

1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA		
SITIO WEB: <a href="http://www.contraloriarmenia.gov.co">www.contraloriarmenia.gov.co</a>		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 23 12 - 59, Pisos 1, 2 y 6 Edificio Camacol. Armenia, Quindío, Colombia		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Calle 23 12 – 59 Pisos 1, 2 y 6 Edificio Camacol.	Armenia, Quindío, Colombia	Prestación de servicios de vigilancia fiscal, control de resultados, responsabilidad fiscal.
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Prestación de servicios de vigilancia fiscal, control de resultados, responsabilidad fiscal.		
Provision of fiscal monitoring, control results, fiscal responsibility		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.3 Diseño y Desarrollo La entidad presta sus servicios conforme a la reglamentación específica de sus funciones establecidas en la legislación vigente aplicable, en ninguno de los procesos se llevan a cabo actividades donde se modifiquen las características del servicio; no generan diseño ni desarrollo de servicios.		
7.6 Control de equipos de seguimiento y medición La Contraloría Municipal de Armenia en ninguno de sus procesos y servicios requiere de equipos de seguimiento y medición que sean susceptibles de ser verificados o calibrados.		
Estas exclusiones no afectan la capacidad de la organización para prestar servicios conforme al alcance certificado.		
CÓDIGO IAF: CS 36-0 - GP 36-0		
REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: NTC ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Henry Zuluaga Giraldo	
Cargo:	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	<a href="mailto:contraloria@contraloriarmenia.gov.co">contraloria@contraloriarmenia.gov.co</a>	
TIPO DE AUDITORIA:	<input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditoría)
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	2014-11-11	0,5
AUDITORIA EN SITIO	2014-11-18	1,0
VERIFICACION COMPLEMENTARIA (Si aplica)	No aplica	No aplica
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Maria Antonieta Tangarife Osorio	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION		
	NTC ISO9001	GP 1000
Código asignado por ICONTEC	SC 6674-1	GP 141-1
Fecha de aprobación inicial	2009-12-16	2009-12-16
Fecha de Modificación:	2012-12-03	2012-12-03
Fecha vencimiento:	2015-12-15	2015-12-15

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Fecha de envío del plan de auditoría: 2014-11-11
- Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo: NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP1000:2009
- ¿La auditoría se realizó en forma combinada y/o integrada?:  
Si  No
- Auditoría combinada  , auditoría integrada ; NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP1000:2009
- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente o proyectos) de acuerdo al listado de contratos o proyectos, entregado por la empresa?:  
Si  No  No aplica .
- La auditoria 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 todos los documentos y registros.
- ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo (Por ejemplo el numeral 7.3 de la norma ISO 9001), este aplica en el alcance del certificado?:  
Si  No  No aplica .
- ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?  
Si  No .

Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables establecidos en Ley 136 de 1994 (Régimen Municipal) Ley 42 de 1993 (Control Fiscal) Ley 610 de 2000 (Responsabilidad fiscal), Ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), Ley 1437 de 2011 (Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), Estatuto Tributario, Ley 1564 de 2012 (medidas cautelares).

- ¿Se evidencia requerimientos legales específicos asociados al funcionamiento 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 .
  - Resolución 010 de 2014-01-20; Por la cual se adopta el plan general de auditorías para la vigencia 2014 de la Contraloría Del Municipio de Armenia.
  - Acuerdo Municipal de 1934; acuerdo de creación de la Contraloría Municipal.
  - Resolución 058 de 2008, Responsabilidad fisca.
  - Resolución 087 de 2013, Procesos administrativos sancionatorios.
  - Resolución 152 de 2008, Reglamento interno de recaudo de cartera – cobro coactivo y competencias para su ejecución.
- ¿Se evidencian cambios significativos en la organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

relacionados con alta dirección, representante de la dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros?

Si  No .

- ¿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 auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado?  
Si  No .
- ¿Existen aspectos significativos que incidan en el programa de auditoría?  
Si  No .
- ¿El equipo auditor maneja la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física o elimina la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?  
Si  No .
- Se recibió la propuesta de plan de acción para la solución de no conformidades el 2014-11-24 y se enviaron observaciones a su adecuación por parte del auditor líder el día 2014-11-27.
- Los planes de acción en correcciones y acciones correctivas fueron aceptados por el auditor líder una vez la organización realizó los ajustes sugeridos el día 2014-11-27
- ¿En el caso de auditoría de seguimiento o renovación y sin que se amplié el alcance de la certificación, se modifica la redacción del alcance?  
Si  No  No aplica

**4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	1
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	0
Número total de no conformidades que quedan pendientes de solución	Mayores	0
	Menores	1

**5. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Revisar la posibilidad de integrar los dos procesos estratégicos ya que por la naturaleza de las actividades comparten responsabilidades, recursos y funciones, de esta manera el sistema de gestión de calidad se va adecuando a la medida de las necesidades y realidad de la institución evitando la dualidad.
- Mejorar la competencia de los lideres de proceso para la generación de iniciativas y propuestas de del plan de acción para evitar fijar como meta lo que mínimo es obligatorio, se recomienda profundizar en los conceptos de planificación estratégica y avanzar en la formulación de indicadores de eficacia únicamente para dar alcance a indicadores de eficiencia y efectividad del plan estratégico de la contralora (evitar medir número de convocatorias realizadas para

**5. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- capacitaciones o número de oficios enviados)
- Establecer en cada compromiso de la revisión por la dirección anterior, el estado (pendiente, terminado, en proceso, etc) con el fin de identificar más fácilmente aquellos que continúan abiertos y emprender las acciones que sean necesarias para dar cumplimiento con lo planificado.
  - Mejorar el método de aplicación de encuestas de satisfacción de servicios de modo que no se sesgue la respuesta del usuario y se asegure la independencia. (quien presta el servicio no debe aplicar la encuesta)
  - Asegurar que las quejas y reclamos analizados en la revisión por la dirección está relacionado con los servicios de la contraloría como tal y no quejas de otras instituciones sujetas de control para que se identifiquen falencias en el servicio que puedan ser superadas a través de acciones correctivas y preventivas.
  - Promover la innovación y fortalecer en los líderes de proceso la capacidad de generar ideas y propuestas de mejoramiento de manera autónoma en la revisión por la dirección y no únicamente como resultado de auditorías.
  - Mejorar el análisis y registro de la conveniencia y adecuación del sistema de gestión de calidad la revisión por la dirección.
  - Realizar en Auditoría General de la Nación una consulta formal para que den claridad sobre la obligatoriedad o no de definir en el plan anual de auditoría – PGA- los nombres propios de los auditores considerando la rotación de personal y evitando riesgos en materia de seguridad e imparcialidad y objetividad en el ejercicio auditor.
  - El cronograma de actividades de auditoría es importante señalar el nivel de avance o la ejecución con el propósito de mantener su control y seguimiento aprovechando que el instrumento permite el registro de dichos resultados.
  - Se recomienda en la evaluación del proceso auditor se relacionen todas las actividades del cronograma de trabajo para la auditoría y se evalúen cada una de las etapas del proceso mas no necesariamente las personas.
  - Es importante que se definan los criterios de evaluación de la calidad del servicio/producto recibido por los proveedores toda vez que el informe de supervisión para todos los casos define “entrega a satisfacción” que necesariamente no en todas las ocasiones define la calidad real del servicio o producto adquirido.
  - Se recomienda incluir y priorizar el riesgo de pérdida de demandas e indemnizaciones financieras de manera que se actué constantemente en prevención de sus ocurrencia o disminución de su impacto.
  - Dar observancia y relevancia a las oportunidades de mejora propuestas en los informes de las auditorías de ICONTEC con el ánimo de implementar y documentarlas como acciones preventivas eliminando la posibilidad de ocurrencia o que se vuelva a presentar la misma observación entre una auditoría y otra.
  - Cuando los planes de mejoramiento determinan la necesidad de actuar de manera inmediata se sugiere realizar seguimiento sin dejar pasar los seis meses sugeridos para el inicio de los seguimientos.
  - Fortalecer los conceptos de acciones correctivas y preventivas asegurar que las acciones sean adecuadas a las causas identificadas y evitar que en la redacción, la identificación de causas no sea la repetición de la no conformidad.
  - Aplicar para la planeación y ejecución de auditorías internas las directrices establecidas en la NTC ISO 19011 de modo que fortalezcan conceptos (se sugiere que quienes ejerzan las funciones de asesores no realicen auditorías ya que hace parte integral de los procesos y no aseguran la independencia del ejercicio)

**6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR**

¿Se evidenció que quedan pendientes no conformidades de la auditoría anterior?: Si  No .  
En la auditoría de seguimiento de 2013 no se reportaron no conformidades que deban ser cerradas en la auditoría de 2014

¿Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica
¿La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica
¿Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica

**7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**7.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

- La entidad manifiesta no haber recibido por parte de los entes sujetos de control (clientes) ninguna manifestación de quejas asociadas al servicio que presta la Contraloría.
- ¿Se han presentado comunicaciones con las partes interesadas, incluyendo, si es pertinente, la de organismos de vigilancia y que estén relacionadas con la actividad del sistema de gestión correspondiente?  
Si  No .  
Actualmente se encuentran activas 20 demandas en las cuales la contraloría actúa como parte demandada; en 2 situaciones de acción de repetición se encuentran activas como parte demandante. En cuanto a derechos de petición se han atendido y tramitado 9 en la vigencia 2014 hasta la fecha.
- ¿Se evidencia el logro de los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC?  
Si  No .  
La Contraloría Municipal de Armenia cuenta con indicadores de gestión con los que mide los objetivos de calidad y el desempeño de los procesos, se declara una eficacia del 80% tras lograr la meta de 20 indicadores de un total de 25.

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

Auditoría	Número de no conformidades por cada norma de requisitos	Requisitos
Renovación 2012	5	5.4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.4, 8.2.3
1ª de seguimiento del ciclo 2013	0	No aplica
2ª. de seguimiento del ciclo 2014	1	7.4.2

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

**7.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La auditoría de calidad se desarrolló a todos los procesos en el mes de septiembre de 2014; se identificaron no conformidades de calidad y de gestión documental, se desarrollaron las acciones pertinentes para tratar las no conformidades.  
Los asesores de planeación y control interno hacen parte del equipo auditor, se sugirió no realizarse de esta manera debido a que en calidad de asesores participan en la planificación del proceso.  
Las auditorías internas de calidad no tienen mérito jurídico razón por la cual no es necesario acudir a una figura de derecho de contradicción.

**7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

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

La revisión por la dirección se realiza en el mes de septiembre de cada año así como en el mes de enero de cada año con toda la gestión de la vigencia anterior.

Se realizó el 2014-09-10; se evidencia registro de revisión por la dirección en cumplimiento con los elementos de entrada del requisito de la norma.

Falta fortalecer las iniciativas o recomendaciones para la mejora ya que no se presentan debido a compromisos que vienen pendientes con recurrencia desde otras revisiones por la dirección.

**7.5 Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:**

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

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


#	Descripción de la no conformidad	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma,	Corrección propuesta y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causas raíces)	Acción correctiva propuesta y fecha de implementación
1	No se evidencia información que describa las disposiciones aplicables al servicio a adquirir en específico los requisitos para la calificación del personal. Evidencia: No se encuentran descritos los requisitos para la calificación del personal contratado para actividades misionales así como los requisitos de calificación personal para los servicios de comunicación social y periodismo.	Menor	7.4.2 GP1000	Determinar los requisitos de calificación para el personal contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, dichos requisitos estarán enmarcados en la educación, formación, habilidades y experiencia requeridos para prestar el servicio objeto de contrato.  Fecha: Enero de 2015	En los estudios previos para la contratación de servicios no se determinan los requisitos (educación, formación, habilidades y experiencia) calificación personal contratar.	1. Establecer en los estudios previos los requisitos de calificación para el personal contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, dichos requisitos estarán enmarcados en la educación, formación, habilidades y experiencia requeridos para prestar el servicio objeto de contrato.  2. En el contrato se establecerá un artículo de verificación de los requisitos de calificación para la selección del personal contratado.  3. Se realizará socialización a los líderes de proceso sobre el acatamiento de esta acción.  Fecha de implementación enero de 2015

<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>	
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y cada ciclo de certificación)	No aplica
Plan de muestreo para multisitio (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos).	No aplica
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	No aplica

<b>10. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01</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					
<b>Mantener</b> la Certificación del Sistema de Gestión <input checked="" type="checkbox"/>					
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión					
Comentarios adicionales:					
Nombre auditor líder:	Maria Antonieta Tangarife Osorio	FECHA:	2014	12	22

*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.*



Empresa	CONTRALORIA MUNICIPAL DE ARMENIA		Fecha	2014-11-18
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC GP 1000:2009		Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC ISO 9001:2008		7.4.2	
Descripción de la No - Conformidad:				
No se evidencia información que describa las disposiciones aplicables al servicio a adquirir en específico los requisitos para la calificación del personal.				
Auditor:	Maria Antonieta Tangarife Osorio	Firma del Auditado:		
Evidencia que demuestra el incumplimiento				
No se encuentran descritos los requisitos para la calificación del personal contratado para actividades misionales así como los requisitos de calificación personal para los servicios de comunicación social y periodismo.				