

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
<b>BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA</b>			
<b>1.2. SITIO WEB: <a href="https://www.beneficienciacundinamarca.gov.co">https:// www.beneficienciacundinamarca.gov.co</a></b>			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 26 No 51-53 Torre Beneficencia P 6, Bogotá, Cundinamarca- Colombia</b>			
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	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Instituto San José Chipaque Casco urbano	Chipaque	Cundinamarca Colombia	Prestación de los servicios de protección integral a personas mayores en condiciones de amenaza o vulneración de derechos.
C.B.A. Belmira,	Kilómetro 59 vía Melgar	Fusagasugá, Cundinamarca Colombia	
C.B.A. Arbeláez, Barrio San Joaquín	Cundinamarca	Arbeláez, Cundinamarca Colombia	
C.B.A. San José	Carrera 6 No. 6-29	Facatativá, Cundinamarca Colombia	
C.B.A. Villeta	Carretera Vía Tobia- Villeta	Villeta, Cundinamarca Colombia	
C.B.A. San pedro Claver.	Avenida Caracas Nº 1-16 Sur	Bogotá, Cundinamarca Colombia	
Centro Femenino Especial José Joaquín Vargas	Sibaté, Cundinamarca	Sibaté, Cundinamarca Colombia	
Centro Masculino Especial La Colonia.			
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>			
Gestión para el restablecimiento de los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad mental en situación de vulnerabilidad, a través de programas de protección social integral en el Departamento de Cundinamarca.			
Management of the recuperation of rights of older adults and people with mental health disabilities in vulnerable situations through integrated social programs within the Department of Cundinamarca.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF: 38, 36</b>			

*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



<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Salomón Said Arias	
Cargo:	Gerente	
Correo electrónico	salomon.said@cundinamarca.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b> Marcar los tipos de auditoría que correspondan de acuerdo con la asignación del servicio (no se debe incluir la restauración como tipo de auditoría).		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	N.A	N.A
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2022/04/29	0.5
Auditoría remota	N.A	N.A
Auditoría en sitio	2022-05- 9, 10 y 11	3.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor Líder	Carolina Perdomo Lopez	
Auditor	Sandra Liliana Becerra Londoño	
Experto Técnico	N.A	
Observador – Profesional de Apoyo	N.A	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC-CER250232	
Fecha de aprobación inicial	2013 –06-19	
Fecha de próximo vencimiento:	2022 -06 -18	

*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. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

*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



Centro Femenino Especial José Joaquín Vargas	Sibaté, Cundinamarca:
C.B.A. San Pedro Claver	Avenida caracas 1-16, sur, Bogotá D.C., Cundinamarca
C.B.A. San José.	Carrera 6 No. 6-29 Facatativá, Cundinamarca

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

8.3 Diseño y desarrollo: La Beneficencia de Cundinamarca no diseña productos o servicios, por cuanto las condiciones para la prestación de los servicios de protección y administración de sus bienes están definidos y especificados en la normatividad vigente.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: La entidad no utiliza en sus procesos equipos que requieran ser calibrados.

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. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

N.A

3.12. ¿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

3.13. ¿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

Título de la Norma	Tipo	Numero	Fecha
Se realizó la actualización de la misión de la Entidad, funciones del Consejo Directivo y del gerente general de la Beneficencia de Cundinamarca.	El decreto	430	25 de septiembre de 2020

### Centro especial femenino José Joaquín Vargas

Acta de inspección, vigilancia y control sanitario para establecimientos de hogares geriátricos de larga estancia N VP2022-001, con concepto favorable, expedida por la secretaria de salud de Cundinamarca.  
Acta de inspección, sanitaria con enfoque de riesgo para establecimientos de preparación de alimentos

*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 25740001, con concepto favorable, expedida por la secretaria de salud de Cundinamarca.

Convenio de asociación N929 del 2022 suscrito entre la Unión temporal ALMA VIVA y la BENEFICENCIA de CUNDINAMARCA cuyo objeto es la prestación de servicios de protección social integral a personas adultas mayores de 18 años y adultas mayores con discapacidad cognitiva y mental en condiciones de amenaza o vulneración (...), con plazo de ejecución desde el 8 de febrero, hasta el 5 de agosto del 2022.

**Centro de bienestar del anciano-CBA - San Pedro Claver.**

Convenio de asociación No 024 del 2022 suscrito entre COMUNIDAD RELIGIOSA DE PROTECCION DELANCIANO INDIGENTE, HERMANITAS DE LOS POBRES DE SAN PEDRO CLAVER y la BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA cuyo objeto es aunar esfuerzos para la prestación d servicios de protección social integral a personas en condiciones de amenaza o vulneración (...), con plazo de ejecución 290 días a partir del 1 de abril hasta el 15 de mayo del 2022.

Acta de inspección, vigilancia y control sanitario para establecimientos de hogares geriátricos de larga estancia N SB08C 002183, con concepto favorable del 2020, expedida por la Secretaria de salud de Cundinamarca.

**Centro de Bienestar del anciano- CBA San José Facatativá**

Acta de inspección vigilancia y control sanitario para establecimientos hogares geriátricos de larga estancia No C001-22 para el centro del adulto mayor San José de Facatativá, con concepto favorable expedido por la secretaria de salud de Cundinamarca.

Convenio 033 del 2022, suscrito entre la Corporación social Juntos XUA y la beneficencia de Cundinamarca, cuyo objeto es aunar esfuerzos para la prestación de servicios de protección social integral a personas en condiciones de amenaza o vulneración (...), con plazo de ejecución de 138 días desde el 138 días desde el 116 de abril, hasta el 31 de agosto del 2022.

Acta general de establecimientos farmacéuticos No 3123 del 18 de noviembre del 2021, con concepto favorable, expedida por la Secretaria de salud municipal.

3.14. ¿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

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?  
Si  No

3.15. ¿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?

*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*

Si  No  NA

En caso afirmativo, cuáles: Se está operando en alternancia de trabajo en caso de asistencia presencial

3.16. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si  No

¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?

Si  No

En el caso en el cual la organización subcontrata el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance certificado, relaciónelos en la siguiente tabla:

Proceso De Origen Externo	Proveedor
Soporte tecnológico	Prestación de servicios desarrollo de aplicativo ORFEO.
Aunar esfuerzos para la prestación de los servicios de protección integral a adultos mayores en condición de discapacidad o en riesgo de padecer trastornos mentales, en condiciones de amenaza o vulneración de derechos por exposición a violencia física, psicológica, sexual, negligencia, violencia intrafamiliar, en riesgo físico, social, moral, ambiental, situación de abandono, desplazamiento por grupos al margen de la ley, condiciones de vida no dignas.	Fundación San Pedro Claver, Instituto de Hermanas Franciscanas de Santa Clara, Unión Temporal Matusalén
	Convenio Asociación - Unión Temporal Alma Viva
	Convenio Asociación - Unión Temporal Fe y Esperanza
	Convenio Asociación - Corporación Social Juntos Xua

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

Si  No

El cambio de auditor se dio 8 días antes de la auditoria, y el plan ya estaba aprobado por la entidad, y por directriz de la unidad técnica se definió dejar la planificación con el auditor asignado inicialmente y asignar otro para prestar el ejercicio.

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

Si  No

3.19. ¿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

*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*

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

3.21. 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
	N.A	N.A	

3.22. Si la auditoría fue testificada por un organismo de acreditación colocar la siguiente frase: N.A

#### 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.

- El compromiso desde la alta dirección y los colaboradores para el mantenimiento del sistema a través del seguimiento de las actividades, donde se contextualizan los temas a desarrollar como parte de acciones que fortalecen el conocimiento organizacional, permitiendo que la entidad sea más productiva y se generen procesos más eficaces.
- El análisis de costos para redefinir la sostenibilidad de la entidad y de la operación del servicio. Las alianzas estratégicas que permiten mantener los gastos de funcionamiento y mejoras en la infraestructura de los centros de atención.
- El rediseño de la operación que ha permitido una atención integral a la población objeto de atención.
- El análisis del contexto estratégico que permite evaluar el entorno de la entidad respecto a los servicios que ofrece y establecer estrategias que les permite fortalecer la operación (logros, dificultades y cambios que afecten SGC).
- El seguimiento y control operativo para la prestación del servicio, donde se detalla de manera clara y precisa cada una de las actividades, lo que permite resultados muy positivos de cara a las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas.
- La identificación de las oportunidades de mejora en los procesos, que proponen soluciones a fin de subsanar errores, reforzar aciertos y mejorar, en definitiva, el rendimiento operativo de la entidad.
- Las actividades realizadas por el proceso de talento humano a partir de los resultados de la evaluación de clima organizacional (capacitaciones de coaching trabajo en equipo 2021, taller nutrición y bienestar laboral 2022)

*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*

- El resultado del informe de la Contraloría, que permite evidenciar el efectivo control fiscal, la favorable rendición de la cuenta y gestión de la inversión. No encontrando hallazgos penales, ni fiscales.

## Centros de Protección:

### Centro especial femenino José Joaquín Vargas

- Las acciones de planificación, seguimiento y trazabilidad para la prestación del servicio vislumbrando el despliegue del ciclo PHVA.
- El trabajo por atención en condiciones de personalización, individualidad y calidad que redundan en la satisfacción de los participantes beneficiarios y referentes familiares.

### Centro de Bienestar del Anciano San Pedro Claver

- Las acciones de aseguramiento de la calidad, observadas en las mediciones, seguimiento, control y mejora permanente impresa en el servicio de atención a la persona mayor. Se observa liderazgo del referente de calidad.
- El liderazgo de la dirección del centro que redundan en la mejora continua en la calidad del servicio, las mejoras a la infraestructura y la adquisición de equipos médicos que favorecen la atención en sitio.
- La prestación del servicio de forma personalizada, humanizante y de acuerdo con lo planificado.

### Centro de bienestar del anciano CBA- San José- Facatativá

- El proceso de planificación e instalación de la operación con nuevas proyecciones como reactivación de canales de contacto con familias, articulación con redes municipales, refuerzo en los procesos de atención, revisión documental, entre otras.
- El mantenimiento de la operación del servicio en condiciones de calidez, calidad y de acuerdo con los parámetros establecidos por la Beneficencia de Cundinamarca.

## 4.2 Oportunidades de mejora

- La entidad tiene identificado los clientes y partes interesadas, sin embargo, se recomienda establecer criterios para su priorización a fin de determinar su importancia, mecanismos de atención; delineando también un perfil particular.
- Se recomienda analizar las oportunidades identificadas de la revisión por la dirección; a fin de evaluar su implementación incluyendo desde la tecnología, capital humano, pasando por todos los procesos y procedimientos de la entidad.

*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*

- De la auditoría anterior: Conviene revisar la metodología para la administración del riesgo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Identificación de nuevos riesgos estratégicos y operativos; revisar la redacción de los eventos para determinar las acciones y sus controles a emprender para tratar adecuadamente el riesgo de manera que sea controlable.

Reevaluar los riesgos materializados de la vigencia anterior a fin de asegurar que los controles implementados son eficaces.

- De la auditoría anterior: La revisión para la identificación y tratamiento de control de salidas no conformes es necesaria, para asegurar que se identifican los servicios o productos, no solo en los procesos misionales sino en los de apoyo, lo cual es coherente con el enfoque por procesos que predica la norma ISO 9001, viendo a la organización como un solo sistema en donde todos los procesos deben interactuar de manera eficiente y coordinada para el logro de los objetivos.

Adicionalmente, se debe validar en los procesos las actividades de detección y registro de las fallas y/o errores. Así como la aplicación de técnicas estadísticas que ayudan en el análisis de datos de los servicios o productos no conformes, permiten priorizar causas, con cierta frecuencia, para examinar la reiteración y evaluar la necesidad de determinación de acciones correctivas, con el fin de reducir paulatinamente los casos que sean reincidentes.

- Como parte de la gestión integral del riesgo, es necesario fortalecer y socializar a todos los niveles de la organización el proceso de gestión de la información (políticas de seguridad de la información y continuidad de la operación del sistema de información), así como documentar la administración y custodia de los documentos (electrónicos). En caso de una suspensión grave y prolongada (protocolos) o fuga de información, a fin de mantener y asegurar la confiabilidad, disponibilidad y recuperabilidad, y dar soporte a los procesos críticos de la Institución. La ISO 31000, ISO 22301 y la ISO 27001 pueden servir de guía para este propósito.
- Se recomienda fortalecer los conocimientos en la identificación, análisis y tratamiento de las acciones correctivas para asegurar que los hallazgos no se vuelvan a presentar. De igual forma es conveniente revisar en el procedimiento de auditoría el concepto de “no conformidad potencial”.
- Es conveniente revisar y establecer indicadores de procesos que contribuyan al logro del mismo. Que permitan el propio control de forma permanente, al identificar a tiempo las oportunidades de mejora y /o acciones correctivas, y que estén directamente vinculados con las necesidades del alineamiento estratégico.
- Es conveniente no solo identificar los objetivos de calidad y medirlos, sino alinearlos a los objetivos estratégicos de la entidad a fin de lograr la mejora continua de los procesos y del despliegue estratégico; quedando demostrado de esa manera su poder de adaptabilidad, integración, pertinencia, así como su concepción sistémica y su racionalidad.
- A partir del informe consolidado de los resultados de las auditorías, junto con el análisis y las conclusiones, es conveniente incluir recomendaciones y riesgos del ejercicio que sean parte del informe de la revisión por la dirección. También se debería efectuar en el informe un análisis comparativo con los resultados de la auditoría anterior, para analizar la tendencia de la mejora.
- Se recomienda como parte del informe de los resultados de las auditorías internas, incluir informes individuales de cada proceso junto con la lista de chequeo que permita corroborar de una forma ordenada y sistemática el cumplimiento de 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*

- Conviene capacitar al equipo auditor en las normas 45001 y 14000, a fin de fortalecer conceptos, unificar criterios y lograr el objetivo de las auditorías planificadas en los Centros de Protección.
- La entidad realiza seguimiento a sus actividades a través de reuniones de equipos de trabajo, donde se toman decisiones que afectan la prestación del servicio. Sin embargo, conviene registrar dichas acciones (acciones de mejora, correctivas o preventivas) como autoevaluación de los procesos ya que hace parte de la mejora continua.
- Es importante no solo incorporar en la revisión por la dirección el comparativo con los resultados del último año, sino realizar un análisis identificando los aportes y contribución del SGC y la tendencia frente al año anterior, como parte de las conclusiones, recomendaciones y decisiones, lo cual debería constituirse en parte de las tareas pendientes para seguimiento en la próxima revisión.
- De la auditoría anterior: A partir de la actualización documental, conviene que la entidad inicie en la identificación del conocimiento institucional, se recomienda estructurar y documentar una metodología que permita especificar actividades como: identificar el conocimiento, métodos y actividades para adquirirlo, como se administra, comparte y usa el conocimiento

Lo anterior, permitirá producir y difundir información vital de una manera sistemática y eficiente con el fin de lograr un mejor desempeño en las áreas de la entidad a través de la formación asertiva y el acceso a los datos, a la información y al conocimiento que necesitan a fin de crear valor para la Beneficencia de Cundinamarca.

#### Centro Especial femenino José Joaquín Vargas:

- Satisfacción del cliente. Es importante que para las mediciones de satisfacción de participantes y referentes se calcule un índice global de satisfacción para conocer la media del comportamiento general, independiente de los resultados de las variables. De igual forma, sería benéfico generar una ficha técnica que condense población, muestra, fechas, resultados y hallazgos.

#### Centro de Bienestar del Anciano San Pedro Claver:

- Planes de acción Es necesario que en la descripción de la necesidad del plan de acción de trabajo social y demás áreas, se revisen y discriminen las metas contenidas frente a la fórmula de medición y la fuente que lo alimenta. Esto, permite mayor objetividad y medir el alcance real de la tarea planteada.
- Información documentada. Es importante que la información relacionada con procesos, procedimientos, planes, seguimientos y mediciones se carguen a una nube informática confiable, que permita la consulta, actualización, favoreciendo, además, la conservación y seguridad de la información. Podrían identificar un riesgo que permita vislumbrar los controles necesarios.
- Análisis de datos. Es importante que en el aparte de seguimiento de la matriz de indicadores se introduzca un análisis de datos más detallado, más allá de la mera interpretación numérica, incluyendo los factores de éxito o los nuevos derroteros para los equipos.
- Análisis de riesgo. Es importante que en la matriz de riesgo del servicio se refuerce la discriminación de actividades (acciones) que permitan su posterior análisis de cumplimiento (eficacia) y definir la recalificación para riesgo residual.

*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*

Centro de Bienestar del Anciano- CBA San José Facatativá:

- Control a terceros. Es importante que se gestione con el operador saliente la entrega de los soportes documentales de los trámites y actuaciones profesionales, informes y demás que sean necesarios para aumentar la capacidad de respuesta ante evaluaciones y verificaciones posteriores. Podría identificarse el riesgo de pérdida de información o de información incompleta y prever cualquier contingencia.

**General para los Centros de Protección:**

- PQRS, es importante que, atendiendo a los cambios del mundo actual y las tendencias de uso de la información digital, se habiliten otros canales de comunicación adicionales a los buzones de sugerencias y se establezcan mecanismos para registrar en PQRS-Atención al ciudadano de cada centro, las inquietudes que surgen en las reuniones con familias. La intención es ampliar el radar de la percepción del cliente o de partes interesadas que aporta información valiosa para el sistema de gestión y del servicio
- Salidas no conformes. Es importante identificar previamente por servicios y áreas las salidas no conformes relacionadas con el proceso de atención o el anexo técnico con el fin de ser controladas y tratadas de acuerdo con lo establecidos en la institución. De igual forma, identificar cuando una salida no conforme, de acuerdo con la eficacia, genera acción correctiva por ejemplo por repetición o por impacto de la desviación

**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
1. Retrazo en el pago oportuno a los convenios en los centros de protección.	Déficit presupuestal de la entidad	En el proceso competitivo y en los pliegos de condiciones se ha incluido la cláusula donde se determina que los operadores deben de disponer de los recursos para que se solventen por dos (2) meses de tal manera que la prestación de los servicios de protección no se vea afectados en su objetivo primordial que es el cuidado en protección y calidad de nuestro usuarios con suministros, medicamentos, alimentación y personal idóneo que los atienda; mientras la entidad busca los recursos ante al departamento que permitan cumplir con todas sus obligaciones.

*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*

<p>2.La no renovación de contrato de funcionarios en los centros de protección y el no pago oportuno de la liquidación al momento de terminar su contrato.</p>	<p>Cambio de operadores y autonomía de estos para contratar su planta de personal de acuerdo a las condiciones que determina el pliego.</p>	<p>La entidad inmediatamente oficia a los operadores requiriendo los soportes del pago de la liquidación del personal que ya no labora con ellos, igualmente en las visitas de supervisión se verifica estos pagos y los hallazgos de atraso generan las acciones de mejora pertinentes.</p>
--	---	--

- 5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.N.A
- 5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 N.A
- 5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: N.A
- 5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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. N.A
- 5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
Si  No
- 5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
Si  No
- 5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION)  
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
<b>Otorgamiento / Renovación</b>	0	0
1ª de seguimiento del ciclo	0	0
2ª de seguimiento del ciclo	0	0
<b>Renovación</b>	1	<b>7.4</b>

*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*

Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A	N.A
Seguimiento 1 y seguimiento 2 Reactivación y seguimiento 2 Reactivación y Renovación anticipada Seguimiento 2 y Renovación anticipada	N.A	N.A

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

EL proceso de auditoría se realiza una vez al año. El último ciclo de auditoría se realizó en marzo del 2022 se auditaron los procesos del SGC y su documentación respectiva, se evidencia plan, programa e informe de auditorías internas, se identificaron en total 17 no conformidades y 0 observaciones; se evidencia planificación del plan de acción para el tratamiento de las de las acciones correctivas.

La selección del auditor interno es interna; se verifico la competencia profesional y técnica frente a los requisitos establecidos en el procedimiento.

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

La revisión por la dirección se realiza una vez al año correspondiente al período comprendido entre el cuarto trimestre de 2021 y primer trimestre de 2022 (revisión abril 2022), se evidencia análisis de la información correspondiente a cada uno de los ítems requeridos en la norma como elementos de entrada para la revisión.

Como conclusiones, se observa que el seguimiento al desempeño del sistema, permite dar cumplimiento a la conformidad de los servicios que presta la Beneficencia de Cundinamarca a la comunidad. En el periodo evaluado se ha realizado seguimiento a las actividades planificadas del SGC y con respecto al seguimiento de los indicadores se derivan 9 oportunidades, 17 riesgos y 5 acciones de mejora.

Adicionalmente los resultados de este ejercicio, permiten identificar áreas de mejora, acciones a desarrollar, para el cumplimiento de sus objetivos de la entidad y que facilitan la trazabilidad en la gestión para el mantenimiento del SGC.

**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

Se verifico en la página web de la entidad y en papelería institucional.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

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

*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*

6.4. ¿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: AAAA-MM-DD

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
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
		N,A	
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
		N.A	
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
		N.A	

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007**

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
<b>Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión</b>	<b>X</b>	
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado 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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS 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				
<b>Nombre del auditor líder: Carolina Perdomo Lopez</b>	Fecha	2022	05	25

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, 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 <b>Aceptación de la organización firmada.</b> Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoria con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	N/A
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N/A

## ANEXO 1 Plan de Auditoria

EMPRESA:	BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA		
Dirección del sitio:	Calle 26 No. 51-53, Gobernación de Cundinamarca, Torre Beneficencia, piso 6 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.		
Representante de la organización:	Erika Constanza Gonzalez Rubio		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	erika.gonzalez@cundinamarca.gov.co

*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

Alcance de la certificación:	
Gestión para el restablecimiento de los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad mental en situación de vulnerabilidad, a través de programas de protección social integral en el Departamento de Cundinamarca.	
No aplicabilidad del requisito de diseño y desarrollo 8.3	
Alcance de la auditoría: Gestión para el restablecimiento de los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad mental en situación de vulnerabilidad, a través de programas de protección social integral en el Departamento de Cundinamarca.	
Criterios de Auditoría:	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión
Tipo de auditoría:	
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción	
<input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización / Migración	
<input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2	
<input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada	
Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota	
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> 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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Ahixa Carolina Perdomo Lopez (ACP)	Correo electrónico	acperdomo@icontec.net
Auditora	Sandra Liliana Becerra Londoño (SLB)	Correo electrónico	salibelo21@gmail.com
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<b>Día 1 – Ahixa Carolina Perdomo</b>					
<b>2022-05-09</b>	08:00	08:30	Reunión de apertura	ACP - SLB	Gerente General: Salomon Said Arias.  Secretario General: Javier Caicedo  Sub Gerente de Protección Social: Ivan Moreno.  Jefe Oficina Asesora Jurídica: Carolina Zambrano.  Oficina Gestión Integral de Bienes Inmuebles: Nestor Castañeda.  Sub Gerente Financiera: Cristina Cubides.  Jefe Oficina Control Disciplinario Interno: John Escobar.  Jefe Oficina Control Interno: Jaime Omar Garcia.  Jefe Oficina Asesora de Planeación: Erika Gonzalez.
	08:30	10:00	Liderazgo y compromiso de la Dirección, contexto de la organización, revisión por la Dirección, direccionamiento	ACP	Gerente General: Salomon Said Arias, correo: <a href="mailto:salomon.said@cundina.marca.gov.co">salomon.said@cundina.marca.gov.co</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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			estratégico: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.5, 9.3, 10.3		<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación: Erika Gonzalez, correo: <a href="mailto:erika.gonzalez@cundinamarca.gov.co">erika.gonzalez@cundinamarca.gov.co</a>.</p> <p>Técnico: Leonidas Padilla, correo: <a href="mailto:Leonidas.oadilla@cundinamarca.gov.co">Leonidas.oadilla@cundinamarca.gov.co</a>.</p> <p>Contratista: Katheryne Chirva, correo <a href="mailto:yenny.chirva@cundinamarca.gov.co">yenny.chirva@cundinamarca.gov.co</a>.</p>
	10:00	12:30	Protección Social: 4.4; 6.1; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.6; 8.1; 8.2, 8.5; 8.6; 8.7; 9.1.1; 9.1.3; 10	ACP	<p>Sub Gerente de Protección Social: Ivan Moreno, correo: <a href="mailto:ivan.moreno@cundinamarca.gov.co">ivan.moreno@cundinamarca.gov.co</a>.</p> <p>Profesional Universitario : Lucy Esperanza Nieto, correo: <a href="mailto:lenietots.beneficencia@gmail.com">lenietots.beneficencia@gmail.com</a>.</p> <p>Profesional Universitario: Elda Rodriguez, correo <a href="mailto:Elda.rodriguez@cundinamarca.gov.co">Elda.rodriguez@cundinamarca.gov.co</a>.</p> <p>Técnico: Oswaldo Pantano, correo: <a href="mailto:oswaldo.pantano@cundinamarca.gov.co">oswaldo.pantano@cundinamarca.gov.co</a>.</p> <p>Secretaria: Alejandra Solorzano, correo:</p>

*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

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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					<a href="mailto:Dayanna.solorzano@cundinamarca.gov.co">Dayanna.solorzano@cundinamarca.gov.co</a> .
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Manejo de quejas y reclamos, gestión de atención al ciudadano: 9.1, 9.1.2, 9.1.3	ACP	Secretario General: Javier Caicedo, correo: <a href="mailto:Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co">Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co</a> .  Técnico Administrativo: Gelly Tatiana Kalvo, correo: <a href="mailto:Gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co">Gelly.kalvo@cundinamarca.gov.co</a> .
	15:30	16:30	Gestión documental: 7.5	ACP	Profesional especializado: Dora del Carmen Contreras, <a href="mailto:dora.contreras@cundinamarca.gov.co">dora.contreras@cundinamarca.gov.co</a> .
	16:30	17:00	Informe de avance	ACP	
<b>Día 1 - Sandra Liliana Becerra Londoño</b>					
<b>2022-05-09</b>	08:00	12:00	Provisión y prestación del servicio: Centro Femenino Especial José Joaquín Vargas Sibaté, Cundinamarca: 8.1; 8.5, 8.1; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6, 8.7	SLB	Profesional Especializado: Jeannette Martinez,, correo: <a href="mailto:jeannette.martinez@cundinamarca.gov.co">jeannette.martinez@cundinamarca.gov.co</a> .
	12:30	13:30	Receso	SLB	
	13:30		C.B.A. San Pedro Claver, Avenida Caracas 1-16, sur,		Profesional Universitario: Elda Rodríguez, correo

*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



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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		16:30	Bogotá D.C., Cundinamarca 8.1; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6, 8.7	SLB	<a href="mailto:Elda.rodriquez@cundinamarca.gov.co">Elda.rodriquez@cundinamarca.gov.co</a>
	16:30	17:00	Informe de avance	SLB	
<b>Día 2 – Ahixa Carolina Perdomo</b>					
<b>2022-05-10</b>	08:00	10:00	Gestión Jurídica: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	ACP	Jefe Oficina Asesora Jurídica: Diana Carolina Zambrano, correo: <a href="mailto:diana.zambrano@cundinamarca.gov.co">diana.zambrano@cundinamarca.gov.co</a> .
	10:00	12:30	Gestión Contractual: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	ACP	Profesional Universitario: Diana Tellez, correo: <a href="mailto:diana.tellez@cundinamarca.gov.co">diana.tellez@cundinamarca.gov.co</a> .
	12:30	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Seguimiento, medición, análisis y mejoramiento, auditorías Internas: 9.1, 9.2.1, 9.1.3, 10.2, 10.3	ACP	Jefe Oficina Control Interno: Jaime Omar Garcia, correo: <a href="mailto:Jaime.garcia@cundinamarca.gov.co">Jaime.garcia@cundinamarca.gov.co</a> .
	15:30	16:30	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Institución.	ACP	Profesional Universitario : Lucy Esperanza Nieto, correo: <a href="mailto:lenietots.beneficencia@gmail.com">lenietots.beneficencia@gmail.com</a>
	16:30	17:00	Informe de avance	ACP	
	<b>Día 2 - Sandra Liliana Becerra Londoño</b>				

*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

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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	08:00	11:00	Provisión y prestación del servicio: C.B.A. San José, Carrera 6 No. 6-29 Facatativá, Cundinamarca: 8.1; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6, 8.7	SLB	Profesional Universitario: Elda Rodríguez, correo <a href="mailto:Elda.rodriguez@cundinamarca.gov.co">Elda.rodriguez@cundinamarca.gov.co</a>
	11:00	11:30	Preparación informe	SLB	
	11:30	12:00	Balance de resultados	SLB- ACP	
<b>Día 3 – Ahixa Carolina Perdomo</b>					
2022-05-11	08:00	10:00	Gestión del Talento Humano: 7.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.2, 7.3	ACP	Secretario General: Javier Caicedo, correo: <a href="mailto:Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co">Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co</a> Profesional Universitario: Jorge Jhonson, correo: <a href="mailto:Jorge.pena@cundinamarca.gov.co">Jorge.pena@cundinamarca.gov.co</a> .
	10:00	12:30	Gestión informática: 7.1.3	ACP	Secretario General: Javier Caicedo, correo: <a href="mailto:Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co">Javiercaicedo@cundinamarca.gov.co</a> Profesional Universitario: Maria Ines Boton, correo: <a href="mailto:maria.boton@cundinamarca.gov.co">maria.boton@cundinamarca.gov.co</a>
	12:30	13:30	Receso		

*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

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 (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	13:30	15:00	Gestión recursos físicos: 7.1.3, 7.1.4	ACP	Profesional especializado: Dora del Carmen Contreras, <a href="mailto:dora.contreras@cundinamarca.gov.co">dora.contreras@cundinamarca.gov.co</a> .
	15:00	16:00	Preparación de informe	ACP	
	16:00	17:00	Reunión de cierre	ACP	

Observaciones:

Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos:

La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. Durante toda la auditoría se verificarán control de documentos [7.4, 7.5], las acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), recursos de seguimiento y medición de los procesos [7.1.5.1], responsabilidad, autoridad y comunicación [5.3, 7.4, 7.5], requisitos para los productos y servicios [8.2] no conformidad y acción correctiva [10.2] Se verificará el control de los procesos tercerizados (si aplica).

Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido. NA

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de acreditación.

La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2022-04-28
---	------------

### ANEXO 2

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

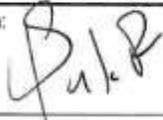
## ANEXO 3 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

<input type="checkbox"/>	No – Conformidad Mayor	Norma(s):ISO 9001:2015	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/>	No – Conformidad Menor		7.4
<b>Descripción de la no conformidad:</b> La organización no determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad			
<b>Evidencia:</b> Se pudo evidenciar que la entidad cuenta con documentos para establecer las comunicaciones internas y externas, sin embargo, no está registrada dicha información.			
<b>Corrección</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar reunión con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo, con el fin de establecer un cronograma de trabajo para diseñar la política y el procedimiento de comunicaciones.		Acta de reunión	17 mayo 2022
Solicitar a los líderes de los procesos y de los procedimientos el diligenciamiento de la matriz de comunicaciones, con el fin de identificar lo que se debe comunicar interna y externamente, la frecuencia, responsables, canales de comunicación, entre otros y así generar la información documentada.		Procedimiento y Matriz de comunicación	30 Junio 2022
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>			
No se tiene una política de comunicación Documentada.			
No se encuentra documentado el procedimiento de comunicación			
No se tiene información actualizada en la matriz de comunicaciones para poder identificar lo que se quiere comunicar, responsables, qué comunicar, a quién comunicar, el cómo se comunica, y cuándo.			
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Actualizar el formato FT 5020-01-03.13 de matriz de comunicaciones, identificando: Qué se comunica, quién comunica, a quién se comunica, cómo se comunica y cuándo se comunica.		Formato matriz	30 Junio 2022
Generar comunicado oficial para todos los líderes y responsables de los procesos y procedimientos, solicitando el diligenciamiento de la matriz - formato FT 5020-01-03.13.		Memorando interno Oficina Asesora de Planeación	30 Junio 2022
Registrar en el formato de matriz de comunicaciones la información generada por cada uno de los procesos y procedimientos en la dependencia respectiva y enviar a la Oficina Asesora de Planeación para la respectiva consolidación, ajustes, recomendaciones y/o validación.		Matriz de comunicación diligenciada por todos los procesos	30 Julio de 2022

*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

Consolidar la información de la matriz de comunicaciones de todos los procesos	Matriz general diligenciada	30 de agosto de 2022
Crear y aprobar el procedimiento de comunicaciones de la entidad, identificando el objetivo, alcance, política, actividades y responsables, para una efectiva comunicación interna y externa.	Procedimiento de comunicaciones	30 agosto de 2022
Realizar la socialización del procedimiento de comunicaciones de la entidad.	Correos electrónicos	30 Septiembre de 2022
Verificar el cumplimiento de la matriz de comunicaciones de la entidad, por parte de la Oficina de Control Interno.	Informe	30 Noviembre de 2022
Evaluar la eficacia de las actividades para el cierre de la NC Menor	Seguimiento al Plan de acción	30 diciembre 2022

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores, (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) 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: 26-05-2022	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 el número de la no conformidad _NA_ y el requisito al que fue reportada _NA_ En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización: Salomón Said Arias	Firma: 

*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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA**

**Tipo de emergencia:** No aplica

**ANEXO 5**

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001) N.A