que los resultados de las pruebas proporcionados por el laboratorio son correctos y confiables; al igual abre la posibilidad comercial de ofrecer los servicios a nivel nacional e internacional.
- La institucionalización de los ensayos de aptitud para el laboratorio de toxicología, porque son un elemento esencial del aseguramiento de la calidad, y frente a rendimientos no satisfactorios en un Ensayo de aptitud, se pueden tomar acciones correctivas; además que permite identificar problemas en el desarrollo de los métodos, en la formación y supervisión del personal y en la calibración de los equipos.
- Cuando se hace la calibración anual con laboratorios externos, registrar (en la hoja de vida), la conclusión sobre las condiciones de aptitud, para equipos de seguimiento y medición con la verificación de las tolerancias (error máximo permitido en el proceso) contra el error máximo, identificado en los certificados de calibración de laboratorios acreditados. (Movilidad)
- Conviene documentar un procedimiento para la solicitud, recepción, almacenamiento y control de los reactivos utilizados en el laboratorio de toxicología; conviene establecer un método de identificación por colores tipo semáforo, para controlar las fechas de vencimiento, lo que permite incrementar la seguridad en el uso de estos.
- Las condiciones de almacenamiento y disposición de los residuos peligrosos, lo que permite Garantizar la gestión integral de los residuos peligrosos, desde su generación hasta su adecuada disposición final, con procedimientos que permitan la protección del medio ambiente y la salud humana. (Movilidad)
- Para los funcionarios que realizan la calibración interna bimensual de los equipos de seguimiento y medición (laboratorio de toxicología), incluir en el perfil del cargo, las condiciones de competencia en formación en metrología básica, lo que permite mayor confianza frente a los resultados obtenidos.
- Conviene mejorar las condiciones de almacenamiento y control de inventario para los elementos utilizados en educación para la seguridad vial, lo que permite tener información cuando se programan estas actividades, y lograr su propósito.

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En los procedimientos y caracterización del proceso de infraestructura, mejorar la explicación de los conceptos y la metodología para dar cumplimiento a las actividades de revisión, verificación, validación de los diseños, lo que aporta a la toma de decisiones, al recomendar la solución técnica más adecuada e indicar los resultados que se esperan obtener con su implementación y operación.
- Conviene mejorar el formato de revisión de diseños, especialmente cuando son elaborados al interior de la Secretaría de Infraestructura Física, para establecer mejores controles que permitan un listado de chequeo único por cada tipo de diseño, de acuerdo a los elementos mínimos a revisar en cada diseño.

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

- La estrategia “si a Medellín le va bien, a todos nos va bien” soportada en los planteamientos tácticos del “manifiesto”. Convoca a un compromiso ciudadano en procura del bienestar de la comunidad; compromiso que parte desde lo individual para, con la participación de todos, fomentar exponencialmente un cambio positivo en la comunidad.
- El modelo de georefenciación de la información. Permite el análisis de los datos globales de desempeño histórico de la ciudad. Permite tener una visión holística real de la situación, el comportamiento de los distintos índices, así como la correlación entre ellos, a partir de lo cual se puede tomar decisiones con base en información documentada.
- La inclusión de personas vulnerables o con discapacidad en las actividades de la gestión pública. Es un ejemplo de la materialización de estrategias de inclusión, promovida con la experiencia de la propia organización y no solo desde el fomento de acciones para que la empresa privada lo realice. Demuestra desde el ejemplo que se puede hacer la inclusión social sin necesidad de actos asistencialistas.
- La incorporación laboral, en el municipio, de personas que han vivido el proceso de acompañamiento del programa Medellín solidaria. Es el reflejo de la superación de estas personas y su familia, que se han vinculado a la organización para seguir con el modelo de intervención social, lo cual denota el verdadero valor de “solidaridad”; además, aporta a la multiplicación del modelo desde la experiencia propia.
- La evaluación por segundo revisor, en los procesos disciplinarios. El acto de disponer de un segundo revisor para cada etapa de decisión. Asegura la calidad y transparencia de las decisiones.
- El modelo de atención al habitante de calle. El mecanismo establecido de Granja Comunitaria Somos Gente, el cual está permitiendo devolver al habitante de calle su capacidad de responsabilidad, generación de afecto, y comprensión de roles y responsabilidades consigo mismo y con la sociedad.

## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En enfoque de intervenir al habitante de calle desde la particularidad que le conduce a cada habitante a estar en dicha condición. Se reconoce la multicausalidad y las nuevas afectaciones adquiridas durante su estadía en la calle, sobre las cuales se requiere una intervención específica.
- La gestión realizada para la Atención de Víctimas. El impacto positivo en materia de legitimización del Estado Colombiano en la población víctima.
- La capacidad institucional de la unidad de víctimas para evitar que se estructurara un modelo de tramitadores externos para que la víctima pueda acceder a los derechos y deberes que tienen.
- La iniciativa de pasantías nacionales e internacionales de los bomberos y en materia de gestión de riesgos de desastre. Permitirá adquirir nuevos puntos de vista multiculturales en manejo de riesgos. Incrementará la capacidad técnica. Desarrollará competencias comunicaciones para facilitar las acciones de cooperación y ayuda mutua ante eventos de desastre en la ciudad.
- La herramienta SIATA, con la cual se brinda a la comunidad en general información, en tiempo real, sobre el comportamiento hidrometeorológico del Valle de Aburrá. El desarrollo de esta herramienta, la cual es totalmente local y se encuentra en un nivel superior a otros modelos, más recientes, y del orden internacional.
- Los proyectos de fortalecimiento del SIATA. (Alarmas comunitarias, cámaras térmicas, deslizamientos). Permite aplicar el conocimiento generado por la herramienta SIATA para brindar elementos de atención de riesgos. Se resalta, en particular, la cooperación, coordinación y gestión que se realiza con entes universitarios y centros de investigación para generar conocimiento, metodología que podría ser empleada como referente en otros procesos. Generar espacios de retroalimentación de lecciones aprendidas al interior de la entidad.
- La construcción de la política pública de seguridad y convivencia en Medellín. El ejercicio realizado, de forma participativa y con memoria histórica, para la comprensión de la particularidad de la ciudad, en la cual la seguridad no se circunscribe como un servicio que recibirá la ciudadanía sino también como un ejercicio coadyuvado entre el órgano estatal (que lo direcciona y controla) con el ciudadano (actor activo en la construcción de su propia seguridad); a partir de lo anterior, la legitimidad, por parte de la ciudadanía, no es un servicio del ente público territorial sino que se construye en armonía con la población y es el resultado de la generación de confianza ciudadana.
- La generación de conocimiento que se está dando con los actos de investigación en materia de seguridad y convivencia. El desarrollo técnico y tecnológico que está teniendo el proceso Gestión de Seguridad. Está permitiendo tener un mayor conocimiento de la dimensión seguridad y convivencia, su

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

naturaleza, fundamentos, dinámica, y actores. Permite la toma de decisiones informada para atender la seguridad y convivencia de la ciudad.

- Las iniciativas en ejecución para enfrentar la variable socio económica del paga diario. Se evidencia análisis interrelacionado entre Estado - Empresa para intervenir la problemática.
- El incremento que se ha tenido en materia de internacionalización, vía turismo. El hecho de estar ocupando el tercer lugar en el nivel de ingreso de la economía de la ciudad refleja la eficacia de las acciones emprendidas para el fortalecimiento del turismo lo que permite apalancar la internacionalización de la ciudad. De igual forma, las acciones de la ACI (Agencia de Cooperación Internacional) para así fortalecer la internacionalización de la ciudad.
- El proyecto de mejoramiento interno de la Secretaría de Desarrollo Económico. El modelo que se está empleando para generar desarrollo interior. Materializa el enfoque de austeridad, respeto hacia el empleado y hacia el ciudadano. Materializa el “manifiesto” desde la cultura del sí, y de trabajar en lo realmente importante.
- Las mejoras locativas incorporadas en la infraestructura física de la sede de Administración de bienes muebles e inmuebles sedes La Iguaná. Ha brindado mayor sentido de pertenencia en los servidores, mejora las condiciones de trabajo.
- La herramienta VC Track empleada para el monitoreo y generación de alertas tempranas sobre mantenimiento y control de los predios del municipio, en tiempo real. El potencial que tiene para ser empleado de manera propositiva por todo servidor público que en desarrollo de su función pueda capturar información en la calle para alertar sobre cualquier evento (hueco, seguridad, riesgos) que pueda presentar una situación anómala a la ciudadanía.
- La certificación internacional obtenida por la Secretaría de Evaluación y Control, en el marco del Sistema de Control Interno, para la realización de las auditorías basadas en riesgos, por parte del Instituto Internacional de Auditores, lo que evidencia además de la capacidad de gestión, el compromiso con el impacto desde el control y el acompañamiento, al logro de los objetivos organizacionales.
- Los ciclos de capacitación realizados desde el proceso de Evaluación y Mejora, en la Secretaría de Evaluación y Control para el fortalecimiento de las competencias de los líderes de control interno de los entes descentralizados y algunos del Departamento de Antioquia, demuestra el conocimiento y el reconocimiento por parte de los diferentes entes gubernamentales.
- El análisis retrospectivo de los hallazgos registrados en los informes de auditoría interna durante el período 2011 – 2016, que permitió evaluar asertividad en la atención de dichos hallazgos por parte de la gestión de los procesos, permitiendo una profundización desde la identificación de problemas, causas,



## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

consecuencias y necesidades de mejora; demostrando así, el compromiso con la búsqueda de la conformidad y capacidad de mejora.

- La implementación del Proyecto “Ciudadano 360”, cuyo contenido fue diseñado en respuesta a la nueva filosofía de la administración municipal, en el cual participan de manera transversal todos los procesos del sistema integrado y cuyo propósito es el de intervenir la cultura institucional, orientada a conseguir que los momentos de verdad del servicio público con el ciudadano, se convierta en una experiencia ganadora.
- La consolidación de la Secretaría de Adquisición de Bienes y/o Servicios, como componente estructural, ha permitido obtener resultados corporativos, a través de las sinergias y el desarrollo de capacidades de negociación, con efectos en eficiencias, calidad y oportunidad en los suministros para los demás procesos del sistema.
- El nivel de trascendencia del componente de educación, desde el tema básico de cobertura hacia un enfoque de “calidad”, y desde la educación formal y básica hacia la integralidad de todos los niveles y grados, demostrando el compromiso de todos los involucrados en la gestión de los “derechos a la educación” de los habitantes del departamento.
- El Programa Buen Comienzo. La articulación interinstitucional liderada por la Secretaría de Educación, con las secretarías de Inclusión Social y Familia y Salud, el Inder, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la ESE Metrosalud, el Ministerio de Educación Nacional y la empresa privada, lo cual permite cumplir el propósito de dar atención a las familias en mayores condiciones de vulnerabilidad de la ciudad.
- Mova, centro de innovación del maestro. Es un escenario para la formación integral de los maestros para la vida (dimensiones del ser, el saber y el crear), creando posibilidades para la formación, creación y bienestar, con beneficio para la mejora de la calidad de la educación en la ciudad.
- Para las Instituciones Educativas (públicas y privadas), apoyo y acompañamiento en la construcción del nuevo Proyecto Educativo Institucional PEI y manual de convivencia, que incluye el Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes, porque constituye el marco doctrinal, ideario, la filosofía, es decir el tipo de educación que se quiere impartir en la IE.
- El Sistema Inteligente de Movilidad de Medellín (SIMM), porque es una respuesta a la necesidad de optimización de la red vial de la ciudad, ya que cuenta con nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (Sistemas Inteligentes de Transporte - ITS); para la elaboración de estrategias y acciones que disminuyan los efectos negativos de la circulación vehicular, mejorando los tiempos de atención, regulación y control del tráfico y aportando a la disminución de la accidentalidad vial.

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- Las estrategias a través de campañas educativas entre los actores de la circulación vial, peatones, conductores y pasajeros, para promover hábitos, comportamientos y conductas seguras, lo que permite generar una cultura de movilidad masiva segura, velando por la seguridad y el respeto, buscando la disminución de la siniestralidad vial por factores humanos.
- El Aula móvil, porque es una estrategia innovadora que permite el fortalecimiento de la cultura vial, con la implementación de actividades de promoción para la adopción de comportamientos y hábitos seguros en los ciudadanos.
- El acto de acogerse al modelo internacional de un diseño e implementación de una red segura y sostenible para incentivar el uso de medios de movilidad alternativa y transporte sin motor, porque se generan espacios para el peatón, para la bicicleta, y todo debidamente integrado a un transporte incluyente, eficiente y ambientalmente sostenible, con la integración de municipios del área metropolitana.
- Los resultados de la evaluación del municipio de Medellín, realizada por el Departamento de Antioquia - Seccional de Salud, con resultados satisfactorios de 100 para el año 2015, porque refleja la gestión que busca garantizar el derecho de la salud, brindando la oportunidad de acceder con calidad a los servicios a toda la población.
- Las acciones de promoción y educación en salud, prevención de la enfermedad y control de factores de riesgo, en el marco de un trabajo de ciudad con los actores del sistema de protección social, porque se garantiza el derecho a la salud de la población.
- El fortalecimiento de la red pública de salud, en: red materno perinatal, red de salud mental, red de urgencias, con la articulación de los actores en la salud, incluyendo las universidades, porque mejora la oportunidad y seguridad en la atención en salud.
- El fortalecimiento del sistema de información en el ente territorial y demás actores del sistema de salud, lo que permite un monitoreo permanente sobre la cobertura de vacunación real del municipio.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

NIVEL DE SATISFACCIÓN

AÑO	Resultado de la medición del Nivel de Satisfacción	
	(en lo cuantitativo)	Acciones de mejora incorporadas

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

2012	72.50%	Canal virtual. Se centralizó la operación en una ventanilla única  Canal telefónico. Se descongestiona el canal con el otorgamiento de citas de Savia Salud. Radicación de PQRSD a través de la línea.
2013	86.75%	
2014	88.29%	
2015	87.64%	

**QUEJAS – RECLAMOS**

Se tiene establecida una metodología para el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y/o solicitudes de las partes interesadas?

Si  No .

AÑO	Quejas – Reclamos reportados	
	Cantidad	Principales Causas
2015	74.479	
2016 (enero – agosto)	71.729	Peticiones: 55.706 Quejas: 14.884 Reclamos: 759 Sugerencias: 382

- ¿Existían quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento).  
Si  No  NA
  - ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados desde la anterior auditoría de ICONTEC?  
Si  No .
  - ¿Los riesgos identificados previamente por la organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?  
Si  No
- En caso positivo ¿la eficacia de control se basa en disminuir la probabilidad y proteger ante el impacto?  
Si  No .
- ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la organización debe cumplir?  
Si  No .

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

**5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación**

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular.

Auditoria	Cantidad de no conformes	Clasificación (mayor – menor)	Requisitos de la norma ISO	Recurrencia de causas no conformes
Renovación 2014	4	Menor	4.2.4, 5.5.1, 6.3, 8.3	Sin tendencia
Primer seguimiento del ciclo 2015	1	Menor	6.3, 6.4	
Segundo seguimiento del ciclo 2016	0	No aplica		

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

Si  No X.

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

Sobre la gestión del proceso de auditorías internas en la organización, se concluye:

- ¿El procedimiento es adecuado y se acoge a las directrices de la ISO 19011?  
Si  No  parcialmente .
  - Las auditorías están enfocadas como un proceso que permite la verificación del estado de conformidad del sistema de gestión de calidad, siendo adecuado al requisito del numeral 8.2.2 de ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y los lineamientos de NTC ISO 19011:2012.
  - Se tiene documentado un procedimiento, para la planificación, realización, registro, informe y seguimiento a las auditorías internas de calidad, que permita asegurar la idoneidad del sistema
- ¿Se establecen programas y planes de auditorías adecuados?  
Si  No .
  - La planificación se realizó de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento de auditoría interna.
  - No se planifican las auditorías basadas en riesgo, como lo propone la ISO 19011:2012
  - Las auditorías internas de calidad se realizan con una frecuencia anual, la última auditoría se realizó en agosto de 2016
- ¿Los tiempos asignados para evaluar los procesos son acordes con las necesidades de la organización?  
Si  No .
- ¿El o los ciclos de auditoría interna de calidad, cubre todos los procesos, requisitos y sitios permanentes o temporales de la organización?  
Si  No .

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

- En cada ciclo anual se revisan los procesos del sistema de gestión y se asegura que en los tres años que dura el certificado de Icontec, se auditen todas las sedes cubiertas por el alcance.
- Se revisó el plan y ejecución del ciclo de auditoría realizado en 2016-08
- ¿La competencia del equipo auditor es adecuada?  
Si  No .
- Se contó con un equipo de 25 servidores públicos formados como auditores internos, con actualización en la Norma ISO 19011/2012, estos fueron acompañados por un grupo de auditores externos subcontratados.
- ¿La conclusión de sus reportes alimenta la revisión de la dirección para la toma de decisiones?  
Si  No  parcialmente .

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

- ¿Se evidenció cubrimiento de las entradas para la revisión, resultados o salidas de la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma?  
Si  No  parcialmente
- ¿Existen entradas adicionales o resultados adicionales a los requeridos por la norma?  
Si  No
- ¿Se evidencia relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua?  
Si  No  parcialmente .

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y AUTENTICIDAD DEL CERTIFICADO**

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, etc) de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-01?  
Si X No .
- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto, sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No X
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado: vigencia del certificado, logos de organismos de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?  
Si X No .
- ¿Si se usa el logo del organismo de acreditación, se usa acompañado del logo de ICONTEC?  
Si X No .

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

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
	<p><b>Numeral 6.3</b> La organización no proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Caso de edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,</p> <p><b>Numeral 6.4</b> La organización no gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p><b>EVIDENCIA</b> En el archivo central del Edificio de la Alcaldía ubicado en el sótano se presentan humedades en las paredes y fugas de agua en tuberías que recogen aguas de la plazoleta exterior poniendo en riesgo la documentación allí almacenada.</p> <p>En la sede donde se atiende el proceso Diversidad sexual se evidenció ruido excesivo proveniente del exterior lo que no garantiza condiciones adecuadas para trabajo de oficina</p>	<p><b>1. Infraestructura</b> 1.1. Plan de acción de mantenimiento para el proyecto CAM. 1.2. Plan de acción de mantenimiento para el Proyecto sedes administrativas municipales 1.3. Proyecto de inversión para la reubicación o remodelación del archivo central de la administración municipal.</p> <p><b>2. Financiero</b> 2.1. Asignación de recursos para el mantenimiento de sedes del Municipio de Medellín, nivel central</p> <p><b>1. Método</b> 1.1. Procedimiento asociado a la adquisición, construcción y/o adecuación de sedes en la que serán ubicados servidores. 1.2. Protocolo para emitir concepto técnico por parte de la Subsecretaría de Gestión Humana, cuando se selecciona, construye y ocupa espacios por parte de la Alcaldía de Medellín para la prestación de sus servicios y en la que se instalarán sus servidores 1.3. Plan de información y comunicación a todos los direccionadores de los procesos para conocer las políticas operacionales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1.4. Mecanismos para lograr la interacción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>2. Mano de Obra</b> 2.1. Unidad de Gestión del Riesgo Laboral 2.2. Revisión de perfiles según requerimiento del proceso y hacer los ajustes necesarios. 2.3. Plan de formación para el desarrollo de habilidades y competencias del talento humano adscrito a la Unidad de Gestión del Riesgo Laboral.</p>	<p>Si</p>

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

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma (En caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma)	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas raíz(ces))	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
	No aplica Durante la presente auditoría no se detectaron situaciones no conformes					

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>9. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN EL SISTEMA INFORMÁTICO BPM (MARCAR CON UNA X LOS DOCUMENTOS QUE SE CARGAN EN BPM) – PARA USO INTERNO DE ICONTEC</b>	
NO CONFORMIDADES FIRMADAS POR EL CLIENTE (SE ANEXAN AL INFORME)	No aplica
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FSSC 22000 (SOLO APLICA PARA ESTE ESQUEMA)	No aplica
ANEXO 1. DIRECCIONES DE SEDES	X

<b>10. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001</b>				
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión				X
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión				
Nombre auditor líder:	CARLOS ARTURO PEÑA ZAPATA	FECHA:	2016	10 02

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



ANEXO 1 DIRECCIONES DE SEDES

Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
Sede Principal CAM	Calle 44 No. 52 - 165	Todos
Centro de Servicios a la Ciudadanía La Alpujarra - Sótano A	Calle 44 No. 52-165	Servicio a la Ciudadanía
Bodega CAM - Uniformes y Calzado	Calle 44 No. 52-165	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles
Bodega CAM - Materiales	Calle 44 No. 52-165	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles
Inspección Alpujarra (CAM principal)	Calle 44 No. 52-165	Gobierno Local
Banco de las Oportunidades	Calle 44 No. 52-165	Desarrollo Económico
Sede inspección, vigilancia y control.	Calle 44 No. 46 - 62	Salud
Edificio Carré:	Carrera 52 No.44 B 17 - Carabobo	Educación
Escuela del Maestro	Calle 51 No. 40-155 La Playa	Educación
Bulevar de San Juan	Calle 44 No 51-50 -San Juan (piso 4)	Educación
Biblioteca Santa Cruz	Carrera 48 No. 98A-63.	Gestión Cultural
Biblioteca Fernando Gómez Martínez	Carrera 88 C No. 76DD-20.	Gestión Cultural
Biblioteca de Santa Elena	Parque central de Santa Elena	Gestión Cultural
Biblioteca La Floresta.	Carrera 86 No 46-55	Gestión Cultural
Biblioteca CREM Granizal.	Carrera 36 B 102C-54	Gestión Cultural
Biblioteca El Limonar.	Calle 57 Sur 61-2	Gestión Cultural
Biblioteca San Sebastián de Palmitas.	Calle 20 No 34-105 Corregimiento San Sebastián de Palmitas	Gestión Cultural
Biblioteca Popular No 2	Carrera 43 No. 118-26	Gestión Cultural
Casa de la Cultura Alcázares	Calle 48B N° 88ª 62	Gestión Cultural
Casa de la Cultura Ávila	Carrera 29 A No.38 F -59	Gestión Cultural
Casa de la Cultura Manrique	Carrera 45 N° 72 – 62	Gestión Cultural
Teatro al Aire Libre Pedregal	Calle 105 No.72A-25	Gestión Cultural
Centro de Integración Afro	Calle 61 N° 45 D 31	Gestión Cultural
Teatro Lido	Carrera 48 No. 54-20	Gestión Cultural
Inspección y Comisaría Castilla:	Carrera 65 No.100-123	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Doce de Octubre	Calle 103 Nro. 77B - 56	Gobierno Local

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
Centro de Servicios a la Ciudadanía Doce de Octubre	Calle 103 Nro. 77B - 56	Servicio a la Ciudadanía
Inspección Robledo Parque	Calle 64 A No. 85-19	Gobierno Local
Centro de Servicios a la Ciudadanía Robledo	Calle 64 A No. 85-19	Servicio a la Ciudadanía
Casa de Justicia de Robledo	Diagonal 85 No. 79-173	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Villa Hermosa	Calle 65 No. 40-20	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Villa Hermosa	Calle 65 No. 40-20	Gobierno Local
Inspección Villatina	Calle 52 No. 12-00	Gobierno Local
Inspección Buenos Aires	Calle 48 No. 29-41	Gobierno Local
Inspección y Comisaría El Salvador	Carrera 36 A No. 39-26	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Boston:	Calle 56 No. 41-06	Gobierno Local
Inspección La Minorista:	Plaza Minorista	Gobierno Local
Inspección y Comisaría La América:	Calle 44 A No. 75-120	Gobierno Local
Inspección San Joaquín:	Circular 3° No. 66 B 187	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Santa Mónica:	Carrera 92 No.37-65	Gobierno Local
Casa de Justicia Veinte de Julio	Calle 39 C No. 109-24	Gobierno Local
Inspección Poblado:	Calle 11 No. 43 D -50	Gobierno Local
Inspección y Comisaría Poblado 14B	Carrera 36 No. 7-24	Gobierno Local
Inspección Guayabal	Carrera 52 No. 9sur-42	Gobierno Local
Más Cerca – Guayabal	Carrera 52 No. 9sur-42	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO Guayabal (Más Cerca)	Carrera 52 No. 9sur-42	Desarrollo Económico
Comisaría Guayabal	Calle 16 A No 52-09	Gobierno Local
Inspección y Permanencia Belén Parque:	Calle 31 No. 75-22	Gobierno Local
Inspección Belén San Bernardo:	Calle 30 No. 77-27	Gobierno Local
Comisaría Belén	Carrera 78 No. 25-01	Gobierno Local
Centro de Bienestar a la comunidad 6.	Carrera 78 No. 25-01	Gestión Social del Riesgo
Corregiduría Delegada el Limonar	Calle 3 No. 2 C este 14	Gobierno Local
Estación 300 Automotores:	Calle 48 No. 60-71	Gobierno Local
Torres de Bomboná	Carrera 42 No. 47-15	Gobierno Local

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
Bodega Polo Norte	Carrera 64C No 111A-17	Gobierno Local
Casa de Prado (Medellín Solidaria)	Carrera 50 No.62-45 Barrio Prado Centro	Gestión Social del Riesgo
Oficina de la Familia	Calle 65 No. 60 A- 85	Gestión Social del Riesgo
UAAI.	Km 7 Vía al Mar- San Cristóbal	Gestión Social del Riesgo
Unidad de Atención y orientación -UAO- Belencito/Centro de bienestar a la comunidad 4 /Colonia Belencito.	Carrera 92 N° 34 D 93	Gestión Social del Riesgo
Unidad de Atención y orientación -UAO- Caunces /Centro de Bienestar a la comunidad 3.	Carrera 6 AB N° 47 A 99, kilómetro 1 Vía a Santa Elena. La Candelaria	Gestión Social del Riesgo
Unidad de Atención y orientación -UAO.	Carrera 55 N°95-97. Palermo	Gestión Social del Riesgo
Oficina antigua de la familia (Unidad Desplazados/Unidad de Seguridad Alimentaria.	Calle 44 A No. 75-104. La América	Gestión Social del Riesgo
Hogar de Paso N° 1.	Carrera 65 No. 59 A-321. Interior 150. Cerro El Volador	Gestión Social del Riesgo
Centro AMAUTTA.	Carrera 45 No. 54-55. Centro	Gestión Social del Riesgo
Centro de Bienestar a la comunidad 1	Carrera 50 No. 93-39. Aranjuez	Gestión Social del Riesgo
Centro de Bienestar a la comunidad 2	Calle 101 No. 65-19	Gestión Social del Riesgo
SER CAPAZ	Carrera 72 No. 11-11. Belén	Gestión Social del Riesgo
Parque Juanes de la Paz	Carrera 65 No 98-50. Francisco Antonio Zea	Gestión Social del Riesgo
CEDEZO: Centros Comerciales.	Carrera 48 No. 49-14. Tercer Piso del Centro Comercial del Libro y la Cultura. Pasaje La Bastilla	Desarrollo Económico
CEDEZO: Ladera.	Calle 59 A No.36-30. Ubicado en el Parque Biblioteca León de Greiff.	Desarrollo Económico
CEDEZO Manrique	Carrera 43 No.66E-41	Desarrollo Económico
Centro de Servicios a la Ciudadanía Manrique	Carrera 43 No.66E-41	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO: Santo Domingo.	Calle 106 No. 32-33 Ultima estación del Metro Cable Línea K	Desarrollo Económico
CEDEZO Moravia.	Calle 82A No. 52-25 Centro de Desarrollo Cultural Moravia. Por la estación Universidad del Metro. Por el Jardín Botánico.	Desarrollo Económico
CEDEZO Quintana.	Carrera 80 No 82-60. Parque Biblioteca La Quintana	Desarrollo Económico

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
CEDEZO: San Javier.	Calle 44 No. 95-63 Parque Biblioteca San Javier última estación del Metro de la línea B	Desarrollo Económico
CEDEZO Belén.	Carrera 76 No.18 A 19. Ubicado en el Parque Biblioteca Belén.	Desarrollo Económico
CEDEZO: San Cristóbal.	Calle 62 No. 129-9 Corregimiento San Cristóbal	Desarrollo Económico
CEDEZO Santa Elena (Casa de Gobierno)	Casa de Gobierno Santa Elena Vereda Central. Kilómetro 15 + 700, Parque Principal - Sede Campin	Desarrollo Económico
Casa de Gobierno Santa Elena	Casa de Gobierno Santa Elena Vereda Central. Kilómetro 15 + 700, Parque Principal - Sede Campin	Servicio a la Ciudadanía
Casa de Gobierno San Antonio de Prado	Carrera 9 No.10-36 Casa de Gobierno San Antonio de Prado. Ubicada en todo el Parque Principal del Corregimiento de San Antonio de Prado.	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO Castilla La - La Tinaja	Carrera 65 con Calle 103E Parque del Viento. Barrio Girardot	Desarrollo Económico
CEDEZO San Sebastián de Palmitas, Casa de Gobierno, San Sebastián de Palmitas	Calle 20 No. 35-114, Parque Principal	Desarrollo Económico
Casa de Gobierno Palmitas	Calle 20 No. 35-114, Parque Principal	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO Altavista Casa de Gobierno Altavista	Calle 18 No.105-69	Desarrollo Económico
Casa de Gobierno Altavista	Calle 18 No.105-69	Servicio a la Ciudadanía
Corregiduría Altavista (Casa de Gobierno Altavista)	Calle 18 No.105-69	Gobierno Local
Oficina de Turismo de Medellín.	Calle 41 No. 55-35 Local 1y2 Palacio de Exposiciones	Desarrollo Económico
Cerro Nutibara	Calle 30 A No. 55 - 64	Gestión Ambiental
Cerro el Volador	Carrera 65 No 67 - 51	Gestión Ambiental
Edificio Nuevo Centro Alpujarra	Calle 40A N° 54-12 Piso 1 y 2.	Catastro
Sede Caribe Transporte y Transito, Medellín	Carrera 64C No. 72-58	Movilidad
Sede Semáforos	Carrera 53 No 52-54	Movilidad
Estación Central Escuela Guayabal	Carrera 65 No 7-55	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Central Escuela Guayabal	Carrera 65 No 7-55	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
Estación Libertadores Centro	Carrera 62 N° 48-104	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Oriente Buenos Aires	Calle 45 N° 18-76	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Nororiental Campo Valdés	Carrera 48A No 72A -79	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Norte Caribe	Carrera 64A N° 75B-51	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Doce de Octubre	Calle 103 No 77B-60	Gestión del Riesgo de Desastres
Estación Floresta	Calle 47B No. 93A-12	Gestión del Riesgo de Desastres
Casa de Gobierno San Cristóbal	Carrera 131 No. 60-59 Parque Principal	Servicio a la Ciudadanía
Centro de Servicios a la Ciudadanía El Bosque	Carrera 52 No. 71 - 84	Servicio a la Ciudadanía
Unidad Permanente de Justicia UPJ	Carrera 52 No. 71 - 84	Gobierno Local
Más Cerca – Castilla	Carrera 65 No. 100-109	Servicio a la Ciudadanía
Más Cerca - Buenos Aires	Calle 49 No. 31-12	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO Buenos Aires (Mas Cerca)	Calle 49 No. 31-12	Desarrollo Económico
Más Cerca – Floresta	Carrera 89b No. 48a-37	Servicio a la Ciudadanía
Más Cerca – Poblado	Carrera 43D No. 11-02	Servicio a la Ciudadanía
Inspección Permanencia Poblado P4	Carrera 43D No. 11-02	Gobierno Local
Más Cerca – Belén	Carrera 76 No.32-74	Servicio a la Ciudadanía
Centro de Servicio a la Ciudadanía La Ladera	Calle 59A No. 36-3 local 2	Servicio a la Ciudadanía
Centro de Servicio a la Ciudadanía Unidad Deportiva Atanasio Girardot	Calle 48 N° 73-10	Servicio a la Ciudadanía
Sede del grupo de Parques	Carrera 65B No.30A-11	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Fiscales
Planta la Iguaná	Calle 55 No.67B 165	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Fiscales
Planta la Iguaná	Calle 55 No.67B 165	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles
Planta de Reciclaje	Calle 30 No.65-451	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Fiscales
Vivero Municipal	Calle 17 No.40B-250	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Fiscales

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Sedes que hacen parte de la prestación del servicio	Dirección	Proceso
Recepción y transformación de suelos orgánicos y subproductos de la Silvicultura urbana Chuscalito, vía las palmas	Vía las palmas Km2 + 400	Gestión Ambiental
Centro de Servicios a la Ciudadanía Villa del Socorro	Calle 104B No. 48 - 60	Servicio a la Ciudadanía
Casa de Justicia Villa del Socorro	Calle 104B No. 48 - 60	Gobierno Local
Inspección Parque Gaitán:	Carrera 37 No. 70-82	Gobierno Local
Comisaría de Familia Manrique	Calle 78 No. 42-21	Gobierno Local
Inspección Aranjuez	Calle 92 No. 50-53	Gobierno Local
Archivo Histórico de Medellín	Calle 50 No.43-64	Gestión Cultural
CEDEZO San Antonio de Prado	Calle 50E Sur 75A20 Parque Biblioteca José Horacio Betancur Corregimiento de San Antonio de Prado.	Desarrollo Económico
Centro de Servicios a la Ciudadanía Lusitania	Calle 63 No. 108 BB 06 interior 120	Servicio a la Ciudadanía
CEDEZO Nuevo Occidente (Centro de servicios a la ciudadanía Lusitania)	Calle 63 No. 108 BB 06 interior 120	Desarrollo Económico
Centro de Servicios a la Ciudadanía Comuna Uno Santo Domingo Savio	Carrera 32 No. 102A-45	Servicio a la Ciudadanía
Casa de Justicia Santo Domingo (funciona la Inspección1)	Carrera 32 No. 102A-45	Gobierno Local
Centro de Servicios a la Ciudadanía Veinte de Julio	Calle 39D No. 109 - 17	Servicio a la Ciudadanía
Casa de Cultura Los Colores	–Calle 77B No 53-26	Gestión Cultural
Casa de Cultura Poblado	Calle 16 Sur No. 45 - 13	Gestión Cultural
Sede Premiun Plaza	Premium plaza local 1149 en el primer piso	Movilidad
Edificio Fantasía (Etnias)	Carrera 98 No. 47A-20 San Javier	Gestión Social del Riesgo
Inspección Prado Centro	Calle 59 No 50A-52	Gobierno Local
Comisaría Comuna Uno Santo Domingo	Carrera 32 No. 101-283	Gobierno Local
Edificio del Café, Programa Buen Comienzo	Calle 49 No 50-21 (piso 11)	Educación
Bodega de Reintegros	Carrera 66B 32-56	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles
Estación San Antonio de Prado - CB8	Calle 41C Sur No. 60D-33	Gestión del Riesgo de Desastres
Diversidad Sexual	Carrera 48 N° 57-21 Villanueva	Gestión Social del Riesgo
Centro Diagnóstico	Carrera 78B No. 72A-36 Robledo	Gestión Social del Riesgo

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

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>Sedes que hacen parte de la prestación del servicio</b>	<b>Dirección</b>	<b>Proceso</b>
Edificio Business Plaza	Calle 44ª No 55-44, piso 15	Gestión de la Seguridad

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