1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

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

1.2. SITIO WEB: http://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 CERTIFICACIÓN:

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

No aplica 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.

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

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

1.5. CÓDIGO IAF: 36.	
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica	
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:	
ISO 9001:2015	
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Yised Baena Arístizabal
Cargo:	Gerente
Correo electrónico	calidad@imer.gov.co

1.9. TIPO DE AUDITORÍA:

- ☐ **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 auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020.09.05.	0.5
Auditoria remota	2020.09.15	0.5
Auditoría en sitio	2020.09.14.	1.0

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 AUDITORÍA

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

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

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

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

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

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

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

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

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

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

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:
Coliseo General Santander, Carrera 51 55-75 y Estadio Alberto Grisales, Calle 43A 50-200 visitados el día 14 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 □

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

8.3 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. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si □ No □ NA ■

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

Si □ No □ NA ■

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

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si ■ No □
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.

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si ■ No □
En caso afirmativo, cuáles: Cambio de Gerente y grupo directivo.

¿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.

3.14. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?
Si □ No ■ NA □
En caso afirmativo descríbalas,

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

3.15. ¿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 profesionales para deportes, recreación, educación física. Docentes y entrenadores.

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

Si □ No ■ En caso afirmativo, cuáles:

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

Si □ No ■

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

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

Si □ No ■ NA □

3.19. 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 se identificaron no conformidades en anterior auditoría.		

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

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

- Los programas de ludotecas, porque por medio del juego y el juguete, se promueve desarrollar el aspecto intelectual, emocional, físico, afectivo, social y creativo de los niños y jóvenes.
- Las diferentes acciones que se han implementado, para fortalecer la forma en que la comunidad se ha enterado sobre los programas del IMER, lo cual permite incrementar la posibilidad de personas que acceden a los servicios y programas.
- Los Programas de bienestar laboral, para el personal, favorecen el clima laboral, el compromiso organizacional y la mejora en el desempeño de las personas (por ejemplo el uso de Tiquetera beneficios 2020).
- El apoyo para las actividades de contratación con la existencia, revisión, ajuste, socialización y mejora de los documentos Manual de contratación y Manual de supervisión
- La renovación de la imagen institucional y el sitio web, incluyente y transaccional, con beneficio especial para personal con discapacidad, con acceso a información como certificados, inscripciones a eventos, capacitaciones, reporte daños y estado de escenarios.
- Los programas de recreación, ajustados a la situación de la pandemia, como son el Bingo, títeres, manualidades, entre otros, con énfasis en los valores, asegurando el derecho que la comunidad tiene a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre.
- El énfasis en el uso de las redes sociales, como estrategia de difusión de las actividades y eventos, entre otros, realizados por el Instituto, permite llegar a un mayor número de personas en la comunidad.
- En Deportes, los mecanismos y actividades, para asegurar una adecuada planificación, por parte de los facilitadores en las actividades deportivas, con un esfuerzo hacia una formación deportiva masiva, formativa, integral y sostenible en el tiempo.
- La metodología establecida para la gestión del cambio en el Instituto, con énfasis en la identificación de acciones que surgen del análisis de riesgos y oportunidades, lo cual favorece la planificación de actividades, en complemento a los planes de acción.
- En escenarios, el trabajo que se realiza para la elaboración de los diferentes reglamentos de los escenarios deportivos, como estrategia para dar a conocer a la comunidad sobre el uso adecuado, requisitos, favoreciendo la sostenibilidad y cuidado de las estructuras físicas.
- En eventos, el nivel de detalle de los informes de seguimiento realizados con la clásica de ciclismo ciudad Santiago de Armas de Rionegro, los cuales permiten evidenciar el cumplimiento de las acciones planificadas en el Plan de acción.
- La realización de auditorías, con profesionales externos conocedores de la norma y las actividades del instituto, lo cual favorece para el valor agregado y la mejora continua de los procesos.
- 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.

4.2 Oportunidades de mejora

Direccionamiento estratégico.

- En la revisión por la dirección, en el análisis del contexto interno y externo, conviene analizar los cambios en los diferentes escenarios del DOFA, e incluir nuevas estrategias para abordar los riesgos que estos pueden generar.

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

- Frente al requisito que se establece de identificar riesgos y oportunidades en el sistema de gestión de calidad, conviene revisar cómo se plantea realizar la identificación de las oportunidades en los diferentes procesos y el sistema de gestión.
- Evaluar la posibilidad de mejorar la relación entre las estrategias definidas por metodología DOFA con las matrices de riesgo, en los procesos.
- La validación permanente y el ajuste, cuando sea pertinente, de los actuales métodos de medición (indicadores) asociados a los objetivos estratégicos, de gestión y a los objetivos de los procesos, enfocándolos a la medición del logro (Impacto) de lo planificado, en especial evaluando metas (desde lo aprendido e histórico), y el valor que aportan en la toma de decisiones.
- Evaluar la posibilidad de revisar los indicadores de gestión asociados a los objetivos de calidad, para que permitan una información más precisa de los logros esperados y sirvan en mayor medida a la toma de decisiones estratégicas.
- Conviene revisar las descripciones de los textos asignados a los objetivos de los procesos, 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 componente se convierta en criterio de medición de la eficacia e impacto posterior.
- Conviene fortalecer los análisis de la revisión por la dirección, de manera que incluyan datos comparativos de las auditorías internas, las quejas y los reclamos, las acciones correctivas y oportunidades de mejora, entre otros temas, para que junto con el análisis de los indicadores, evalúen la eficacia de las mejoras, con el fin de aumentar el grado de asertividad en las decisiones que tomen con respecto al sistema
- Conviene hacer el enriquecimiento de las conclusiones proporcionadas por la Revisión Gerencial, transformando dichas conclusiones en compromisos y estrategias específicas y de impacto, con asignación de responsables y fechas de cumplimiento, y así garantizar los medios para la realización de su seguimiento y cierre.
- De nuevo: 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.
- Evaluar la posibilidad de mejorar la relación de las expectativas y necesidades de los grupos de interés con los riesgos y las oportunidades establecidas.
- De nuevo: Mejorar las caracterizaciones. Conviene incluir los requisitos legales en los procesos misionales, los tipos de documentos (registros y documentos tipo procedimientos, guías o manuales).

Procesos misionales.

- Conviene establecer un listado de la naturaleza de los servicios no conformes, en los diferentes procesos misionales, a través de la tipificación de posibles eventos de incumplimientos de requisitos, que permita además de motivar el registro, facilite la toma de correctivos y de acciones correctivas, orientadas a la eliminación de la causa raíz de ocurrencia de aquellos más repetitivos, como fuente para conseguir, la conformidad del servicio, la satisfacción del usuario y la eficacia del sistema.
- En el indicador de cobertura, asignado a los procesos misionales y eventos, conviene desagregar los datos numéricos: actividades deportivas, eventos, caracterización de personas por edad, sexo, entre otros; apoyarse de técnicas como gráficos tipo torta o pareto; esto porque se trabaja bajo promedios.

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

Escenarios deportivos

- Evaluar la posibilidad de generar una lista de chequeo digital, que se pueda realizar con tableta o celular, y se pueda evaluar un diagnostico a la infraestructura de redes e instalaciones eléctricas, pintura, redes hidro sanitarias, pisos, cubiertas, entre otros).
- Conviene agilizar el uso de las hojas de vida de la infraestructura de los escenarios deportivos; evaluar incluir los costos de mejoras, mantenimientos correctivos, intervenciones, lo cual puede ser fuente para decisiones, según análisis.

Eventos.

- Evaluar la posibilidad, en los informes de evaluación encuestas satisfacción, de graficar y realizar análisis comparativos de cada uno de los atributos evaluados a la comunidad que asiste a los eventos, como fuente de oportunidades de mejora.
- Conviene establecer la frecuencia trimestral o semestral, en la medición del indicador Realización de eventos masivos.

Mejoramiento.

- Conviene establecer estrategias de motivación para contar con auditores internos, lo cual facilitaría el proceso de auditoría, y permite participación de los miembros del instituto en la evaluación del sistema de gestión; además, genera mayor compromiso del personal y estimula la dinámica de mejoramiento.
- En el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, ser más precisos y detallados en el 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.
- Para garantizar el desempeño eficaz de los procesos, la fijación de los niveles de referencia o metas de los indicadores, con base en el comportamiento histórico, para evitar el compromiso de resultados ajenos a la realidad del instituto.
- En el registro de Planificación de cambios, en las acciones relacionadas con riesgos y oportunidades, conviene realizar y dejar documentado el seguimiento de la eficacia en la implementación de estas acciones.
- Evaluar la posibilidad de seguir fortaleciendo los mecanismos de identificación de quejas y reclamos, por parte de la comunidad; y la sensibilización hacia los funcionarios, en el registro de estas situaciones, frente a un posible sub registro.
- Revisar el perfil de auditor externo e interno, para ser más exigente en la formación en ISO 9001 e ISO 19001 en mínimo de horas; para el auditor externo, establecer experiencia en auditorias en sector público o entidades relacionadas, y en número mínimo de horas.
- Con relación a riesgos:
  - ✓ Conviene fortalecer el análisis de causa para los riesgos, en cada uno de los procesos; se recomienda un programa de capacitación en este tema o revisar las diversas metodologías de análisis de causa (tres porqués) para utilizar de manera eficiente esta información en busca de asegurar la eliminación de causas a los problemas detectados.
  - ✓ Conviene asegurar la coherencia entre las causas, controles existentes (no confundir con acciones nuevas), y nuevos controles (acciones preventivas) en el análisis de riesgos; establecer criterios

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

para definir acciones preventivas frente a riesgos y su mapa de calor (por ejemplo cuando al menos el riesgo permanece en semáforo amarillo).

- ✓ La mejora en el seguimiento de las nuevas acciones (preventivas), que asegure el registro en varios momentos, y permita concluir sobre su eficacia.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Se presentan pocas quejas y reclamos. 2020-I 1 Reclamo	Respuesta no oportuna.	Se hacen análisis de los casos, se establecen correcciones, y se analizan la posibilidad de establecer acciones correctivas.

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No aplica.

5.1.3. 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 cómo fueron atendidas. No aplica.

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.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	n/a	
1ª de seguimiento del ciclo	0	
2ª de seguimiento del ciclo	0	

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

Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica.	

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- Se realiza un ciclo de auditorías en el año. Ser realiza en el mes de agosto de 2020.
- Se tiene un Programa de auditorías.
- Se tienen listas de verificación.
- 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 evalúan las competencias de los 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

- Participan líderes y Gerencia.
- Se realiza semestralmente. El último informe tiene fecha del 7 de septiembre de 2020.
- 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 diferentes escenarios.

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. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc…)?
Si ■ No □

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 E-GM-001?
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 REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI □ 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.		

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

No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	No aplica.		

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	**NO**
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión			**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	2020	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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	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 4	Información específica por condición de emergencia	N/A
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

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

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

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:	Juan Carlos Valencia		
Cargo:	Coordinador calidad	Correo electrónico	director@imer.gov.co calidad@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 **AUDITORÍA CON APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PARCIALMENTE REMOTA.**			
Aplica toma de muestra por multisitio:	■ Si ☐ No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ■ No		

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

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
Lunes 2020.09.14.	8:00	8:30	Reunión de apertura	**GJL**	**Todas las personas a entrevistar durante la auditoría.**
	8:30	10:30	**Direccionamiento Estratégico**. - Comprensión de la Organización y su contexto.		Dra. Yised Baena Aristizábal

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
			- 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		Carlos Eduardo Echeverri Juan Carlos Valencia
	10:30	12:00	**Escenarios** 7.1.3, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.		Octavio Henao Andrés Acuña Carlos Eduardo Echeverri Juan Carlos Valencia
	12:00	13:00	**Receso**		
	13:00	15:00	**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.		Arley Rendón Ramírez Carlos Eduardo Echeverri Elkin Cardona Juan Carlos Valencia
	15:00	16:45	**Recreación** 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.		Gloria Pineda Carlos Eduardo Echeverri Elkin Cardona Juan Carlos Valencia
	16:45	17:00	**Balance equipo auditor**		
Martes 2020.09.15.	7:30	8:00	**Revisión de la conexión**		
	8:00	9:30	**Mejoramiento. (Auditorías internas, quejas y reclamos, satisfacción del cliente). - MT** 4.1, 4.2, 8.2, 9.1.2, 9.2, 10.2, 10.3.	**GJL**	Juan Carlos Valencia Carlos Eduardo Echeverri Juan Carlos Valencia
	9:30	11:00	**Eventos - MT** 4.1, 4.2, 7.4, 7.5, 10.		Andrés Felipe Guarín Carlos Eduardo Echeverri Juan Carlos Valencia
	11:00	11:30	Balance y preparación del informe. Revisión uso del logo símbolo		**Equipo auditor.**

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

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
			Revisión de acciones para las no conformidades de auditoría anterior (si aplica).		
	11:30	12:00	Reunión de cierre- **MT**		**Todas las personas entrevistadas en la auditoría**

Observaciones:

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 2019 a 2020.
  - Resultados de logros frente a los objetivos de gestión 2019 a 2020.

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.

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

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
5. Esta auditoría es parcialmente remota por lo cual solicitamos por favor disponibilidad para hacer prueba de conectividad con el equipo auditor vía TEAMS de acuerdo con lo reportado en el análisis de riesgos previo. Por favor, para cada entrevista hacer las citaciones por TEAMS, invitando al auditado (o auditados) y al equipo auditor (los correos están en la primera página de este documento) Es necesaria la disponibilidad de información en medio digital, en caso de que se requiera verificar registros físicos, solicitamos por favor se disponga de algún mecanismo de digitalización (escáner, foto, otros) para poder visualizarlo durante la auditoría.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020.09.05

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

No se identifican no conformidades en esta auditoría.

ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	

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

4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicos durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	X	
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		
	Parcialmente remota	X	
	Totalmente en sitio		

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	☐ TEAMS ■ OTRA Cuál? Meet
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las	■ SI ☐ NO Si la respuesta es no, explique

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

	evidencias solicitadas por este medio?	
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	MEET
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	■ SI ☐ NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	■ SI ☐ NO Si la respuesta es no, explique

ANEXO 5

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

icontec

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores (x) 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: **No aplica.** Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique **No aplica.**	
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 Gerente de certificación.	
Nombre Representante de la dirección: Yised Baena Arrizábal.	Firma:

Escaneado con CamScanner