

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL
1.1. ORGANIZACIÓN
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
1.2. SITIO WEB: www.agencialogistica.gov.co
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 95 N° 13- 08 Bogotá, Cundinamarca Colombia

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

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

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. 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
NA	Regional Atlántico: Entrada Boca grande, Base Naval.	Cartagena, Bolívar, Colombia	Gestión de la contratación, gestión de abastecimientos, gestión de otros bienes y servicios, catering, gestión administrativa y financiera
	Regional Amazonía: Calle 5B 11-43, Barrio Juan XXIII.	Florencia, Caquetá, Colombia	
	Regional Antioquia: Carrera 61 No. 46-20.	Medellín, Antioquia, Colombia	
	Regional Llanos Orientales: Calle 35 No. 30-15	Villavicencio, Meta, Colombia	
	Regional Norte: Calle 30 vía a Malambo, Batallón Vergara y Velasco.	Barranquilla, Atlántico, Colombia	
	Regional Nororient: Calle 31 33A-80, Barrio Galán, Quinta Brigada.	Bucaramanga, Santander, Colombia	
	Regional Pacífico: Calle 5 No. 85- 38, Barrio Meléndez.	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia	
	Regional Sur: Carrera 1 Calle 1, Frente Base Naval.	Puerto Leguizamo, Putumayo, Colombia	
	Regional Suroccidente: Carrera 92A No. 2C-35, Barrio Meléndez	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia	
	Regional Tolima Grande: Base Militar Tolemaida.	Melgar, Tolima, Colombia	
	Regional Centro: Autopista Medellín kilómetro 2.5, Vereda Siberia, Parque Industrial Porto Sabana 80, Bodegas 1 y 2.	Cota, Cundinamarca, Colombia	

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

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:	
<p>Prestación de los servicios de apoyo logístico a las Fuerzas Militares y Sector Defensa, mediante la gestión de Abastecimientos de Bienes y Servicios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Almacenamiento y Distribución, ✓ Administración de Catering, ✓ Abastecimiento de Combustibles Grasas y Lubricantes, ✓ Ensamble de Raciones de Campaña, ✓ Procesadora de Café, ✓ Comercialización de Servicio de Buceo y Salvamento, ✓ Créditos y ✓ Gestión de Obras Civiles. <p>✓</p> <p>No es aplicable el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo</p>	
<p>Provision of logistical support services to the Military Forces and Defense Sector, through management supplies of assets and services, like:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Storage and distribution management, ✓ Catering management, ✓ Fueling greases and lubricants, ✓ Assembly of field rations, coffee processing, ✓ Marketing Service Diving and Salvage, ✓ Credits, and ✓ Construction management. 	
1.5. CÓDIGO IAF: 3/10/28/30/31/32/36	
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA	
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015	
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN	
Nombre:	Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo
Cargo:	Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Correo electrónico	marlen.parrado@agencialogistica.gov.co
1.9. TIPO DE AUDITORIA:	
<ul style="list-style-type: none"> <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 checked="" type="checkbox"/> Actualización 	
Aplica toma de muestra por multisitio: Si X No <input type="checkbox"/>	
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No X	
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No 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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.10. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018- 06 - 01	1.0
Auditoría en sitio	2018-06-18/19/20/21	12
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Dario Carreño V.	
Auditor	Juan Eugenio Cañavera	
Auditor	Jose Fernando Ruiz	
Auditor	Andrea Paola Herrera	
Experto Técnico		
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC 6650-1	
Fecha de aprobación inicial	2009-11-30	
Fecha de próximo vencimiento:	2018-11-29	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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</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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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 X**

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:

Sitio	Fecha
Regional Llanos Orientales	2018-06-18
Regional Atlántico	2018-06-19
Regional Amazonia	
Regional Suroccidente	
Regional Antioquia	2018-06-20
Regional Centro	
Regional Pacifico	

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
 Si X No NA

8.3. Diseño y Desarrollo: La Agencia Logística está regulada por la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos y demás normatividad aplicable al Sector Defensa, no es responsable directa de ejecutar las diferentes etapas del diseño y desarrollo, no realiza diseño de nuevos productos y/o servicios ya que el cliente entrega las especificaciones para la adquisición y/o el suministro de éstos.

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 X No NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	72101507.
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	7.1.5/8.1/8.4/8.6/8.7
Número de Contrato:	001-067-2018.

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
Selección Abreviada Subasta Inversa:	002-119 de 2018.	
Entidad Contratante:	AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.	
Entidad Contratista:	SOLUCIONES INTEGRALES UNION S.A.S.	
Localización:	Buenaventura, Valle del Cauca.	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual.	
% de participación y nombre de cada empresa participante:	100%	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica:	Consortio Agua Dulce 2017.	
Fecha de inicio del proyecto:	2017-11-15.	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-07-30.	
Objeto del contrato y descripción del contrato:	Suministro y puesta en sitio de materiales de emulsión asfáltica tipo CRL-1 y mezcla asfáltica tipo MDC-19 para la construcción de la carretera que conduce a las instalaciones de la Armada Nacional en la Isla Naval de Buenaventura con la Isla Naval que conduce a las instalaciones del Puesto de Agua Dulce en el punto K18+315.	
Actividades del alcance auditadas:	Gestión de obras civiles.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto:	No aplica.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental: (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	
Nombre del Proyecto / Contrato:	81101500.	
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	8.1/8.3.1/8.3.2/8.3.3/8.3.4/8.3.5/8.3.6/8.6/8.7	
Número de Contrato:	001-078-2017.	
Entidad Contratante:	AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.	
Entidad contratista:	Consortio JSAB ARM 2017.	
Localización:	Nilo, Cundinamarca.	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Consortio.	
% de participación y nombre de cada empresa participante:	Jorge Álvaro Sánchez Blanco 60% ARM CONSULTING LTDA. 40%	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica:	Ing. Favio Emerson García Patiño.	
Fecha de inicio del proyecto:	2017-08-31.	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-07-30.	
Objeto del contrato y descripción del contrato:	Diseños de infraestructura hidrosanitaria, infraestructura eléctrica, urbanismo, diseño estructural de edificaciones y trámites y permisos que requieran las empresas de servicios públicos como servidumbre de las redes, permisos de la Alcaldía, permisos ambientales, permisos de la Concesión Vial y/o de la Agencia Nacional de Infraestructura y/o de los propietarios por	

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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	donde pasan las redes, permisos de la Aeronáutica Civil y en general todos los permisos y licencias que requiera la normatividad y viabilidad para la construcción de la Regional Tolima Grande, en Nilo, Cundinamarca.	
Actividades del alcance auditadas:	Gestión de obras civiles.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto:	No aplica.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental: (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	
Nombre del Proyecto / Contrato:	Suministro frutas y verduras.	
Numerales de la norma ISO 9001 auditados en el proyecto:	8.1/8.4/8.6/8.7	
Número de Contrato:	007-016-2018.	
Número de Proceso de Selección:	007-036-2018.	
Entidad Contratante:	AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.	
Entidad Contratista:	Distribuidora Antioqueña de Verduras/Ángela María Martínez Mejía.	
Localización:	Medellín, Antioquía.	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual.	
% de participación y nombre de cada empresa participante:	100%	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica:	Dra. Sindy Jiménez Forondo.	
Fecha de inicio del proyecto:	2018-03-26.	
Fecha de finalización del proyecto:	2018-11-30.	
Objeto del contrato y descripción del contrato:	Suministro de frutas y verduras con destino a los comedores de tropa la BR-04, BR-15 y BR-17 administrados por la AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, Regional Antioquia-Chocó y otras posibles unidades que lo requieran.	
Actividades del alcance auditadas:	Administración de Catering.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto:	No aplica.	
Proyecto auditado de manera presencial o documental: (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	

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 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No **NA X**

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

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si X No NA

Regional	Certificación/Registro/Autoridad	Fecha
Centro	Restaurante Comedor de Tropa Facatativa N13 Secretaria de Salud de Facatativa 2017-12-13 certificación inspección sanitaria(2017-10-09) Concepto Favorable	2017-12-13
	CADS Secretaria de Salud de Cota. Concepto Favorable	Dic. 2016 (última Visita)
Planta PORTOS 80: Siberia	Resolución n° 2016044102 de 2016-10-25, del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA por la cual se concede una Notificación Sanitaria de Alimentos (Bajo Riesgo) n° NSA-001973-2016, expediente 20117791, radicación 2016150961, para fabricar y vender el producto café tostado molido, café tostado en grano marca AGLO.	2016-10-25
	Oficio GCM18C04885 de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, del 2018-05-15, por el cual se renueva la inscripción de tostadora n° 1-027-00.	2018-05-15
	Resolución n° 1642 de 2015-08-11 de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, por la cual se otorga un permiso de emisión atmosférica y se toman otras determinaciones.	2015-08-11
Regional Antioquia-Chocó	Acta de Inspección Higiénico Sanitaria, de la Secretaria de Salud, de la Alcaldía de Medellín, al comedor del Batallón de Artillería n° 4 Jorge E. Sánchez R.,	, (sin fecha).

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
	Medellín	
Regional Atlántico	Comedor de San Andres Acta de inspección Sanitaria del Invima, concepto favorable con requerimientos(79.5%)	Julio 22-2017
Regional Llanos Orientales	Comedor de Apiay Acta de inspección sanitaria con enfoque de riesgos para establecimientos de preparación de alimentos. Acta No. 271- concepto favorable con 98% de nivel de cumplimiento	Octubre 14 de 2016.

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 X No

En caso afirmativo, cuáles: Reestructuración y modernización de la ALFM, implico una reorganización, redistribución de funciones y reducción de 325 personas.

Se cambio el nombre del alcance de “Comedores de tropa” a “Administración de Catering” sin ningún cambio al interior del servicio.

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si **No X** NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA X.

Proceso de origen externo: Ninguno

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

Si **No X** 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 X No todos los procesos se ven afectados por la transición a la norma ISO 9001/2015

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión

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



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.19. Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.20. 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
1	<p>La organización no mantiene la infraestructura necesaria para los vehículos del servicio de transporte.</p> <p>Evidencia: Se establece una programación de mantenimiento “preventivo y correctivo” por fechas predeterminadas que no permiten controlar si en esas fechas el kilometraje recorrido es el especificado por el fabricante del vehículo para el mantenimiento preventivo; de otra parte, los mantenimientos correctivos no es posible programarlos. No fue posible encontrar la frecuencia establecida en 6000 kilómetros para cambio de aceite y filtros para los vehículos de placas OBH 977 marca Chevrolet y CES 877 marca Nissan.</p>	<p>Se revisó el plan de mantenimiento preventivo de la flota automotor de la ALFM y se solicitaron los registros del mantenimiento de los vehículos encontrándose cumplimiento de acuerdo con la política de los 6000 kilómetros</p>	Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

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

- ✓ El orden documental de los procesos de contratación; porque se mantienen debidamente archivados los procesos de contratación, manteniendo conforme a los lineamientos establecidos por la Entidad para el control de los documentos y la Ley general de archivo, todos los soportes que evidencian el desarrollo de los procesos contractuales.
- ✓ El adecuado estado de orden, aseo, limpieza y organización de los CAD; producto de la labor realizada por los equipos de trabajo, el cumplimiento de los lineamientos aplicables para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, la

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

supervisión y cultura / sensibilización de las personas por mantener en este estado los sitios de almacenamiento.

- ✓ El desempeño eficaz del proceso Financiero en cumplimiento del registro contable, emisión oportuna de los estados financieros y de los reportes solicitados por los Entes de control, el fenecimiento de la cuenta por parte de la Contraloría, es el producto de una gestión que cuenta con el compromiso de los equipos de trabajo, conocimiento y experiencia del saber hacer de la gestión contable de la Entidad.
- ✓ La defensa judicial y apoyo oportuno a los procesos y temas contractuales que se realiza desde la gestión Jurídica de la Entidad, con un equipo de trabajo competente y comprometido que desarrolla eficazmente el encargo de defender jurídicamente los intereses de la Institución.

Gestión de obras civiles.

- ✓ La elaboración de la Guía Revisión-Estructuración Técnica Obras Civiles, Guía Procedimiento Planificación, Evaluación y Control Obras Civiles, Guía Supervisión de Contratos de Obras Civiles, porque consolida la normalización de las actuaciones, documenta las mejoras del proceso y facilita la formación de los profesionales.
- ✓ La actualización del Manual de Interventoría y Supervisión de Obras de Infraestructura, según el nuevo Modelo Operacional, la reestructuración organizacional y de procesos, porque fortalece los controles a la ejecución de contratos.
- ✓ La elaboración del Protocolo de Recepción de Documentos Técnicos de Proyectos de Infraestructura, como parte del nuevo Modelo Operacional, porque establece las condiciones mínimas de la información técnica de los proyectos entregados por terceros.

Gestión de TIC.

- ✓ La actualización tecnológica de los equipos de cómputo de la entidad como resultado de la subasta inversa que generó un precio menor por equipo y la posibilidad de incrementar el número de unidades adquiridas.
- ✓ La identificación, evaluación y análisis del riesgo de interrupción de la plataforma tecnológica, porque establece como una de las acciones, la realización de mantenimientos preventivos y correctivos.
- ✓ El apoyo gerencial en la adquisición y actualización de equipos de TIC, porque establece herramientas para el desarrollo de la gestión y la preservación de la información.

Gestión Administrativa

- ✓ La elaboración del plan de mantenimiento de la infraestructura de las oficinas y la

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

planta de producción, porque asegura la disponibilidad para la prestación del servicio, de acuerdo a las necesidades detectadas.

- ✓ El control de la mesa de ayuda para la coordinación de los transportes de funcionarios, porque facilita la ejecución de las actividades de los funcionarios fuera de la entidad.

Operación Logística.

- ✓ La innovación en los productos y en la prestación de los servicios aprovechando las buenas prácticas y experiencia, porque permite abrir los mercados a otras entidades
- ✓ La reestructuración de la cadena de valor, la red de valor, y la promesa de valor de entrega en cantidad, calidad y ubicación, porque integra las capacidades de proveedores y del cliente, de las operaciones de transporte, en el mejoramiento del servicio.
- ✓ El enfoque en la satisfacción de cliente y su evaluación a través de los mecanismos de auditorías, PQR, concepto de los clientes. Encuesta. Libros en los comedores sobre la calidad del producto.
- ✓ La planeación por capacidades a través de la doctrina, personal, tecnología, recursos, porque facilita la gestión de apoyo o de los recursos y la implementación de la red de valor, para el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos.
- ✓ El fomento del trabajo en equipo en el proceso, dentro del nivel operacional, porque facilita el logro de los objetivos y resultados esperados, dentro de la planificación, ejecución y gestión del cambio.
- ✓ La puesta en marcha de la planta de panadería porque permite asegurar la calidad del producto suministrado, reducir los costos, reducir los trámites administrativos con proveedores y la satisfacción de los usuarios.
- ✓ La realización de las evaluaciones de pruebas bromatológicas (nutricional, físico químico), microbiológicos y gas residual, en las materias primas y raciones de campaña, porque aseguran inocuidad de los alimentos y eliminar el riesgo de Enfermedad de Transmisión Alimentaria ETA.

Contratación.

- ✓ La realización de los estudios previos, análisis del sector y de estudios de mercado, porque permite establecer una economía de escala en las adquisiciones, generar criterios de evaluación de precios unitarios y favorecer el patrimonio del estado, según la viabilidad económica, el principio de economía y el principio de legalidad. .
- ✓ El trabajo en equipo de contratación, catering e ingeniería de alimentos, en la preparación de los estudios y documentos previos, porque facilita la determinación de las especificaciones técnicas, y asegura la calidad de los insumos, según las necesidades detectadas.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ El enfoque en la pluralidad de ofertas de proveedores, porque genera una oportunidad asociada a la reducción de precios de compra, lo cual crea la posibilidad de incrementar el volumen de compras y generar mejores beneficios.
- ✓ La consideración en la Evaluación Jurídica de la verificación del Registro Único Empresarial y Social, en la página web del Registro Único Empresarial RUES de la Cámara de Comercio, porque asegura la existencia del proveedor, su objeto social, la inscripción en el Registro Único de Proponentes RUP, el estado del registro mercantil y las posibles multas o sanciones anteriores.
- ✓ La realización de la Reunión de Coordinación, porque da a conocer al contratista las obligaciones del contrato, la supervisión del contrato, los trámites de facturas, la actualización de información y documentos y el compromiso de denunciar cualquier acto de corrupción.
- ✓ El seguimiento oportuno y control adecuado de los contratos en ejecución y con vigencias futuras, permitiendo la revisión adecuada para su respectiva liquidación.

Almacenamiento y distribución.

- ✓ La elaboración de la Guía para Suministro de Víveres Secos en los Centros de Almacenamiento y Distribución CADs, porque establece los lineamientos para suministrar el abastecimiento de víveres secos y frescos desde los CADs a los clientes, según los principios de oportunidad, calidad, servicio y entrega.
- ✓ El documento de 50 Puntos para Facilitar el Desarrollo de la Operación Logística, porque establece las actividades críticas en el proceso de Operación Logística para el logro de los objetivos estratégicos.
- ✓ La información sobre las fechas de vencimiento generada por el SAP, porque facilita la toma de decisiones y acciones para la rotación de inventarios y evitar la obsolescencia.
- ✓ Las verificaciones establecidas en la recepción de los productos, garantizando el cumplimiento de las especificaciones contractuales y físicas de cada suministro; así como la detección oportuna de los defectos.

Administración de catering.

- ✓ La concertación del cerramiento de los comedores de las unidades militares para facilitar el control sobre el ingreso de personal no autorizado en las áreas de recepción, almacenamiento, preparación y entrega y asegurar las labores de aseo, limpieza y desinfección.
- ✓ La experiencia del personal que interviene en las actividades de suministro de alimentación, porque asegura su planeación, ejecución y seguimiento, de acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ La planificación con base a la información de ingreso o egreso del personal de las unidades militares, porque facilita la determinación de las necesidades y la programación de la adquisición de materias primas, productos, víveres secos y frescos, e insumos.
- ✓ El control de inventarios utilizando mecanismos para el seguimiento de PEPS por medio de semaforización, la adecuación de Tablet para el control de la rotación de producto y la instalación de cámaras de seguridad en el comedor de tropa de BASCNA en el Fuerte Militar Larandia Caquetá.

4.2 Oportunidades de mejora.

Gestión de Innovación y Redes de Valor. Partes interesadas. Para mejorar es importante, tener en cuenta:

- ✓ Terminar con prioridad la caracterización de las expectativas y necesidades y requisitos de las partes interesadas en todas las unidades de negocio
- ✓ Socializar la matriz de requisitos de partes interesadas a todos los procesos
- ✓ Asegurar que la retroalimentación del cumplimiento de los requisitos sea en las dos vías; ALFM y partes interesadas
- ✓ Alinear las preguntas de las encuestas y todos los mecanismos de retroalimentación de las partes interesadas con las expectativas, necesidades y requisitos identificados en la “Matriz de partes interesadas”
- ✓ Llevar el resumen de la retroalimentación de las partes interesadas a la revisión por la dirección.

Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Para mejorar es importante, tener en cuenta:

- ✓ Planificación para cumplir los objetivos de calidad. Para que en la “Ficha de indicadores” se adicionen una columnas para relacionar; el “Que se va hacer” y los recursos necesarios para alcanzar las metas de los objetivos.
- ✓ Planificación de cambios. Para que en el formato de la planificación se precisen: Las oportunidades asociadas con el cambio, los riesgos que se afectan con el cambio y que actividades y tareas del sistema de gestión se afectarían con el cambio.
- ✓ La identificación de riesgos adicionales teniendo en cuenta; procesos como; auditorías internas, actualización de documentos, revisión por la dirección.
- ✓ Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Revisión por la dirección. Para mejorar es importante, incluir:
 - ✓ El seguimiento a la eficacia de las acciones para abordar las oportunidades.
 - ✓ La retroalimentación de las partes interesadas: proveedores, cliente interno y dirección, como complemento a la satisfacción de los clientes
 - ✓ Las conclusiones de la eficacia, adecuación, conveniencia y la alineación del

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

sistema de gestión de calidad con el direccionamiento estratégico.

Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Riesgos. Para complementar esta herramienta es importante considerar:

- ✓ Recordar que los controles actuales, pueden ser de: prevención (El que actúa sobre las causas del riesgo o agentes generadores con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, detección (es una alarma ante una situación irregular y sirve para disminuir la probabilidad de ocurrencia), protección (Neutraliza o disminuye el efecto inmediato que acarrea la materialización del riesgo, con el fin de evitarles mayores pérdidas materiales, humanas, económicas y de imagen y corrección (Corrige la desviación de los resultados de un proceso y cuando se materializa un riesgo)
- ✓ Para la valoración cuatrimestral del riesgo es necesario tener en cuenta además de las tablas de Severidad, frecuencia y Controles: cambios, incidentes y novedades de los riesgos, riesgos materializados, efectividad de los controles, el comportamiento de los indicadores asociados con los riesgos.

Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Oportunidades. Para fortalecer esta herramienta es necesarios, tener en cuenta:

- ✓ Recordar a los dueños de proceso que las oportunidades se identifican: por el análisis del contexto externo e interno a la gestión del proceso, por cambios y proyectos.
- ✓ Para abordar las oportunidades pudieran estructurar una “Matriz de Oportunidades” que incluye normalmente espacios para identificar : proceso, oportunidad, objetivo e impacto Costo-Beneficios (eficacia y eficiencia), causas, controles, valoración(costo impacto), plan de acción para implementarla y seguimientos periódicos y una final de valoración final de la oportunidad

Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Auditorías internas de calidad. Aprovechando el nuevo enfoque de la norma, se puede considerar el reorientar esta herramienta, hacia una auditoria más gerencial, teniendo en cuenta:

- ✓ Que el cliente de la auditoria es la dirección general.
- ✓ Los objetivos de la auditoria para cada proceso los define la dirección.
- ✓ En la planificación y desarrollo de las auditorias a los procesos se podría hacer seguimiento a su estructura y gestión, considerando los literales del numeral 4.4.1 de la norma, de esta forma evalúa transversalmente en toda la organización, aspectos como: indicadores de desempeño, entradas, secuencia, interacciones, riesgos, oportunidades, recursos, cambios y el seguimiento a los proyectos, entre otros.
- ✓ En las conclusiones de la auditoria se debería incluir espacios para resumir: el cumplimiento de los objetivos de la auditoria, el cumplimiento de los objetivos del proceso, el seguimiento a sus riesgos y el aporte del proceso al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

- ✓ Administración de Catering. Comedor de tropa.
 - Para que se revisen los informes cuatrimestrales de las inspecciones del

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

perfil técnico sanitario, en cuanto a la infraestructura y se establezcan acuerdos con las unidades en donde se ubica el comedor para que se comprometan a mejorar con prioridad la infraestructura de manera que se ajuste a las BPM y a la Resolución 2674:2013 y a los contratos interinstitucionales firmados, con el ejército las fuerza armadas y la FAC

Gestión de contratación. Para mejorar este proceso es importante, tener en cuenta:

- ✓ Revisar los indicadores actuales porque aquellos que indican 100% todas las veces, me muestran que la situación esta controlada y su función ya termino.
- ✓ Un indicador de calidad de la contratación ayudaría a saber en todo el proceso pre-contractual y contractual, como fue la calidad del proceso, siempre y cuando sean factores internos y controlables por la agencia.
- ✓ Registrar salidas no conformes en el nuevo formato
- ✓ Supervisión Técnica. Para asegurarse a nivel de director regional que los supervisores de los contratos, tengan la competencia de acuerdo con el tipo y naturaleza de los productos o servicios a contratar y que además cumplan a cabalidad las funciones del Manual de Contratación y la legislación relacionadas con estos controles.
- ✓ Controlar que los supervisores ejecuten sus funciones, con responsabilidad y dentro del marco del Manual de contratación.
- ✓ Definir herramientas para demostrar que los supervisores ejecuten el control de contratos a cabalidad.

Gestión de talento Humano. Para mejorar es importante, tener en cuenta:

- ✓ Identificar riesgos asociados con el objetivo del proceso, como por ejemplo: Que el personal contratado cumpla perfil de competencias y Fuga de conocimientos.
- ✓ Para los requisitos de: personas, conocimiento, Ambiente para la operación de los procesos, toma de conciencia, esquematizar para integrar las herramientas, programas y frentes de trabajo en los diferentes proceso, para de esta forma dar respuesta formal a estos nuevos requisitos de la norma ISO 9001/2015

Gestión de innovación y de redes de valor. Para fortalecer este proceso, recién estructurado, tener en cuenta:

- ✓ Terminar las matrices de partes interesadas para todas las unidades de negocio, considerando ambas vías.
- ✓ Rebautizar los riesgos del proceso como “Incapacidad para innovar” y fuga de información y conocimientos.
- ✓ Complementar el procedimiento de Gestión del conocimiento, con todas las herramientas que actualmente aplica ALFM para determinar y transferir el conocimiento “Tácito” a “Explicito”, necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de productos y servicios de la ALFM.

Regional Centro(Cota)

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

CADS. Para mejorar es importante, tener en cuenta:

- ✓ En la bodega cerrar espacios(luces) debajo de las puertas, pues estos espacios favorecen entrada de vectores
- ✓ Retirar de la bodega neveras que no están en uso pues estos pueden ser guaridas de vectores
- ✓ Ajustar enchufes sueltos, porque estos espacios pueden ser guarida de vectores
- ✓ Limpieza de cajas, bultos y envases puesto que se observa polución sobre ellos
- ✓ Atender recomendaciones del prestador del servicio de control de plagas con respecto a mejora de la infraestructura que favorecen la entrada y guarida de vectores.
- ✓ Iniciar una acción para evitar entrada de aves a la bodega ya que se observa excrementos de las mismas.
- ✓ Formalizar un plan de mantenimiento preventivo o una ruta de inspección de la infraestructura, conservando registros del cumplimiento (incluyendo los que realiza la administración de la zona Industrial.
- ✓ Incluir en el registro de recepción de producto, espacios para registrar: el control del concepto sanitario de vehículos de los proveedores y el tamaño de la muestra seleccionada para la inspección de recepción.

Contratación. Para mejorar este proceso es importante, tener en cuenta:

- ✓ Definir un indicador de calidad de la contratación, que mida factores internos que afecten la planificación inicial y generen: modificaciones a los contratos, adiciones de productos y lugares, adiciones de presupuesto, prórrogas en tiempos, entre otros.
- ✓ Registrar salidas no conformes en el nuevo formato
- ✓ Incluir el riesgo de no cumplir especificaciones los productos a comprar
- ✓ Alinear las preguntas de la encuesta de satisfacción o de retroalimentación de clientes, usuarios y proveedores con los requisitos identificados en la matriz de partes interesadas.
- ✓ Revisar y completar las Fichas Técnicas del Tamal y del envuelto y la de las “Alas sin costillar”, con las especificaciones fisicoquímicas, microbiológicas y Nutricionales.
- ✓ Revisar la “Ficha Técnica” del pollo Alas sin Costillar, que establece como mandatorio la exigencia al proveedor de implementar un HACCP y esta disposición ya no se evalúa.
- ✓ En la calificación para la selección de proveedores, solo darle puntos (6) al que tenga concepto favorable de la autoridad, puesto que un proveedor que no cumpla 100% infraestructura no es confiable.

Administración de Catering. Comedor de tropa de Facatativa. Para mejorar es importante, tomar medidas al más alto nivel de la institución, para que la infraestructura se mejore radicalmente, ya que las instalaciones no cumplen el decreto 2674/2013 y mientras se inicia la construcción se pueden tomar medidas para paliar la situación crítica actual, como ejecutar limpiezas de techos, alisar pisos, pintar paredes, cerrar espacios en techos, implementar anjeos en las

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

ventanas, implementar cortinas plásticas en las entradas, realizar comparaciones de la confiabilidad del termómetro del cuarto de congelación, contra los termómetros calibrados de la ALFM.

Regional Atlántico

- ❖ **Gestión de la Contratación.** Para mejorar y consolidar este proceso es importante tener en cuenta:
 - ✓ Definir un indicador de calidad de la contratación (adiciones, prórrogas y modificaciones de origen interno)
 - ✓ Alinear las encuestas de satisfacción de las partes interesadas con las expectativas, necesidades y requisitos de la Matriz de Partes Interesadas.
 - ✓ Se suministre desde el nivel central una herramienta para planificar la implementación de las oportunidades identificadas en el DOFA.
 - ✓ Aplicar el nuevo formato de salidas no conformes
 - ✓ La revisión de las especificaciones técnicas de los lubricantes ya que estos presentan una serie de errores técnicos (Información incompleta)
 - ✓ Los encargados de revisar las propuestas de los oferentes deben asegurar que la información de las fichas técnicas de los lubricantes dan respuesta a los requisitos de las especificaciones técnicas definidas en el anexo 2 de los contratos y solicitar que una vez son adjudicado estos contratos, la entrega de un certificado de la calidad de estos productos expedido por el fabricante de los lubricantes.

- ❖ **Catering:** Para mejorar es importante tener en cuenta:
 - ✓ Incluir en el contrato de mantenimiento y calibración de los instrumentos de medición de temperatura, presión y peso, los puntos mínimos a comparar dentro del rango de trabajo del instrumento. Aclarando igualmente que con un sólo punto no se puede calibrar un instrumento.
 - ✓ Cumplir la programación de las tres inspecciones para la calificación del perfil sanitario, a catering.
 - ✓ Aplicar el nuevo formato de salidas no conformes.
 - ✓ Prioridad para trabajar en conjunto con la unidad, para subsanar los problemas de infraestructura y poder certificar con la autoridad locales (Secretarías de salud)

- ❖ **CADS.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
 - ✓ Hablar con el proveedor de la Salsa Negra para que reemplace la caja en donde empaca este producto por aquella que no presente riesgos para la salud del soldado.
 - ✓ Revisar las fichas técnicas de los productos almacenados para identificar y solicitar las certificaciones: acta de visita sanitaria (Invima y certificado HACCP) con concepto favorable.
 - ✓ Mantenimiento correctivo para de las humedades de las paredes “sopladas” y reemplazo con prioridad del techo que daño goteras.
 - ✓ Solicitar a nivel central de la ALFM actualizar la ficha técnica del jaceite vegetal”

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

para incluir la opción de una mezcla de aceite vegetal (aceite de soya con adición de oleína de palma), así mismo revisar la ficha técnica del aceite vegetal en el parámetro Mohos y levaduras ya que el valor a obtener (especificación) definido en este documento es menor a 10 UFC y los certificados de calidad reportan 100 UFC.

- ✓ Aplicar el nuevo formato de Salidas no conformes.
- ✓ Incluir en la matriz de riesgos el de “Deterioro o contaminación del producto durante el almacenamiento o distribución”

Regional Llanos Orientales

❖ **Gestión de la Contratación.** Para mejorar y consolidar este proceso es importante tener en cuenta:

- ✓ Profundizar en el análisis de los resultados de las mediciones de eficacia del proceso, tal que permita identificar oportunidades y evaluar la mejora continua e impacto al sistema de gestión de calidad.
- ✓ Fortalecer el conocimiento de la herramienta usada para el seguimiento de los indicadores, permitiendo el diligenciamiento adecuado de la información.
- ✓ Apoyar el conocimiento de la gestión del riesgo, que conlleve al seguimiento y control de los riesgos identificados.

❖ **Catering (Apiay)** Para mejorar es importante tener en cuenta:

- ✓ Gestionar la solicitud de mantenimiento de la infraestructura, como la protección de los bombillos en los cuartos fríos, el cambio de lijas del equipo de pelado de papas y recubrimiento de los ladrillos en material sanitario del piso de la zona de adecuación de verduras; garantizando que la infraestructura sea adecuada para el procesamiento de alimentos.
- ✓ La adecuada limpieza y desinfección de los equipos y utensilios manipulados en el servicio de alimentación, para garantizar la inocuidad en las preparaciones de los alimentos.
- ✓ Fortalecer las frecuencias de las verificaciones de los equipos de medición como termómetros, básculas y grameras, para garantizar el estado óptimo de su medición y control apropiado de los procesos.
- ✓ El uso de estibas, impidiendo el contacto directo de los alimentos con el piso, para la prevención de contaminación durante el almacenamiento de los productos.

❖ **CADS.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:

- ✓ Fortalecer la señalización de la bodega de almacenamiento, para mejorar la identificación de la ubicación de los productos, la eficacia en la realización de los inventarios y garantizar la ruta de evacuación en caso de emergencia.
- ✓ Registrar las inspecciones realizadas a los vehículos que recogen los productos para la posterior distribución, asegurando las condiciones adecuadas de las actividades pos entrega.
- ✓ Documentar los aspectos verificados en la liberación de los productos, tanto de cantidades, como de la calidad del producto.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ Garantizar las condiciones de almacenamiento de acuerdo a las características de los productos almacenados, además de las características climáticas de la regional, para prevenir posibles afectaciones de estabilidad fisicoquímica de los alimentos.

Regional Amazonía

- ❖ **Gestión de la Contratación.** Para mejorar y consolidar este proceso es importante tener en cuenta:
 - ✓ Profundizar en el análisis de los resultados de las mediciones de eficacia del proceso, tal que permita identificar las oportunidades y evaluar la mejora continua e impacto al sistema de gestión de calidad.
- ❖ **Catering (BASCNA en el Fuerte Militar Larandia Caquetá.)** Para mejorar es importante tener en cuenta:
 - ✓ Realizar el completo diligenciamiento de las variables controladas en el proceso, tales como el nombre del producto muestreado y lote, para mantener la información oportuna en la trazabilidad del proceso productivo.
 - ✓ En las instalaciones usadas para el procesamiento de los alimentos, es necesario mantenerlas libre de elementos y equipos en desuso, para evitar la presencia de plagas y la acumulación de suciedad.
 - ✓ Fortalecer las frecuencias de las verificaciones de los equipos de medición como termómetros, básculas y grameras, para garantizar el estado óptimo de su medición y control apropiado de los procesos.
 - ✓ Para garantizar la inocuidad de los alimentos procesados, es importante realizar las etapas de limpieza y desinfección de materias primas como frutas y verduras, utilizando sustancias en concentraciones permitidas, para evitar posibles contaminaciones químicas y posibles intoxicaciones alimentarias.
 - ✓ En cumplimiento a los requisitos para los manipuladores de alimentos, es preciso definir en los resultados médicos, el concepto de aptitud para manipular alimentos
- ❖ **CADS.** Para mejorar es importante, tener en cuenta:
 - ✓ Documentar los aspectos verificados en la liberación de los productos, tanto de cantidades, como de la calidad del producto.
 - ✓ Fortalecer el conocimiento de los procedimientos establecidos en la recepción del producto, garantizando los muestreos según las cantidades establecidas.
 - ✓ Robustecer las frecuencias de las verificaciones de las básculas, para garantizar el estado óptimo de su medición y control apropiado de los procesos.
 - ✓ Profundizar en el análisis de los resultados obtenidos en la medición de la eficacia del proceso, tanto de los indicadores como de las encuestas de satisfacción, generando conceptos que permitan la detección de oportunidades y mejora continua del proceso y del sistema de gestión de calidad

Contratación Administrativa

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

❖ En los controles en la Supervisión de los Contratos

- ✓ Definir desde la sede central procedimientos, instructivos, manuales de supervisión con información de requisitos en forma amplia y precisa con respecto a las funciones que debe desempeñar el Supervisor de los contratos, la especificidad para realizar la supervisión en aspectos claves y técnicos de los contratos de suministro de alimentos, talleres de mantenimiento de vehículos, servicios de laboratorios, entre otros, de manera que se facilite al Supervisor asignado realizar las tareas y verificar eficazmente el cumplimiento de las especificaciones técnicas aplicables.
- ✓ Realizar capacitación periódica a los Supervisores de contrato, en el cumplimiento normativo y reglamentario aplicable a la responsabilidad asignada, en temas técnicos de la Supervisión de contratos, buenas prácticas de manufactura para el caso de supervisar contratos de alimentos y demás requisitos administrativos aplicables, que fortalezcan su capacidad para realizar la Supervisión.
- ✓ Asegurar la competencia de los Supervisores de contrato en relación a educación, formación y/ experiencia, para lo cual desde el proceso de la Gestión humana es pertinente definir la autoridad y responsabilidad del Rol Supervisor de contrato, así como el perfil aplicable para desempeñar la labor eficazmente.
- ✓ Adjuntar a los informes de Supervisor los soportes y documentos necesarios que permitan determinar que los proveedores cumplen con las especificaciones aplicables, no solo en el componente administrativo y financiero, sino también en lo técnico, para lo cual es necesario que el Supervisor se apoye de visitas a los sitios de atención, informes del cliente, reportes de las áreas operativas y demás acciones propias para garantizar que se recopila la información necesaria que da cuenta que se han cumplido todas la condiciones contractuales aplicables.
- ✓ La reevaluación de los proveedores; para que en el proceso se establezcan criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores relacionados con la especificidad de cada bien o servicio, con el fin de lograr mayor objetividad en el ejercicio y determinar el cumplimiento frente a las especificaciones técnicas aplicables y propias según sea la adquisición realizada.

❖ En el proceso de Logística

- ✓ El control de las novedades, incidencias, faltantes, sobrantes que se presentan en el recibo y envío de productos a **los centros de almacenamiento y distribución**; que en algunos casos son evidentes en las encuestas realizadas a los clientes como son entre otras cambios de producto, envíos parciales, averías de producto, los cuales deben ser registrados en el proceso y así mismo analizados los datos con respecto a tipo, cantidad, clase, frecuencia, impacto en el servicio, entre otros aspectos que permiten identificar oportunidades de mejora para fortalecer la gestión del proceso.
- ✓ La reserva estratégica de los Centros de abastecimiento; para que la estrategia de

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

realizar la actividad por producto y no por valor o cantidad se consolide y sea clara en los sitios de trabajo, a fin de asegurar que se optimiza el manejo de los inventarios y se mantiene la disponibilidad de productos que por análisis de la tendencia histórica y de los eventos aplicables al cliente se puede establecer, para ofrecer así a los clientes la satisfacción de sus necesidades e internamente lograr eficiencias en el manejo de los recursos.

- ✓ Una estrategia de Máximos y mínimos por producto; para que en el Sistema de Gestión de calidad se realice el análisis del comportamiento histórico de venta o salida de cada producto, a fin de determinar las cantidades o límites en el que se pueden mantener los inventarios, considerando cantidades óptimas que permitan atender las necesidades de los clientes y un manejo adecuado del capital invertido en los inventarios.
- ✓ Un indicador de oportunidad de entrega; para que en el proceso se implemente la medición de tiempos de entrega frente a la promesa de servicio ofrecida al cliente, que conlleve a determinar la eficiencia operativa del proceso logístico para realizar las entregas. Producto de esta medición identificar las oportunidades de mejora para su implementación y mejora continua de la gestión.

❖ Catering

- ✓ La capacitación a los equipos de trabajo en las buenas prácticas de manufactura de alimentos; para que a nivel central se definan e implementen estrategias que permitan dar cobertura amplia en las Regionales, para capacitar y sensibilizar a los equipos de trabajo que atienden los catering, de la importancia de aplicar de manera precisa y sistemática la normatividad aplicable de las BPM, a fin de cumplir los requisitos y mitigar los riesgos asociados por la no inocuidad de los alimentos ofrecidos en los sitios de atención.
- ✓ Las acciones de supervisión, verificación, auditoría o visitas de control y seguimiento en los Comedores; para que por parte de los Ingenieros de alimentos de las Regionales se fortalezcan este tipo de actividades complementarias a la gestión, que permitan identificar de manera oportuna no conformidades, no cumplimientos y oportunidades de mejora, se realice el tratamiento adecuado y además se implementen las acciones correctivas necesarias para evitar la recurrencia de este tipo de situaciones.
- ✓ El análisis de los datos que se recopilan en los registros de control de proceso; como son entre otros la toma de temperaturas frente a los intervalos en que se deben comportar los datos para garantizar condiciones de refrigeración o congelación, las tendencias de los resultados de las pruebas de laboratorio de potabilidad del agua y análisis microbiológico de superficies y alimentos, evaluación de la conformidad en puntos de control, entre otros, para lo cual es importante asignar y realizar la tarea de consolidar la información y establecer un espacio de trabajo para su análisis, del cual parte la identificación e implementación de oportunidades de mejora para la 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.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ El balance nutricional que se ofrece en el menú de los catering; para que este se establezca, determine y se dé a conocer a las partes interesadas, a fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones contractuales y además se sensibilice a los consumidores de los alimentos de la importancia de mantener un balance adecuado de los componentes del menú en beneficio de la salud nutricional de las personas.
- ✓ La aplicación de los nuevos formatos y registros aplicables en el Sistema de Gestión de Calidad; para que con prioridad en el proceso de los catering se asegure el total entendimiento y aplicación de los nuevos registros de control, definidos para hacer el seguimiento de los procesos de la producción y evidenciar que se cumplen las especificaciones técnicas aplicables.

Generales

❖ La gestión de los riesgos en las Regionales;

- ✓ Fortalecer el entendimiento de la metodología de identificación y control de los riesgos, y su integración a los flujos de proceso y demás elementos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr una mayor interacción de los equipos de trabajo con las matrices de riesgos elaboradas en la Sede central para los procesos aplicables, que conlleve a proponer a nivel de las Regionales nuevas oportunidades de mejora para la gestión y el control de los riesgos.
- ✓ Fortalecer la aplicación del principio “pensamiento basado en riesgos” en las diferentes actividades planificadas y realizadas en las Regionales, a fin de lograr una mayor cultura de la prevención, y no de la reacción o corrección ante eventos no deseados materializados.
- ✓ Identificar los posibles riesgos asociados al Direccionamiento estratégico de la Regional, considerando determinar los posibles factores / riesgos que podrían impedir el cumplimiento de los objetivos planificados, para de esta manera prever acciones complementarias que eviten que tales factores se materialicen, impidiendo que se cumplan estos objetivos. Es importante considerar en el nivel de las regionales, que no son los mismos riesgos operativos los que aplican a la Regional Pacífico que hace su operación vía marítima, a la Sur Occidente que hace su operación terrestre o las que hacen su operación en condiciones de difícil acceso a los puntos de atención de los clientes.
- ✓ La sensibilización de los equipos de trabajo en relación a los conceptos de la norma ISO 9001:2015; para lo cual es conveniente continuar realizando actividades de capacitación que permitan un mayor grado de claridad en la aplicación de los nuevos elementos de la norma de gestión.
- ✓ El trabajo en equipo; para que en la Entidad con el apoyo de la Alta Dirección, las acciones de formación y desarrollo de competencias del proceso de la Gestión Humana y demás áreas de dirección, se implementen estrategias y realicen campañas de sensibilización para promover el trabajo en equipo entre las áreas,

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de modo que se evidencie fortalecido el espíritu de colaboración, apoyo, ayuda mutua que permite llevar a buen término y de manera eficaz todos los objetivos y proyectos emprendidos en la Entidad.

- ✓ Los indicadores de gestión; para que se formulen nuevos, se revisen y actualicen los que fueron establecidos para medir la gestión de los procesos, de modo que las variables sujetas a esta evaluación proporcionen siempre la información necesaria y suficiente que requieren los líderes de proceso y la Dirección para tomar decisiones eficaces orientadas a cumplir los objetivos de proceso y los de la Entidad.
- ✓ Los análisis de datos de la información que se recopila en los procesos; para que se fortalezca la profundización del análisis, con el fin de determinar características particulares o tendencias en el comportamiento de los datos y en general de las variables / aspectos de control de los procesos y se facilite la formulación de los planes de acción de mejora.
- ✓ En la aplicación de los conceptos de la Salida No Conforme:
- ✓ Considerar en el procedimiento de la Institución, en general las posibilidades asociadas a la definición de Salidas no conforme: “incumplimiento de un requisito”, o en otros términos referir a los errores, omisiones, incumplimientos que generan correcciones, reprocesos, cuyo registro y análisis genera valor al Sistema de Gestión de Calidad y la Organización, por cuanto el estudio de este tipo de situaciones permite generar iniciativas y planes de mejora que perfeccionan la gestión y el desarrollo de los procesos.
- ✓ Fortalecer las acciones de capacitación / sensibilización que conlleven a lograr un mayor entendimiento del concepto de la salida no conforme y de la importancia de hacer la identificación, registro y análisis de este tipo de eventos por parte de los equipos de trabajo de los procesos, que proporcionan para el Sistema de Gestión de Calidad oportunidades de mejora que aportan a la mejora continua institucional

Financiera

- ✓ El registro y envío de No conformidades hacia las Regionales por incumplimientos registrados a las políticas y procedimientos contables; para que este sea parte de los mecanismos utilizados por el área para que las Regionales mejoren su desempeño en relación al cumplimiento de la normatividad interna, considerando que la No conformidad requiere que realicen un análisis de causas de la situación presentada y la formulación e implementación de acciones de mejora, que no solo sean correcciones sino que eviten la recurrencia de los incumplimientos.
- ✓ En la Gestión Financiera de la Entidad:
- ✓ Considerar que la Gestión Financiera es un proceso estratégico, diferente a la gestión contable que se encarga de emitir oportunamente con información precisa y confiable los Estados financieros de la Entidad. La gestión financiera posterior

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

toma esta información para su análisis desde diferentes perspectivas y con técnicas financieras que permiten orientar las decisiones estratégicas de la Alta Dirección hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos.

- ✓ Diferenciar en los indicadores de gestión los que son del área contable, que se asocian a la oportunidad y conformidad de los Estados financieros o informes / reportes requeridos por las Partes interesadas, frente a los que son de resultado organizacional y dependen de la gestión que hacen todos los procesos y por tanto son del resorte de la Alta Dirección, como son rentabilidad, margen operacional y demás indicadores financieros. Es de aclarar que el proceso contable produce solamente la información para que sea posible determinar estos indicadores que se usan en la Gestión financiera.
- ✓ Es pertinente que en el Sistema de Gestión de calidad se definan e implementen procedimientos específicos de la función financiera, considerando que se realicen sistemáticamente las actividades de análisis de los indicadores financieros que emite la contabilidad, la realización de proyecciones económicas en los Estados financieros futuros producto de la consideración de las decisiones y proyectos estratégicos de la Alta Dirección, estudios y análisis micro y macro económicos de mercado que consideran escenarios de desempeño del negocio, para desarrollar en forma eficiente la custodia, control, manejo y desembolso de fondos y valores que orientados por la toma de decisiones de la Alta Dirección, permitan maximizar las utilidades que benefician a todos los grupos de interés de la Entidad.

Jurídica

- ✓ Los indicadores de seguimiento; para que en las actividades que requiere hacer el proceso para evaluar su desempeño, se considere Identificar nuevas variables de medición que una vez consolidadas y analizadas, proporcionen información suficiente para orientar eficazmente la gestión del proceso hacia el cumplimiento de los objetivos. Entre otras considerar el valor de las pretensiones demandadas a favor o en contra, frente a las que se liberan de la misma manera a favor en contra, en cada caso con metas alcanzables que se pueden dar producto de la buena gestión realizada por el área.
- ✓ Los criterios y lineamientos para la defensa judicial; que una vez establecidos en el proceso producto de la unificación de criterios del equipo de trabajo, es conveniente documentarlos y actualizarlos cada vez que se presenten cambios o se considere necesario, a fin de mantener de manera oportuna la referencia disponible para el equipo de abogados y asegurar su aplicación sistemática en todos los casos que atiende el área Jurídica.
- ✓ Un Boletín Jurídico, Notas o Tips de Contratación; para que haciendo equipo con el área Contratación se considere emitir periódicamente comunicados a las áreas de las Regionales que realizan los procesos contractuales, con información de interés jurídico que se puede recopilar producto de las diferentes consultas que realizan las mismas en materia contractual, de la actualización normativa y

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

jurisprudencia emitida, de las lecciones aprendidas que se recogen de las actividades de la Defensa judicial, entre otras fuentes que pueden orientar en mejor manera a los equipos de trabajo de las regionales para llevar a cabo la labor con eficacia.

- ✓ La capacitación a los equipos de trabajo de las áreas de Contratación en las Regionales; para que desde el proceso Jurídico se promueva la realización de actividades de capacitación / actualización normativa, con el fin de fortalecer el conocimiento que se requiere mantener y actualizar para el desarrollo eficaz de los procesos de contratación regional.

Gestión de obras civiles

- ✓ Efectuar la revisión de la redacción del objeto del contrato, según el Informe Técnico, para evitar posibles errores en la interpretación durante la ejecución de los proyectos.
- ✓ Ampliar el concepto de viabilidad en el proceso de Planificación de Abastecimiento y relacionarlo con la Guía Revisión - Estructuración Técnica Obras Civiles (en proceso de elaboración), para relacionar los controles a los procesos de diseño recibidos de terceros, como parte de los convenios interadministrativos o actas de acuerdo, o aporte en especie, de entidades privadas.
- ✓ Solicitar a los contratistas que los certificados tengan la leyenda de válido sólo para el proyecto en ejecución, para evitar la entrega de registros fraudulentos de parte de terceros.

Gestión de TIC.

- ✓ Establecer una actividad de formación en el cuidado y mantenimiento básico de los computadores, dirigida a los funcionarios, para fortalecer la toma de conciencia en el buen uso de los equipos y la participación en su preservación.
- ✓ Desarrollar un compendio de las principales soluciones a los problemas de hardware o de software según la experiencia de la mesa de ayuda técnica, para facilitar la intervención de los usuarios en el arreglo de dificultades.

Gestión Administrativa

- ✓ Continuar con las actividades de mantenimiento de las oficinas y edificaciones, para cuidar y proteger el estado del inmueble y asegurar la continuidad en las prestaciones funcionales.
- ✓ Continuar con las inspecciones planeadas de los equipos fijos, las redes e instalaciones de las oficinas, para facilitar la detección temprana de cualquier falla que afecte la prestación de servicios.

Operación Logística.

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

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ Fortalecer el despliegue de los niveles estratégico operacional y táctico en la implementación de la gestión de los riesgos y oportunidades asociados a sistema de gestión de calidad, procesos y actividades.

- ✓ Continuar con el análisis de las causas de insatisfacción de los usuarios de las raciones de campaña, sobre conformidad de menús, dureza del pan, calentamiento y sabor de alimentos, para establecer las acciones de ajuste, según la norma técnica militar.

Contratación.

- ✓ Continuar con las actividades de capacitación en temas de contratación estatal, para evitar posibles prácticas inadecuadas por desconocimiento en los cambios de la normativa.

Almacenamiento y distribución.

- ✓ Continuar con las acciones de seguimiento a las fechas de vencimiento y las condiciones de almacenamiento de los víveres secos y frescos, en los CADs y catering de las unidades militares, para evitar la pérdida de material.

- ✓ Continuar con el análisis de la reserva estratégica y los efectos financieros que genera, para asegurar el equilibrio entre la mitigación del riesgo de desabastecimiento y el financiero.

Administración de catering.

- ✓ Fortalecer la identificación y separación de los elementos usados para el aseo y desinfección de las áreas de almacenamiento, preparación y entrega, para reducir los riesgos de posible contaminación cruzada de los alimentos.

- ✓ Continuar con la implementación del módulo QM y del módulo de BBP, definición de entrega de productos terminados de SAP, para fortalecer la presentación de evidencias de la validación de lotes de alimentación y liberación del producto terminado.

- ✓ Influenciar a las unidades militares en fortalecer la formación de los soldados en la importancia del aseo y limpieza del menaje e higiene de las manos, para evitar cualquier incidente que afecte la salud.

- ✓ Fortalecer la disciplina operacional en el seguimiento y la firma oportuna en la supervisión de los registros relacionados con las actividades de limpieza y desinfección de las instalaciones, para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de preparación de alimentos y la prevención de enfermedades.

- ✓ Realizar el intercambio de experiencias y visitas de reconocimiento a cocinas o casinos de otras entidades públicas o privadas para identificar oportunidades de mejora en la organización de las instalaciones o en la gestión administrativa de la prestación de los servicios de catering

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

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Año 2017	Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
I T	19	Pagos pendientes Certificados de saldo Descuentos por libros, servicios administrativos, devoluciones de abastecimiento, información de crédito, certificaciones de paz y salvo	Acciones particulares para cada queja y reclamos, puesto que se dan a nivel nacional en las regionales
II T	6		
III T	16		
IV T	13		

5.1.2. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000. **No se han presentado**

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 como fueron atendidas. **No se han presentado**

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

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

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

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

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

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	8	4.2, (9.3.2.c/9.3.2.e),6.1.2.a, 6.2.2.a/b,7.1.5.2.a/ (7.1.3/7.1.5.2/8.5.1),8.5.1.c/8.6.a
1ª de seguimiento del ciclo		

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

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .		
5.3 Análisis del proceso de auditoría interna		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Organización cuenta con un procedimiento documentado el cual establece las directrices para la realización de las auditorías internas de calidad ✓ Se elabora un programa anual de auditorías en conjunto con el área de Control Interno, que es llevado a aprobación por la Alta Dirección y que da alcance a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Regionales en el país. Para la elaboración del programa se tiene en cuenta el direccionamiento estratégico de la Organización, mapas de procesos y resultados de ejercicios previos. ✓ Para el presente año está se desarrolló el ciclo de auditoría en el mes de Mayo de manera presencial en la Sede central a todos los procesos que se realizan en esta y de manera virtual en las Regionales. ✓ El equipo de auditores internos para el Sistema de Gestión de calidad de la Organización está conformado por doce (12) personas del grupo de trabajo del área de desarrollo organizacional y un grupo de auditores de otras áreas. Los requisitos de competencia están definidos en el procedimiento de auditorías internas, el perfil del auditor interno y se evidencia cumplimiento de los mismos. ✓ En la Auditoria se registraron No conformidades y observaciones de las cuales se evidencia gestión para su tratamiento y cierre. ✓ Con relación al ejercicio se recomienda a la Organización profundizar en el enfoque de valor agregado que debe producir el ejercicio de auditoría, proveyendo de manera importante oportunidades de mejora para la gestión de los procesos y establecer un ciclo de auditoria que procure dar cobertura a los sitios de prestación del servicio de las regionales, Comedores y CADS. 		
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección		
<p>El ejercicio de revisión por la dirección se desarrolla una vez al año, con los dueños de proceso y la alta gerencia, cubriendo todas las entradas y salidas, sin ninguna adicional.</p> <p>En oportunidades de mejora del presente informe se proponen mejoras al respecto de esta herramienta igualmente se levanta una no conformidad por revisión por la dirección</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.

<p>6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION</p> <p>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 X No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>.</p> <p>6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si X No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>.</p> <p>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 <input type="checkbox"/> No X NA <input type="checkbox"/></p> <p>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 X No <input type="checkbox"/>.</p>
--

<p>7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS</p> <p>¿Se presentaron no conformidades mayores? SI <input type="checkbox"/> NO X</p> <p>¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI <input type="checkbox"/> NO X</p> <p>¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI <input type="checkbox"/> NO X</p> <p>En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:</p> <p>Fecha de la verificación complementaria: NA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NC</th> <th>Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)</th> <th>Evidencia obtenida que soporta la solución</th> <th>¿Fue eficaz la acción? Si/No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</td> </tr> <tr> <td></td> <td>NA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</td> </tr> <tr> <td></td> <td>NA</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	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					NA							No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron					NA		
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																								
	NA																							
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron																								
	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.

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

No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	NA		

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		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
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	X	
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: Darío Carreño V.	Fecha	2018 06 29

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	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.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES		
Dirección del sitio :	Calle 95 – 13 – 08 Bogotá D.C. Colombia Bogotá D.C , Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo		
Cargo:	Director General	Correo electrónico	marlen.parrado@agencialogistica.gov.co
Alcance: Prestación de los servicios de apoyo logístico a las Fuerzas Militares y Sector Defensa, mediante la gestión de Abastecimientos de Bienes y Servicios, como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Almacenamiento y Distribución, ✓ Administración de Catering, ✓ Abastecimiento de Combustibles Grasas y Lubricantes, ✓ Ensamble de Raciones de Campaña, ✓ Procesadora de Café, ✓ Comercialización de Servicio de Buceo y Salvamento, ✓ Créditos y ✓ Gestión de Obras Civiles. 			
CRITERIOS DE AUDITORÍA: ISO 9001/2015			
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Darío Carreño V.(DCV)	Correo electrónico	dcarreno@icontec.org
Auditor:	Juan Eugenio Cañavera(JEC)	Auditor	Andrea Paola Herrera(APH)
Auditor:	Jose Fernando Ruiz(JFR)		
Experto técnico:			

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)
2018-06-18	08:00	08:30	Reunión de apertura	DCV	
	08:30	10:45	<u>Sede CALLE 95</u> Gestión del Direccionamiento Estratégico(4.1/4.2/4.3/5/6.1/6.2/6.3) y	DCV	Co. (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo – Director General ALFM

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)
			Revisión por la dirección(9.3)		Luz Stella Beltrán Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)
	10:45	12:30	Planificación del abastecimiento(8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	DCV	Co.(RA) Carlos Ernesto Camacho Díaz Subdirector General de Abastecimientos y Servicios; Rose Mary Enciso Melo- Directora Abastecimientos Clase I; Ricardo Rodríguez Sotelo - Director Otros Abastecimientos y Servicios y Ing Diego Norberto Morales Martínez - Director Infraestructura
	01:30	04:00	Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7)	DCV	Abo. José Fernando Vargas Velasco
	08:00	05:00	Regional Llanos Orientales: Calle 35 No. 30-15 Villavicencio, Meta, Colombia 1) Administración catering (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7) 2) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 3) Almacenamiento y Distribución (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	APH	Co. (RA) Faiber Eduardo Clavijo Riveros – Director Regional Llanos Orientales; Diego Alejandro Beltran Céspedes
	04:30 PM	07:30PM	Regreso a Bogotá		
	08:30	12:30	Gestión de obras civiles(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7) Contratación de obras civiles(8.1/8.4/8.6/8.7)	JEC	Ing. Diego Norberto Morales Martínez - Director Infraestructura
	02:00	04:30	Gestión Administrativa y Gestión de TICS.(7.3/8.1) Mantenimiento de: Infraestructura, equipos, flota de transporte e informática y telecomunicaciones	JEC	Ruth Stella Calderon Nieto - Directora

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)
					Administrativa y del Talento Humano Co. (RA) Sonia Dolly Gutierrez Carrillo-Jefe TICs
	04:30	5:15	Balance equipo auditor	DCV/JEC/ APH	
2018- 06-19	08:00	05:00	Regional Atlántico: Entrada Boca grande, Base Naval. Cartagena, Bolívar, Colombia 1) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 2) Almacenamiento y distribución (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7) 3) Administración de Catering (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7) 4) Comercialización de Servicio de Buceo y Salvamento, (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	DCV	Capitan De Fragata (RA) – Alfredo Garcia Jimenez- Director Regional; Darcy Berrio Velez; Diana victoria López Pacheco; Julieth Paola Perez Ramirez y Dayana Sanchez Arevalo
	08:00	05:00	Operación Logística contiene CADS Catering). Mañana Calle 95) Operación Logística(Producción) Tarde Producción en Portos raciones de campana y Café	JEC	Co (RA) Eduardo Rodríguez Subdirector de Operaciones Logísticas, Martha Victoria Garzón Galvis-Directora de Producción; Ingrid Nereida Beltran- Coordinadora Catering
	08:00		Regional Amazonía: Calle 5B 11-43, Barrio Juan XXIII. Florencia, Caquetá, Colombia	APH	Mayor (Ra) Carlos Javier Arenas Jiménez-Director Regional; Ciro Adolfo Artunduaga

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)
		05:00	1) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 2) Administración de catering7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7) 3) Almacenamiento y distribución(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/ 8.7)		Perdomo; Leidy Delgado Ramírez y Yury Andrea Torres
	08:00	05:00	Regional Suroccidente: Carrera 92A No. 2C-35, Barrio Meléndez Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia 1) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 2) Almacenamiento y distribución(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/ 8.7) 3) Administración de Catering7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	JFR	Coronel (RA) CARLOS EDUARDO MORA GOMEZ -Director General SALAZAR CARMONA FRANCY LUCERO ARANA BERMUDEZ PATRICIA RESTREPO NIETO BLANCA YANETH CADAVID ROCHA BLANCA TATIANA
2018- 06-20	08:00	05:00	Regional Pacífico: Calle 5 No. 85- 38, Barrio Meléndez. Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia 1) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 2) Almacenamiento y distribución(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/ 8.7) 3) Administración catering (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	JFR	Capitán De Corbeta Jesús Daniel Suarez Ospina-Director Regional; Clarita Rocio Coral Herrera; Lina Marcela Calderon Celis; Miguel Antonio Velez Barbosa

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	05:00	Regional Centro Regional Centro: Autopista Medellín kilómetro 2.5, Vereda Siberia, Parque Industrial Porto Sabana 80, Bodegas 1 y 2. 1) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 2) Almacenamiento y distribución(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/ 8.7) 3) Administración de catering (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	DCV	Coronel (Ra) Nestor Camelo Piñeros-Director Regional; Yurley Tatiana Moreno Botello; Carolina Ruiz Rueda; Jorge Enrique Valderrama; Jackeline Herrera Torres
	08:00	05:00	Regional Antioquia: Carrera 61 No. 46-20. Medellín, Antioquia, Colombia 4) Contratación(8.1/8.4/8.6/8.7) 5) Almacenamiento y distribución(7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/ 8.7) 6) Administración de catering (7.1.5.2/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7)	JEC	Coronel (R) Freddy Quintero Oliveros- Director Regional; Gladys Helena Bernal Gutierrez; Astrid Sorany Bolivar Carmona; Leidy Johana Atehortua Alvarez; Dora Alba Muñeton Zapata
2018- 06-21	08:00	10:30	<u>Sede Calle 95 Bogotá</u> Gestión de Talento Humano(7.1.2/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4)	DCV	Ruth Stella Calderon Nieto - Directora Administrativa y del Talento Humano
	10:30	12:00	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral(7.1.2/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4)	DCV	Luz Stella Beltrán Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

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)
					Marlen Parrado Rodríguez- Coordinadora Grupo Desarrollo Organizacional
	12:00	01:00	Gestión de innovación y Redes de Valor(8.2.1)	DCV	Luz Stella Beltrán Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (e); Co Juan Vargas Barreto -Secretario General ; Diana Cecilia Martin ;
	01:30	02:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. "Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en pagina web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoria)"	DCV	Yenny Daza Johana Daza- Coordinadora Servicios Administrativos; Marlen Parrado Rodríguez- Coordinadora Grupo Desarrollo Organizacional
	08:00	10:00	Gestión Financiera (8.5)	JFR	Claribel Vargas- Directora Financiera; Angela Patricia Gonzalez Gómez- Coordinadora
	10:00	11:30	Gestión Jurídica (7.5/8.4)	JFR	Dra. Martha Eugenia Cortes- Jefe Jurídica
	11:30	12:30	Auditorías internas de calidad (9.2)	JFR	Marlen Parrado Rodríguez- Coordinadora Grupo Desarrollo Organizacional
	02:00	04:00	Preparación del informe y de la reunión de cierre	DCV/JFR	
	04:00	05:00	Reunión de cierre	DCV	
Observaciones:					
Especificar los requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos: 4.4.1/6.1/7.5/9.1.3/10					
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.					

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)
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:	2018-06-01
---	------------

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2018-06-29 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-06-29.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001/2015	Requisito(s): 9.3.2.c/9.3.2.e
Descripción de la no conformidad: La planificación y desarrollo de la revisión por la dirección, no incluyo las consideraciones sobre: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades ✓ Las conclusiones de la eficacia, adecuación, conveniencia y la alineación continúa del sistema de gestión con el direccionamiento estratégico. 		

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



Evidencia: Acta de la revisión por la dirección de Mayo del 2018		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar el informe de revisión por la dirección y la Directiva Permanente No. 08 del 12 de abril de 2018 que trata sobre los lineamientos para la revisión por la dirección, para determinar la falencia detectada frente a la Norma ISO9001:2015 y completar aquellos puntos identificados en la no conformidad	Acta	31-07-2018
	Acta	30-09-2019
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). <ol style="list-style-type: none"> 1. Por Planificación de los cambio de la nueva norma ISO 9001/2015 2. Porque no se estableció claramente los requisitos y responsabilidades en la Directiva Permanente No. 08 del 12 de abril de 2018 3. Porque no se tenía pleno conocimiento de la norma ISO 9001:2015 4. Porque la capacitación en ISO 9001:2015 a los nuevos funcionarios que integraron el proceso, no fue suficiente. 5. Porque no se presentó un contenido profundo acerca de la estructura de la Norma 6. Porque no se estableció un plan de formación acorde a las necesidades de la Entidad, sobre los nuevos numerales de la norma 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Estructura el contenido programático mínimo de la capacitación en ISO 9001:2015	Memorando	31-08-2018
Capacitar en temas relacionados con la Norma ISO 9001:2015 a los funcionarios que hacen parte del proceso de implementación de la norma	Actas y o listados de asistencia	31-12-2018
Actualizar la Directiva Permanente No. 08 del 12 de abril de 2018	Política Actualizada	30-09-2018
Socializar la Directiva a los procesos	Registros de socialización	31-10-2018
Realizar la revisión por la Dirección incluyendo totalidad de los temas contemplados en la norma ISO 9001:2015	Informe de la revisión por la dirección	30-09-2019
Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento de esta disposición	Informe de auditoria	31-07-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001/2015	Requisito(s): 4.2
Descripción de la no conformidad: La organización no ha determinado los requisitos pertinentes de las partes interesadas identificadas para las unidades de negocio de Catering y CADS		
Evidencia: Formalmente solo se han identificado las expectativas y necesidades (requisitos) de los grupos de interés de Combustibles y crédito.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar y analizar cuál será la metodología para la identificación y seguimiento de las partes interesadas Completar la identificación de las partes interesadas para las unidades de negocio Caterin y CADS	Acta de coordinación	31-07-2018
	Matriz de partes interesadas para las unidades de negocio de Catering y CADS	31-12-2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). 1. Por planificación del cambio 2. Porque no se contó con la totalidad de la evidencia relacionada con las partes interesadas en el momento de la auditoria 3. Porque no se tiene documentado en su totalidad 4. Porque no se encuentra con una metodología claramente definida 5. Porque no se tenía prevista la importancia de estandarizar esta actividad 6. Porque no se interpretó completamente el requisito de la norma		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer la metodología para la identificación de las partes interesadas	Documento	31-08-2018
Socialización de la metodología	Actas	31-12-2018

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



Mesas de trabajo con todos los procesos para la identificación de las partes interesadas	Actas	31-12-2018
Elaborar el documento que contenga todos los requisitos pertinentes de las partes interesadas identificadas	Documento	31-12-2018
Registro del documento aprobado por cada uno de los procesos en las herramientas tecnológicas para consulta general	Documento aprobado	31-12-2018
Hacer seguimiento en la auditoria interna	Informe de auditoria	31-07-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:
<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001/2015	Requisito(s): 6.1.2.a
Descripción de la no conformidad:		
La organización no ha planificado las acciones para abordar las oportunidades identificadas en la Matriz DOFA		
Evidencia: Matriz DOFA GI-FO-06, para el proceso de Gestión de TIC, Talento Humano.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar una metodología para la valoración y seguimiento de las acciones para las oportunidades e identificar oportunidades en los procesos	Acta de coordinación	31-07-2018

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



Descripción de la (s) causas (s)

(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).

1. Por planificación del cambio
2. Porque no se tuvo presente, la necesidad de establecer acciones para las oportunidades identificadas en los procesos.
3. Porque se presentó falencia en la interpretación del Numeral de la Norma que trata de las oportunidades
4. Porque la capacitación en ISO 9001:2015 a los nuevos funcionarios que integraron el proceso, no fue suficiente.
5. Porque no se presentó un contenido profundo acerca de la estructura de la Norma
6. Porque no se estableció un plan de formación acorde a las necesidades de la Entidad, sobre los nuevos numerales de la norma

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Elaborar la guía metodológica para la identificación, valoración y establecimiento de acciones para abordar las oportunidades	Guía Metodológica	31-08-2018
Socializar la metodología para abordar las oportunidades a todos los procesos	Registros de socialización	31-09-2018
Acompañamiento a los procesos para la implementación de la guía	Actas de coordinación	31-12-2018
Seguimiento a los resultados de la implementación de la metodología establecida	Actas de seguimiento	31-03-2019
Estructura el contenido programático mínimo de la capacitación en ISO 9001:2015	Memorando	31-08-2018
Capacitar en temas relacionados con la Norma ISO 9001:2015 a los funcionarios que hacen parte del proceso de implementación de la norma	Actas y o listados de asistencia	31-12-2018
Seguimiento a través de las auditorías internas de calidad	Informe de auditoria	31-07-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:
<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 4 de 8
---------------------------------------	----------------------

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



<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001/2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">6.2.2.a/b</td> </tr> </table>	Requisito(s):	6.2.2.a/b
Requisito(s):				
6.2.2.a/b				
Descripción de la no conformidad: <p>En la planificación para cumplir los objetivos de calidad no se ha determinado: que hacer y que recurso requerirán.</p>				
Evidencia: <p>Cuadro de seguimiento a indicadores y ficha de indicadores</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Revisar y analizar el formato de hoja de vida de los indicadores para incluir el que hacer y los recursos que se requieren para dar cumplimiento a los indicadores y por ende a los objetivos integrados de calidad	Acta	31-07-2018		
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por planificación del cambio 2. Porque no se le dio importancia al análisis de esos componentes. 3. Porque no se incluyó en las hojas de vida del indicador las acciones y recursos para dar cumplimiento a las metas. 4. Porque en los análisis de los indicadores no se tenían en cuenta componentes relacionados con recursos y actividades. 5. Porque con el cumplimiento de las acciones se consideró que se estaba cumpliendo con los requisitos de la norma 6. Porque el formato no se encuentra alineado con la totalidad de los requisitos contemplados en la norma 				
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha		
Modificar el formato hoja de vida del indicador , para incluir los espacios que relacionarían, el que y el con que recursos se alcanzaran los objetivos	Formato hoja de vida modificada	31-08-2018		
Socialización de la hoja de vida del indicador	Actas	31-12-2018		
Mesas de trabajo con los procesos para asesorarlos en la identificación de los planes de acción para el cumplimiento de los indicadores	Actas	31-12-2018		
Registro en la SVE de los indicadores ajustados	Reporte de indicadores ajustados	31-12-2018		

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



Verificación del análisis de los componentes acciones y recursos en los indicadores medidos por los procesos	Reporte de indicadores de la SVE	31-12-2018
Seguimiento a través de las auditorías internas de calidad	Informe de auditoría	31-07-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001/2015	Requisito(s): 7.1.3/7.1.5.2/8.5.1
Descripción de la no conformidad: En el comedor de tropa(Catering) número trece(13) ubicado en Facatativa, se encontraron las siguientes inconsistencias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se presentaron los registros del mantenimiento de las trampa de grasas ✓ No se presentan registros de la calibración del termómetro del cuarto de congelación ✓ Techos de asbesto cemento impregnados de condensados de los vapores de la cocción ✓ No existencia de campana de extracción. ✓ Pisos deteriorados ✓ Paredes no lisas y con deterioro ✓ Ninguna ventana presenta anjeos para evitar entrada de vectores ✓ Techo con orificios sin proteger favoreciendo la entrada de vectores ✓ La entrada a la cocina y la ventana de servicio a los usuarios sin puertas, cortinas o cualquier mecanismo de protección de entrada de vectores ✓ Espacios entre piso y puerta que favorece la entrada de vectores ✓ Estructura metálica que soporta el techo, con oxido y con probabilidad e desprendimiento de esta pintura, sobre marmitas de preparación de alimentos. ✓ No existen vestiers ✓ Los estantes de la bodega de abarrotes en madera 		
Evidencia: Visita al catering de FACA:		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha

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



Presentación ante el Consejo Directivo, del estado de la infraestructura de los comedores administrados por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.	Acta del Consejo	31/julio/2018
Oficios al viceministro de GSED y Bienestar, informando la situación de los comedores administrados por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.	Oficio	31/julio/2018
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porque la responsabilidad de la infraestructura y equipo es de las fuerzas y no de la ALFM 2. Porque no se realiza el mantenimiento idóneo a los comedores de las Fuerzas. 3. Porque no existe canales de comunicación asertiva entre la ALFM y las FF.MM. en el manejo y control de los comedores. 4. Porque existen constantes cambios del personal encargado de los comedores en las FF.MM. 5. Porque no existe en las FF.MM. una correcta proyección presupuestal destinada a los comedores 6. Porque en los contratos interadministrativos se establece que el estado y mantenimiento de la infraestructura corresponde a las Fuerzas. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Por ser dueños de la infraestructura y además responsables del mantenimiento las fuerzas (por contrato), lo único que se puede hacer desde la ALFM es:		
Oficios a los comandantes de Fuerza de la situación de los comedores.	Oficios	31/julio/2018
Capacitación a los administradores respecto a la limpieza y desinfección	Listado de asistencia	31/ago/2018
Solicitar a los supervisores de los contratos interadministrativos una mesa de trabajo, para tratar el tema de infraestructura para no aceptar la administración de un comedor que no cumpla los mínimos requisitos de BPM en infraestructura.	Oficio solicitud	31/julio/2018
Seguimiento a través de las auditorías internas de calidad y las inspecciones técnico sanitario.	Informe de auditoria	31-07-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 6 de 8
---------------------------------------	----------------------

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



<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.1.5.2 a)
Descripción de la no conformidad: <p>En la Regional Llanos Orientales en el servicio de Administración catering no se calibran o verifican los equipos utilizados en la trazabilidad de las mediciones.</p>		
Evidencia: <p>En los últimos periodo no se ha realizado calibración ni verificación de la Báscula Lexus Matrix y el Termómetro Full Gauge, equipos utilizados en el control de la operación; evidenciando las ultimas verificaciones realizadas el 2016-02-18 (ALRLL-MASA001, ALRLL-TEM-004,/05/06) los cuales no se cuenta el soporte de patrones de medición trazable a patrones de medición internacionales o nacionales.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer un cronograma de verificación de equipos, que incluya a la regional Llanos Orientales	Cronograma	31/julio/2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque no se conocía el estado real de los equipos. 2. Porque no se realizó la verificación de los equipos. 3. Porque no se planeó la comisión a la regional para realizar verificación de los equipos. 4. Porque no se contó en ese momento con los recursos financieros. 5. Porque se declaró austeridad en el gasto público. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar los equipos de medición a los que se les realizará verificación intermedia	Memorando con solicitud de los equipos de medición	31/julio/2018
Establecer cronograma de verificaciones intermedias	Cronograma aprobado	31/ago/2018
Solicitar autorización de comisión de las regionales, de acuerdo al cronograma establecido	Memorando de solicitud	30/abril/2019
Ejecutar cronograma de verificaciones intermedias	Certificados de verificación	30/abril/2019
Solicitar presupuesto para el mantenimiento de los equipos que lo requieran	Memorando con el requerimiento presupuestal.	30/abril/2019
Verificar a través de las inspecciones técnicas sanitarias cuatrimestrales la eficacia de las acciones	Informe de supervisión	30-06-2019

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



Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 7 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1. c)
Descripción de la no conformidad:		
Para la prestación del servicio de Administración catering, en la Regional Llanos Orientales, no se realizan actividades de seguimiento y medición en las etapas de procesamiento, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación de los productos preparados.		
Evidencia:		
No se evidencia el registro del control de procesamiento de los productos elaborados en el servicio de Administración catering, no soportando el cumplimiento de los criterios de procesamiento.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Cronograma de capacitación en los criterios de control de procesamiento de los productos (temperatura)	Cronograma	31/julio/2018
Descripción de la (s) causas (s)		
(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque no se tenía pleno conocimiento de los registros que se deben conservar en la preparación de productos. 2. Porque la socialización del manejo de los registros tuvo debilidades. 3. Porque no se solicitaron aclaraciones por parte del personal capacitado por falta de tiempo, respecto al control del proceso. 4. Porque las actividades del día a día, no permiten la concentración necesaria durante el tiempo de la capacitación. 5. Porque el personal de la regional es nuevo y no tiene la pericia en el manejo interno de los registros de procesamiento de los productos. 6. Seguimiento en las inspecciones del perfil técnico sanitario 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

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



Identificar las debilidades en la consulta de los formatos	Listado de debilidades	31/julio/2018
Establecer cronograma de capacitación para la consulta y manejo de los formatos de registro	Cronograma aprobado	31/ago/2018
Solicitar disponibilidad y asistencia a la capacitación por parte de la regionales	Memorando de solicitud	31/ago/2018
Ejecutar cronograma de capacitación	Acta y listados de asistencia	31/dic/2018
Evaluación de la capacitación realizada	Resultados de las evaluaciones	31/dic/2018
Verificar a través de las inspecciones técnicas sanitarias cuatrimestrales la eficacia de las acciones	Informe de supervisión	30-06-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 8 de 8		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.6. a)</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.6. a)
Requisito(s):				
8.6. a)				
Descripción de la no conformidad:				
<p>En la Regional Llanos Orientales y la Regional Amazonía, se planifican las disposiciones para la elaboración del producto, pero no se conserva la información documentada sobre la liberación del producto que evidencie la conformidad de los criterios de aceptación.</p>				
Evidencia:				
<p>En la Regional Llanos Orientales y la Regional Amazonía, no se registra la verificación de los criterios contractuales de conformidades de los productos que soporten la liberación de los mismos.</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Elaboración del BBP	Documento	31/julio/2018		

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



Descripción de la (s) causas (s)

(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).

1. Porque no se tenía contemplado la totalidad de las actividades de liberación del producto terminado en catering.
2. Porque no se había evidenciado la necesidad y la posibilidad de contar con una herramienta, que permitiera el seguimiento a la liberación del producto terminado en catering.
3. Porque el proceso de liberación del producto, se realizaba de manera empírica.
4. Porque no se habían presentado fallas en este manejo de liberación del producto terminado en catering.
5. Porque no se conocía que una norma exigiera la documentación detallada de liberación del producto terminado en catering.
6. Revisión a través de las inspecciones técnico sanitario

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar los criterios necesarios para de liberación productos	Documento con los criterios	31/ago/2018
Elaborar el documento para la liberación de productos terminados en los catering	Documento aprobado	31/ago/2018
Implementación del documento de liberación del producto terminado en catering.	Memorando de solicitud	30/sep/2018
Verificación de la efectividad de la implementación del documento de liberación del producto terminado en catering.	Informe de resultados	31/dic/2018
Verificar a través de las inspecciones técnicos sanitarias cuatrimestrales la eficacia de las acciones	Informe de supervisión	30-06-2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

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.

DLFM / 13

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (8) 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 : <u>2018-06-29</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>NA</u>	
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 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 de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección: Marlen Parrado	Firma: 