1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

NSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA DEPORTE RECREACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE - IMER

1.2. SITIO WEB: www.imer.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:
Calle 43A 50-200
Rionegro - Antioquia, Colombia

Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
No aplica.	Coliseo Iván Ramiro Córdoba - Gimnasio, Calle 43A 50-200	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.
	Estadio Alberto Grisales, Calle 43A 50-200	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.
	Coliseo General Santander, Carrera 51 55-75	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.
	Patinódromo Julio César Ríos Silva, Diagonal 53 38-45	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.
	Unidad Deportiva El Porvenir – Piscina Olímpica Los Comuneros	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.
	Gimnasio Vereda Cabeceras	Rionegro - Antioquia, Colombia	Actividades de deporte, recreación, educación física, actividad física e incluyente.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Fomentar actividades enmarcadas en el de porte, recreación, educación física y actividad física e incluyente

No aplica 8.3 Diseño y desarrollo de productos.

Missionary activities in sport, physical education, recreation, physical and inclusive activity frame

1.5. CÓDIGO IAF: 36.

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica.

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:
ISO 9001:2015 – NTC GP 1000:2009.

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Ferney Cardona Echeverri.
Cargo:	Gerente
Correo electrónico	director@imer.gov.co, coordinadorcalidad@imer.gov.co

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- ☐ **Inicial o de Otorgamiento**
- ■ **Seguimiento**
- ☐ **Renovación**
- ☐ **Ampliación**
- ☐ **Reducción**
- ☐ **Reactivación**
- ☐ **Extraordinaria**
- ☐ **Actualización**
- ☐ **Migración (aplica para ISO 45001)**

Aplica toma de muestra por multisitio: Si ■ No ☐

Auditoría combinada: Si ☐ No ■

Auditoría integrada: Si ☐ No ■

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	n/a	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019.09.04.	0.5
Auditoría en sitio	2019.09.11/12.	1.5

1.11. EQUIPO AUDITOR	
Auditor líder	Gabriel Jaime Londoño Berrio.
Auditor	No aplica.
Experto Técnico	No aplica.

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC CER422194
Fecha de aprobación inicial	2015.10.15.
Fecha de próximo vencimiento:	2021.10.14.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión

2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

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

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si ☐ No ☐ NA ■

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Coliseo Iván Ramiro Córdoba - Gimnasio, Calle 43A 50-200; Unidad Deportiva El Porvenir – Piscina Olímpica Los Comuneros; ambos escenarios visitados el día 11 de septiembre.

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si ■ No ☐ NA ☐
ISO 9001: 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios. Las actividades realizadas están reguladas por la ley y los programas son planificados por la entidad.

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

Si ☐ No ■ NA ☐

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

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

Si ■ No ☐ NA ☐

Para el funcionamiento del Instituto se establece el Acuerdo del Concejo Municipal de Rionegro 051 de 1995, regido por el plan general de deporte. Adicionalmente se emite el nuevo Acuerdo 019 de 2017, que modifica el Acuerdo 051 en el cambio de la estructura de la organización y el decreto 593 de 2017 de la alcaldía municipal que reglamenta la planta de personal.

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

Si ☐ No ■

En caso afirmativo, cuáles:

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

Si ☐ No ■

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org , para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.13. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si ☐ No ■ NA ☐

En caso afirmativo descríbalas,

3.14. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si ■ No ☐ NA ☐.

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla

Proceso de origen externo:
Contratación de servicios.

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

Si ☐ No ■ En caso afirmativo, cuáles:

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

Si ☐ No ■

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

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

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	No aplica.		

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Oportunidades de mejora

Direccionamiento estratégico.

- Conviene mejorar la selección de la muestra para la evaluación de la satisfacción del usuario, estableciendo criterios adicionales a la formula estadística; puede ser por tipo de servicios, según el alcance, tipo de deportes, por edades, zonas geográficas o estratos económicos, entre o otros, que permita un nivel de comparación más adecuado.
- Conviene mejorar la metodología utilizada en el DOFA, donde se realicen el cruce de situaciones FO, FA, DO y DA, dando origen a unas estrategias, las cuales luego puedan ser relacionadas con los riesgos de la organización; con este cruce se logra estrategias: de éxito: cómo usar fortalezas para aprovechar oportunidades; de reacción: cómo usar fortalezas para mitigar amenazas; de adaptación: cómo aprovechar oportunidades para corregir debilidades; de supervivencia: como mantenerse en pie aun con amenazas.
- Mejorar las caracterizaciones. Conviene incluir los requisitos legales en los procesos misionales, los tipos de documentos (registros y documentos tipo procedimientos, guías o manuales).
- Conviene mejorar la matriz de partes interesadas y requisitos, donde se muestre una correlación directa entre cada requisito y la forma de darle cumplimiento, haciendo la pregunta si los controles son suficientes; si la respuesta en negativa, conviene establecer nuevas acciones; se invita a hacer el seguimiento de estos requisitos, desde la misma matriz, y estableciendo indicadores o métricas asociados al cumplimiento de los requisitos. Recordar que la evaluación de estos requisitos es un tema dinámico que puede ser modificado y revisado periódicamente.
- Conviene incluir en el informe de revisión gerencial, los resultados de las auditorias de los entes de control y control interno, que permita evaluar tendencias y conclusiones sobre la conformidad frente al componente legal y MIPG, complementando las diferentes lecturas del desempeño organizacional para generar planes de mejoramiento más integrales.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Conviene hacer la realización de la encuesta de satisfacción con una entidad externa¸ lo cual es beneficioso por la competencia que tienen estas empresas, por el conocimiento de los métodos muestrales y estadísticos, la imparcialidad y objetividad en la información.
- Frente al cambio próximo de administración, conviene seguir fortaleciendo el proceso de empalme, con relación al sostenimiento del sistema de gestión.

Deporte.

- Conviene unificar el objetivo del proceso, a partir del que se tiene en la caracterización y la presentación en power point que se tiene del proceso.
- Conviene mejorar en el plan de acción, la explicación de lo que significa cada uno de los elementos que el coordinador debe tener en cuenta, para facilitar su elaboración, específicamente en la matriz de planificación.
- En el formato FTO-05 Informe de gestión: incluir en el formato un check list donde se permita evaluar al coordinador, frente al cumplimiento de las especificaciones del contrato; ojala con un formato de cumple o no cumple.
- En el formato FTO 145 Visita de acompañamiento y seguimiento, conviene mejorar la definición de descriptores para los ítems o atributos que evalúa el coordinador y disminuir l subjetividad.
- La mejora en el análisis de datos a partir de los indicadores, conviene incluir en la ficha técnica, un espacio para el seguimiento de las AC o mejora, para evaluar la eficacia en sus implementación (estos es aplicable a todos los procesos).

Actividad física saludable e incluyente

- Plan de acción año 2019, conviene ajustar los objetivos específicos, pues son muchos y hay repetición de algunos; conviene establecer un plan que permita identificar la forma en que se van a alcanzar: por logros, métricas, indicadores de gestión, para asegurar su fácil control y asegurar su cumplimiento.
- En la base de datos de adulto mayor, hay información que interesa convertir en estadísticas, frente a sus hábitos de vida, y poder identificar situaciones, tendencias, y poder establecer planes de mejora.
- Establecer la base de datos que se tiene de adulto mayor, como un formato normalizado del sistema de gestión.
- En la evaluación de desempeño de proveedores, establecer descriptores específicos para cada atributo evaluado, según escala definida, lo cual permite disminuir la subjetividad del evaluador.
- Ampliar el listado de las salidas no conformes; conviene incluir situaciones desde la planificación del proceso.
- Conviene diseñar un modelo para evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten a los seminarios, formaciones que realiza IMER, donde se pueda retroalimentar sobre temas como cumplimiento de expectativas, temas, competencias, logística de eventos.

Escenarios deportivos

- Conviene mejorar en el registro de diagnóstico a los escenarios deportivos, donde se evidencie la ejecución de todas las evaluaciones en cada tipo de infraestructura (eléctrica, pintura, estructura, redes hidro sanitarias, pisos, entre otros); conviene incluir en el formato el seguimiento a los mantenimientos correctivos identificados y por realizar; establecer fechas para su control. Conviene hacer una hoja individual de Excel para cada escenario, que facilite el registro y seguimiento, al mantenimiento correctivo y preventivo.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Conviene hacer un instructivo que oriente las actividades a evaluar en cada uno de los elementos de la infraestructura revisados, desde el diagnóstico: eléctrico, redes hidro sanitarias, pintura, cubiertas, pisos, entre otros

Mejoramiento.

- El análisis de los datos arrojados por los indicadores de los procesos, necesita una mayor profundidad en cualquiera de los casos, sea que el indicador se haya alcanzado o no; así mismo es importante, reforzar la metodología de análisis de datos y tendencias, incluido el registro de dicho análisis de datos y tendencias, aprovechando los resultados obtenidos en varios periodos consecutivos y profundizando sobre el análisis de los resultados obtenidos, lo cual ayuda para la generación de acciones correctivas o acciones preventivas asertivas que direccionen a la entidad hacia la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar el perfil de auditor externo para ser más exigente en la formación en ISO 9001 e ISO 19001 en mínimo de horas, y experiencia en auditorias en sector público o empresas relacionadas.
- La mejora significativa en la revisión de la estructura del sistema de gestión, a nivel documental, con evaluación de los procedimientos, para que incluyan la realidad de la entidad, lo cual permite hacer más practico el sistema de gestión y amigable para los funcionarios.
- Convine desagregar los derechos de peticiones que más se presentan (por tipo de información, documentación, entre otros), ya sea por tipo, causas que las generan; y establecer planes de mejora, para disminuir su ocurrencia.
- Asegurar que las acciones preventivas que resultan de la relación entre riesgos y el contexto externo e interno, tengan la coherencia con las diferentes causas identificadas, para asegurar que estas causas son controladas y todas son tenidas en cuenta.
- Promover la toma de acciones correctivas, orientadas a la eliminación de las causas raíz de ocurrencia, de aquellos servicios no conformes de mayor repetividad o impacto, lo que se traduce en conformidad del servicio, satisfacción del usuario y eficacia del sistema.

Desarrollo organizacional

- Conviene mejorar en el procedimiento las actividades de inducción y reinducción; diseñar un formato que permita visualizar los temas a tratar en la inducción y re inducción. Igualmente incluir, en el procedimiento, las actividades de selección a partir de la realidad de la organización.
- Incluir en el manual de funciones y perfiles de cargo ,las competencias asociadas a formación necesaria; pueden ser conocimientos en indicadores, hojas de cálculo como Excel, o según el cargo
- Es necesario incluir la evaluación de las competencias comunes, según perfiles de cargo, en el formato de evaluación de desempeño.
- Establecer descriptores más objetivos, para los comportamientos asociados a las competencias, de acuerdo a la escala muy bueno, bueno, aceptable o bajo, que describan las habilidades y sus comportamientos observables, lo que permite la toma de acciones oportunas respecto al desarrollo de las habilidades y formación requeridas para su competencia; al igual que cada evaluador tenga un criterio más objetivo al calificar cada competencia.
- En los programas de formación, considerar la planificación de la determinación de la eficacia, determinado metodologías orientadas a los objetivos planteados, de manera que además de entendimiento se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores.
- Reforzando lo anterior, mejorar la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, que no solo sea por el formato que elaboran los funcionarios, certificados, pruebas escritas, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; conviene definir métodos como: resultados de indicadores y métricas,

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

evaluación del jefe, evaluación de competencias y desempeño, logros, resultados de auditorías, de manera que además de entendimiento del tema de capacitación, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores.

- Incluir en el plan de formación, la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente.

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

- La coherencia entre el Plan de desarrollo departamental y el direccionamiento estratégico de IMER, porque se constituye en el fundamento y orientación, para consolidad el sistema de gestión de la entidad.
- El posicionamiento de la imagen corporativa e institucional y el reconocimiento organizacional del IMER, especialmente en jóvenes y niños, porque permite informar a todas las partes interesadas y comunidad en especial, sobre los diferentes servicios y acciones; evidenciado por la cercanía con la comunidad, convicción, del servicio y por la calidad de su oferta.
- Los planes de acción definidos para la gestión territorial, cuyas acciones impulsan el objetivo de optimización y promoción del deporte, mejorando de esta manera la utilización de escenarios y la cultura de deporte en la población.
- La formulación de un plan decenal de deportes y recreación para el Municipio, y su actualización anual lo que implica tener en cuenta los contextos de la Organización; se hace como una propuesta para futuras administraciones
- Construcción de infraestructura pública: gimnasios al aire libre, la pista de atletismo, como adicional a las actividades de la razón de ser de la organización.
- El programa de educación física que le da cobertura a la educación básica primaria, con profesionales idóneos en el campo
- La construcción del Centro de desarrollo de rendimiento deportivo; hace parte del cumplimiento del plan de desarrollo.
- El programa Deporte Social Comunitario Rural, para que todas las regiones rurales puedan tener acceso a los servicios del IMER, especialmente con las Olimpiadas veredales, donde se les suministra uniformes y se asegura la logística; además promover los principios: realización del deporte, actividad física saludable.
- Las escuelas gratuitas de formación deportivas, con 19 deportes, que buscan fortalecer la práctica de nuevos deportes, detectar talentos deportivos, fomentar hábitos y estilos de vida saludables.
- Los convenios y alianzas realizados con diferentes entes públicos y privados, para actividades de apoyo deportivo y recreativo, ha permitido mejorar la calidad de vida a las comunidades atendidas.
- La buena aceptación y satisfacción del INDER en la comunidad gracias a los buenos servicios que presta y a la buena atención de los servidores a la ciudadanía.
- Los Planes de mejoramiento individual y corporativo, los cuales permiten disminuir las brechas y necesidades en las competencias del personal.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

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

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Se presentan pocas quejas y reclamos	No llegan los profesores al entrenamiento o práctica. Estado de los escenarios. El trato de los entrenadores o instructores.	Se hacen análisis de los casos, se establecen correcciones, y se analizan la posibilidad de establecer acciones correctivas.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

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

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

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

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

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	No se identifican no conformidades.
1ª de seguimiento del ciclo	0	No se identifican no conformidades.
2ª de seguimiento del ciclo	n/a	
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	n/a	

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

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- PR-MJ-02 Procedimiento de auditorías internas de calidad; versión 05
- Se desarrolla el programa de auditorías entre el 29 al 31 de julio de 2019.
- Se hace ciclo de auditorías con auditores externos competentes.
- El ciclo incluye la evaluación de todos los procesos del sistema de gestión.
- Se tiene definidas las competencias de los auditores internos, en un perfil.
- Se elaboran planes de auditoria, para los procesos evaluados.
- Se evalúan las competencias de auditores, y cumplen el perfil; el programa de auditorías se cumple según lo planificado.
- El informe de auditoría, incluye fortalezas, aspectos por mejorar y no conformidades; se han realizado los análisis de causas y los planes de acción, para las no conformidades.

- ¿El procedimiento es adecuado y se acoge a las directrices de la ISO 19011?
  Si ☑ No ☐.
- ¿Se establecen programas y planes de auditorías adecuados?
  Si ☑ No ☐.
- ¿Los tiempos asignados para evaluar los procesos son acordes con las necesidades de la organización?
  Si ☑ No ☐.
- ¿El o los ciclos de auditoría interna, cubre todos los procesos, requisitos y sitios permanentes o temporales de la organización?
  Si ☑ No ☐.
- ¿La competencia del equipo auditor es adecuada?
  Si ☑ No ☐.
- ¿La conclusión de sus reportes alimenta la revisión de la dirección para la toma de decisiones?
  Si ☑ No ☐.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- Se realiza con frecuencia anual; el informe evaluado corresponde al mes de agosto de 2019, día 12.
- Participan líderes de los procesos.
- Se revisa que se incluyan todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.
- Se evidencia que se generen compromisos y se evidencia seguimiento a su cumplimiento y eficacia; se hace seguimiento a los planes de mejora, en los comités periódicos.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc…)?

Si ■ No ☐ NA ☐.

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

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si ■ No ☐ NA ☐.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si ☐ No ■ NA ☐

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?
Si ■ No ☐.

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

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI ☐ NO ■

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI ☐ NO ■

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI ☐ NO ■

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: No aplica

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
	No aplica.		
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	No aplica.		
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	No aplica.		

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	**NO**
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			**X**	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Gabriel Jaime Londoño Berrio	Fecha	2019	09	16

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

ANEXO 2
No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

No se identifican no conformidades.

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

icontec
internacional

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (—) Mayores (—) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (—) menores (—) N.A. Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : _____ Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique _____	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001. En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione él número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección: Ferney Cardona Echeverri	Firma:

EMPRESA:	**INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA DEPORTE RECREACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE - IMER**		
Dirección del sitio :	Calle 43A 50-200. Rionegro - Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Jessica Alejandra Atehortua Hincapié.		
Cargo:	Coordinadora calidad	Correo electrónico	director@imer.gov.co coordinadorcalidad@imer.gov.co

Alcance:
Actividades misionales enmarcadas en el deporte, recreación, educación física, actividad física e Incluyente.

CRITERIOS DE AUDITORÍA Norma NTC ISO 9001:2015

Tipo de auditoría :
☐ INICIAL U OTORGAMIENTO ■ SEGUIMIENTO ☐ RENOVACION ☐ AMPLIACIÓN
☐ REDUCCIÓN ☐ REACTIVACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☐ ACTUALIZACIÓN

Aplica toma de muestra por multisitio:	■ Si ☐ No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ■ No

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Gabriel Jaime Londoño Berrio (GJL).	Correo electrónico	glondono@une.net.co; glondono@icontec.net
Auditor:	No aplica.	Auditor	No aplica.

Experto técnico:	No aplica.

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
Miércoles 2019.09.11.	8:00	8:30	Reunión de apertura	**GJL**	**Todas las personas a entrevistar durante la auditoría.**
	8:30	10:00	**Direccionamiento Estratégico**. - Comprensión de la Organización y su contexto. - Compresión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. - Liderazgo y Compromiso. - Política de calidad. - Objetivos de calidad. - Planificación de cambios. - Revisión por la dirección 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 7.1.1, 7.4, 9.3, 9.1.3, 10.3		Ferney Cardona Echeverri (Gerente) Diego A. Montoya
	10:00	12:00	**Deporte** 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.3, 10.3.		Edgar Arley (Profesional universitario).
	12:00	13:30	**Receso y traslado**		
	13:30	15:30	**Actividad física saludable e incluyente** 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.3, 10.3.		María Elidar Salazar (profesional Universitario)
	15:30	17:00	**Escenarios deportivos** 7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.5.6, 9.1.3, 10.2, 10.3.		Gloria Pineda (Profesional universitario).
	17:00	17:30	**Balance equipo auditor**		
Jueves 2019.09.12.	8:00	9:30	**Desarrollo Organizacional** Conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia, comunicación. 7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.3.	**GJL**	Bibiana Rendon (Profesional universitario).
	9:30	10:30	**Mejoramiento.** **(Auditorías internas).** 4.1, 4.2, 9.2, 10.2, 10.3.		
	10:30	11:15	Balance y preparación del informe. Revisión uso del logosímbolo. Revisión de acciones para las no conformidades de auditoría anterior (si aplica).		**Equipo auditor.**
	11:15	12:00	Reunión de cierre		**Todas las personas entrevistadas en la auditoría**
Observaciones:					

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE

1.
- El control documental, la comunicación interna y externa, la capacidad de análisis de la información e incorporación de mejoramiento a la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión serán abordados durante la auditoría a los diferentes procesos.
- La denominación de los procesos (elementos) corresponde a aquella presentada por la entidad en el mapa de procesos.
- Para el inicio de la auditoría, favor suministrar al equipo auditor en medio electrónico la siguiente información:
  - Estadísticas de manifestaciones de partes interesadas (PQRS) de los años 2018 a 2019.
  - Resultados de logros frente a los objetivos de gestión 2018 a 2019.

2. Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail **glondono@une.net.co o glondono@icontec.net**
Esta es una propuesta que puede modificarse. Cualquier duda favor comunicarse al móvil: **313 6519542.**

3. Durante la auditoría se evaluará el cumplimiento de los requisitos relacionados con Información documentada (7.5), roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3), comunicación (7.4), recursos (7.1), seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1), mejora continua (10), para cada proceso, en la norma ISO 9001:2015.

4. Así mismo se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios establecidos en las *"Reglamento de la certificación **ICONTEC** de sistemas de gestión"*, y en el *"Manual de Imagen y Aplicación del certificado del **SGC,** marca ICONTEC **ISO-9001**"*, respecto a las quejas y reclamos y el uso los logosímbolos del certificado **ICONTEC** y el de **IQNET,** respectivamente**.**

5. En el desarrollo de las diferentes entrevistas, se verificarán las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar y no conformidades menores, planteados en la pasada auditoría (si aplica).

4.
- Favor dar a conocer los requisitos a cumplir por el equipo auditor para garantizar su ingreso a los sitios de auditoría (restricciones físicas, de seguridad ocupacional, de gestión ambiental, etc.).
- Para el inicio de la auditoría se requiere de un listado de los documentos del Sistema de Gestión y de los registros sujetos a control.
- El equipo auditor deberá disponer de un lugar adecuado para hacer los balances de la auditoría y las reuniones de inicio y cierre.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019.09.04.