



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



Fecha del informe (dd-mm-aaaa)	Ciclo de Auditoría N°	Documentos de referencia:
14-07-2016	08	

Duración de la auditoría (Horas): 34 Horas				Equipo Auditor	
Auditados				Auditor Principal: Hugo A. Londoño Ossa	
N°	Cargo	Nombre	Hora inicio	Hora Fin	Auditores acompañantes:
Ver Registros de Asistencia Anexos					*María Nohemy Saldarriaga *Isabel Yubelly Medina *Eliana Lissette Patiño *Juan Guillermo Rodriguez *John Jairo Arboleda *María Epifania Osorio *Erika Natalia Carvajal *Cristian Alexander Cordoba *Juan Fernando Arango *Gloria Estella Ceballos *María Elena Gómez *Albeiro Pemberty Velasquez *Juan Pablo Sierra *Juan Manuel Castrillón.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Manual de Calidad de la Alcaldía Municipal de Bello, que incluye: procesos, procedimientos, indicadores, riesgos, registros, controles, entre otros.
 •Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna vigencia 2015.
 •Plan de Mejoramiento suscrito con el ICONTEC en la vigencia 2015.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, la norma ISO 9001:2008 y los propios requisitos del Sistema de Gestión, así como la implementación y mantenimiento eficaz, eficiente y efectiva del mismo.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	NO CONFORMIDADES	Requisito Norma
		Direccionamiento Estratégico	No se evidencia seguimiento, ni actualización, ni tratamiento a los riesgos del proceso, incumpliendo el literal g) del numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009.	4.1 g)
		Direccionamiento Estratégico	No se evidencia cumplimiento de las acciones correctivas ni correcciones contempladas en el plan de mejoramiento de la Auditoría Interna vigencia 2015; incumpliendo el numeral 8.5.2 de la NTCGP 1000:2009.	8.5.2
		Direccionamiento Estratégico	No se realiza el Comité Viernes del SIG cada semana, como lo establece el reglamento del Comité C-DE-03, para la implementación del Sistema integrado de Gestión, lo cual conlleva a la recurrencia de las No Conformidades del proceso.	5.5.3
		Planeación Administrativa y Financiera	El manual de tesorería de la entidad se encuentra desactualizado y sin uso, incumpliendo con el numeral 4.2.3 literal a,b,c,d de la NTCGP 1000:2009.	4.2.3



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Planeación Administrativa y Financiera	No se esta asegurando que existan procesos eficaces de comunicación entre los niveles de la entidad y el proceso auditado; para compartir la información relacionada con el desempeño de los procedimientos, estrategias o mecanismos, adecuados para la entidad, incumpliendo el numeral 5.5.3 de la NTCGP 1000:2009.	5.5.3
		Planeación Administrativa y Financiera	No esta documentado un procedimiento para el control del fondo local de salud del Municipio de Bello, incumpliendo con el Numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	4.2.3
		Planeación Administrativa y Financiera	No se evidencia seguimiento, análisis y medición a los indicadores documentados para el proceso, incumpliendo el numeral 8.2.3 y 8.2.4 de la NTCGP 1000:2009.	8.2.3 8.2.4
		Comunicaciones	La oficina Asesora de Comunicaciones no cuenta con el icono de la bandera del SIG para documentar, implementar y mantener debidamente implementado el Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad y de acuerdo con el requisito 4.1 de la NTCGP 1000:2009	4.1
		Comunicaciones	No se evidencian estrategias para la actualización del Plan de Comunicaciones vigencia 2016 - 2019, incumpliendo lo establecido en el requisito 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	4.2.3
		Comunicaciones	No se evidenció seguimiento a los indicadores de Favorabilidad del Mandatario y de Atención en Comunicaciones, ni se da cuenta de la frecuencia de medición y revisión de los mismos; tampoco se registran las encuestas, su respectiva tabulación y las actas de análisis de dichos indicadores como está establecido en los requisitos 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	8.2.3
		Comunicaciones	Se evidencia que no se ha realizado ningún tipo de acción de seguimiento y cumplimiento al Plan de Mejoramiento correspondiente a la Auditoría Interna del S.I.G. vigencia 2015 para la actualización de la Política de Comunicaciones Pública, al igual que tampoco se establecieron mecanismos de cierre de dichas acciones de acuerdo a los requisitos 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	8.2.3
		Comunicaciones	No se evidencian acciones emprendidas para el mejoramiento continuo de los Procedimientos del Proceso de Comunicaciones establecidos en el requisito 8.5.1 de la NTCGP 1000:2009	8.5.1
		Gestión Social	El procedimiento de Gestión Social, no cumple los criterios y métodos necesarios para asegurar de que tanto la operación como el control del proceso sea eficaz y eficiente, ni el control de documentos, incumpliendo con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, numerales 4.1, 4.2.3.	4.1 4.2.3
		Gestión Social	Se evidencia en general, la falta de revisión y actualización de los documentos del proceso, estableciendo que es deficiente el control de documentos, incumpliendo con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, numerales 4.1, 4.2.3.	4.1 4.2.3



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Gestión Social	Se pudo observar que no hay seguimiento y medición, ni análisis a las políticas públicas, lo que no permite identificar acciones de mejora y establecer controles sobre los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad, incumpliendo con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, numerales 4.1, 4.2.3.	8.2.3
		Gestión Social	No se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados en los procedimientos que permitan su aplicación y una mejora continua, incumpliendo con lo dispuesto en el proceso de Gestión Social y lo normado en el numeral 8.5.1 de la NTCGP 1000:2009. (Sólo la Secretaría de Salud presenta acta de seguimiento).	8.5.1
		Gestión Social	No se evidenció desde la alta dirección, el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, a través de los análisis de las PQRSD, en los comités técnicos, que permita conocer la percepción del cliente sobre la satisfacción de sus requisitos y perspectivas, y que permita una retroalimentación a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Sólo la presenta la Secretaría de Salud. Obras Públicas presenta sólo una relación de PQRSD, pero no hay análisis. incumpliendo con con el numeral 5.2 y 7.2.3 de la norma NTCGP 1000:2009.	5.2 7.2.3
		Gestión Social	Se encontraron registros que no tienen actualizados los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, incumpliendo con con el numeral 7.2.1 de la norma NTCGP 1000:2009.	7.2.1
		Gestión Social	No se evidencia seguimiento y medición del proceso de Gestión Social, que permita demostrar la eficacia, eficiencia, y efectividad, ni la recopilación y análisis de datos, lo que no permite visibilizar correcciones de acciones correctivas y/o preventivas, ni implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso. Incumpliendo los numerales 8.2.3. y 8.4, de la norma NTCGP 1000:2009.	8.2.3 8.4
		Gestión Social	Se evidencia que no se ha realizado seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoramiento suscrito en la auditoría interna al SIG del año 2015 del proceso de Gestión Social, incumpliendo los numerales 8.2.2 de la NTCGP 1000:2009.	8.5.1
		Gestión de Trámites	No se evidencia seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoramiento suscrito en la auditoría interna al SIG del año 2015 y de la auditoría del ICONTEC 2015 del proceso de Gestión de Trámites (F-MC-01), incumpliendo los numerales 8.2.2 de la NTCGP 1000:2009.	8.5.1
		Gestión de Trámites	Se evidenció que los trámites y servicios en línea publicados en la página web municipal, " <i>Solicitud de trámite inscripción de la existencia y representación legal de la persona jurídica del régimen de propiedad horizontal y solicitud de trámite autorizaciones de juegos promocionales de suerte y azar</i> " incumpliendo lo estipulado en la ley de Hábeas Data 1266/2008 en	7.5.4



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Gestión de Trámites	Se evidencia que no hay articulación entre el listado de Trámites y Servicios del SIG, el listado de trámites y servicios publicado en la pagina web y los trámites publicados en el SUIT, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento para la gestión de trámites (P-GT-10) y la guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública.	4.2.3
		Gestión de Trámites	Se evidencian documentos que tienen más de 24 meses desde su última aprobación tales como: Administración Central (F57) Hacienda (F-GT-22) (F-GT-13), Gobierno (F-GT-71), Planeación (F60), Salud (F70), Bienestar e integración Social (F52) (F53) (F54) (F55) (F56), Sisbén (F19) (F20) (F20) (F21) (F23) (F24) (F30) (F31) (F32), Tránsito (F33) (F34) (F35) (F36) (F37) (F38)	4.2.3
		Gestión de Trámites	No se evidencia la recopilación y análisis de datos del proceso Gestión de Trámites, incumpliendo el numeral 8.4 de la NTCGP 1000	8.4
		Asesoría y Asistencia	Se evidencia en el procedimiento "Asesoría y Asistencia (P-AA-01) de 16 de junio de 2014; las fichas de indicadores de Evaluación de Asesoría y Asistencia (I-AA-01) del 17 de diciembre de 2013 - Ficha de Indicador de Atención en Asesoría y Asistencia (I-AA-02) del 17 de diciembre de 2013, y las Hojas de vida de Trámites o Servicios: a) "Prevención de desastres" de 27 de febrero de 2014 - b) "Visto bueno para política pública de Noche Segura" 11 de febrero de 2014 - c) "Apoyo a jueces" del 28 de agosto de 2013 - d) "Gestión de Atención Humanitaria" del 17 de abril de 2013 - e) "Asesoría a personas o grupos sociales" del 02 de diciembre de 2013 - f) "Inscripción de hojas de vida y postulación de vacante al Servicio Nacional de Empleo" del 16 de octubre de 2013 - g) "Asesoría y asistencia técnica agropecuaria" del 22 de noviembre de 2013 - y h) "Asesoría y Asistencia Aseguramiento" del 04 de junio de 2013, incumplen la política de operación 4.2.3 del procedimiento P-GI-01 para el control de documentos.	4.2.3
		Asesoría y Asistencia	No se evidencia seguimiento y analisis de indicadores del proceso de Asesoría y Asistencia durante la vigencia 2016, incumpliendo el seguimiento y medición del proceso contemplado en el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000	8.2.3
		Asesoría y Asistencia	No se evidencia tratamiento del producto No Conforme identificado en el proceso de Asesoría y Asistencia, incumpliendo el numeral 8.3 de la NTCGP 1000:2009	8.3
		Desarrollo Integral del Territorio	No se evidenció el cumplimiento al procedimiento de control de documentos, ya que no se realizan las revisiones periódicas que se le debe hacer a los documentos del SIG y asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente: Procedimientos, Formatos, Trámites y Servicios	4.2.3



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Desarrollo Integral del Territorio	No se evidenció el registro sistemático de las actas del comité del Sistema de Alumbrado Público, tal como se plasmó en el reglamento de dicho comité, incumpliendo con las pautas establecidas en el procedimiento P04: Seguimiento y control del SALP. Acta del 17 de febrero: Bien diligenciada y con firmas asistentes Acta del 07 de abril: Sin firmas de asistentes	4.2.4
		Desarrollo Integral del Territorio	No se evidenció que de manera sistemática, se realice el análisis de datos a los indicadores del proceso, lo que impide de que se tomen decisiones pertinentes para mejorar el proceso.	8.4
		Desarrollo Integral del Territorio	No se evidenció de que se haga seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna de la vigencia 2015, lo que demuestra falta de compromiso de la alta dirección para asumir su rol frente al Sistema de Calidad, generando poca eficiencia y efectividad en el proceso	5.1 8.5
		Formación Ciudadana	Se evidencian: Ficha de Indicador (I-FC-01) Atención Conforme (2013-12-17) - Formato de Acta de Control Sanitario otros Establecimientos de Interés Sanitario Abierto o no al público - Oficina de Saneamiento Básico (F-FC-04) y Formato Inscripción para formación (F-FC-01) versión del 13 de febrero de 2013; Hoja de vida del servicio de "Sensibilización acerca del uso de las vías y respeto por las normas con personas con vulnerabilidad" y Hoja de vida del servicio "Capacitación a Instituciones Educativas públicas y privadas (Aprobadas 2013-11-05), Hoja de vida del servicio "Formación de Grupos Poblacionales" (Aprobada 2014-03-05); Hoja de vida del servicio "Formación para el empleo, emprendimiento, competitividad y productividad" (Aprobada 2014-05-09); Hoja de vida del servicio de Catedra Municipal Bellanita (Aprobada 2014-04-21); Formato de inscripción para la formación ciudadana - versión 2 del 13 de febrero de 2013; y planilla de Inscripción de para la Formación (Escuela de Música -Versión 1), los cuales incumplen la política de operación 4.2.3 del procedimiento P-GI-01 para el control de documentos.	4.2.3
		Formación Ciudadana	No se evidencia registro de certificados de formación o constancias de asistencia del curso "Higiene y Manipulación de Alimentos" realizado el 04 de marzo de 2016, incumpliendo la política de operación 1 y actividad 6 del procedimiento de Formación Ciudadana (P-FC-01)	4.2.4
		Formación Ciudadana	No se evidencia seguimiento y medición del proceso de Formación Ciudadana (caracterización, procedimientos, servicios, indicadores, formatos), incumpliendo lo estipulado en el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	8.2.3



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Vigilancia y Control	No se evidencia en la documentación del proceso VC formatos o sistemas de información asociados con las actividades de la Secretaría de Tránsito y Transporte, como es el caso de un informe descriptivo que de cuenta pormenorizada de los hechos relevantes en un accidente de tránsito con las características descritas en los artículos 144 y 149 de la ley 769 de 2002; ni se evidencian los formatos ni sistemas de información controlados que generan los registros: Planilla de eventos, Planilla de actividad diaria, Planilla de servicios ni Planilla de servicios de grúa, identificados en las Tablas de Retención Documental de la entidad bajo el código 2015-21,2 INSTRUMENTOS DE CONTROL incumpliendo lo establecido en el procedimiento para el control de registros (Procedimientos P-GI-02 (Numerales 4.2.2 y 5 - 03) y P-GI-01 (4.2.1) y en el numeral 4.2.4 de la NTCGP 1000:2009.	4.2.4
		Vigilancia y Control	No se encontró en la documentación del Sistema Integrado de Gestión los procedimientos ni registros aplicables a las actividades de Fotodetección electrónica de la Secretaría de Tránsito y Transporte, incumpliendo lo establecido en el requisito 4.2.1 Norma Técnica de de Calidad GP 1000:2009.	4.2.1 literal c.)
		Vigilancia y Control	Se observa una carpeta identificada como: Ocupación indebida de Espacio Público (Barrio Prado Cll 54 # 46-32) - 2016 contentiva de registros no controlados como son: Boleta de citación (29/06/2016) diferente al establecido con código F-VC-05 y Compromiso (30/06/2016) diligenciado como una variación del formato F-GI-19; incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.4 de la Norma NTCGP 1000 y en el procedimiento para el control de registros (Procedimientos P-GI-02 (4.2.2 y 5) y P-GI-01 (4.2.1) .	4.2.4
		Gestión del Talento Humano	No se tiene establecido un procedimiento de selección para el personal que ingresa a la Administración Municipal, diferente al de carrera administrativa y/o docentes, a pesar de existir el formato F108 de análisis de hoja de vida para la provisión de empleo, como se evidencia en la plataforma del SIG (procesos/apoyo/gestion del talento humano/procedimientos/servicios administrativos) incumpliendo con el requisito del numeral 6.2 (6,2,1 y 6,2,2 a) y e)) de la norma NTCGP 1000:2009.	6.2 6.2.1 6.2.2 a) y e)
		Gestión del Talento Humano	No se evidencia la inducción del personal en el tiempo establecido en el Procedimiento P11 numeral 4.1 del proceso Gestión del Talento Humano que establece "El período de prueba deberá iniciarse con la inducción en el puesto de trabajo", toda vez que la Secretaría de Educación en el año 2015 brindó inducción a los Docentes que ingresaron en el año 2012, incumpliendo lo establecido en el procedimiento y en el numeral 6.2 (6.2.1 y 6.2.2) de la norma NTCGP 1000:2009.	6.2 6.2.1 6.2.2
		Administración de Rentas	La administración Municipal de Bello no está determinando, proporcionando y manteniendo la infraestructura (internet y uso de datos) suficiente y necesario para lograr la conformidad del proceso con los requisitos del producto y/o servicio, incumpliendo el numeral 6.3, literal b de la NTCGP 1000:2009.	6.3



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Administración de Rentas	No se está asegurando que existan procesos eficaces de comunicación entre los niveles de autoridad del proceso; para compartir la información relacionada con el desempeño de los procedimientos, estrategias o mecanismos, adecuados para la entidad, incumpliendo el numeral 5.5.3 de la NTCGP 1000:2009.	5.5.3
		Gestión de Contratación	Los documentos del proceso, en especial el procedimiento P-GC-01: "Para el Control de los Contratos", no está vigente, incumpliendo con lo establecido en la norma NTCGP 1000 en su numeral 4.2.3 "Control de los documentos de Gestión Documental"	4.2.3
		Gestión de Contratación	El formato F-GC-26 "Seguimiento al proceso contractual" el cual se encuentra obsoleto y la hoja de vida del servicio 201-1001-GC-PS-SIG: "Legalización de contratos", no han sido retirados del sistema, de acuerdo con lo solicitado por la Oficina Asesora Jurídica, incumpliendo la norma NTCGP 1000 en su numeral 4.2.3 "Control de los documentos de Gestión Documental"	4.2.3
		Gestión Jurídica	No se evidencia por parte de la Secretaría de Recaudos y Pagos, el envío de las copias de comprobante de pago y de las sentencias judiciales asociadas, al Comité de Conciliación y Defensa Judicial, para se analice la procedencia de la acción de repetición de conformidad con la ley; incumpliendo con lo estipulado en el Procedimiento de Gestión Jurídica (P-GJ-01), numeral 5, actividad 12 y el numeral 8.4 de la NORMA NTCGP 1000:2009.	8.4
		Gestión de la Información	Se evidencia que el manual de archivo esta desactualizado, incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009	4.2.3
		Gestión de la Información	No se evidencia la realización de análisis de los indicadores del proceso, incumpliendo con el numeral 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009	8.2.3
		Gestión de los Recursos Físicos	Se evidencia formatos, procedimientos, hojas de vida de trámites y servicios, fichas de indicadores, que superan los 24 meses de su revisión y aprobación, incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009	4.2.3
		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidenció contrato de Comodato de las instalaciones del Liceo Antioqueño, incumpliendo con el numeral 4.2.4 de la NTCGP 1000:2009	4.2.4
		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidenciaron las responsabilidades, registros y actividades, por parte de la Secretaría de Servicios Administrativos en el Proceso de Gestión de los Recursos Físicos, por su inasistencia a la auditoría In Situ, incumpliendo con el numeral 8.2.3. de la NTCGP 1000:2009	8.2.3
		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidencian los formatos F-DE-02 y F-DE-03 como registros del procedimiento P07 para el control metrológico y para la medición del peso y estatura de niños mayores de 2 años; incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009	4.2.3
		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidenció la identificación de los equipos de seguimiento y de medición, incumpliendo con el numeral 7.6 de la NTCGP 1000:2009	7.6



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidenció seguimiento de los indicadores del proceso Gestión de los Recursos Físicos, incumpliendo con el numeral 8.2.3 de la NTCGP1000:2009	8.2.3
		Gestión de los Recursos Físicos	No se evidenciaron acciones para la mejora continua del proceso de Gestión de los Recursos Físicos, incumpliendo con el numeral 8.5 de la NTCGP 1000:2009	8.5
		Evaluación Independiente	Se evidenció que el día 6 de Julio de 2016 se envió la solicitud al Infosig mediante correo electrónico del ingreso de los informes de auditoría 1, 4 y 5 del 2016 al SIG y el día 07/07/2016 la solicitud de actualización de los formatos y registros del Proceso, además, No se encuentra actualizado la versión del procedimiento de Cultura de control P- EI-03 ni el de auditoría de control interno P-EI-02, incumpliendo el numero 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	4.2.3
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció la aplicación del procedimiento para el control de los documentos P- GI- 01; relacionado con los Formatos (D02 Determinacion Tamaño de la muestra, Documentos externos 01 Modelo goce efectivo de derechos y 02 cartilla diseño de indicadores de gestion, F01 Plantilla plan de mejoramiento, F24 seguimiento de indicadores, F28 avaluacion servicio de comunicaciones, F31 evaluación de auditorías CI, F33 evaluación de discapacidad, F26 asesoría mejoramiento SIG, F35 reporte abreviado de servicios, F25 evaluación múltiple t/s.) y caracterización del proceso (falta incluir a la secretaria de educación), incumpliendo el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009.	4.2.3
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció la aplicación o el cumplimiento del Manual y Protocolo para la atención y servicio al ciudadano - M01 - incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000:2009 en el numeral 7.2.3.	7.2.3
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció un plan de contingencia conjunto entre la Secretaría General y Servicios Administrativos para mitigar el impacto de la caída de Gestión documental incumpliendo el numeral 6.3 de la NTCGP 1000:2009	6.3
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció análisis de indicador de satisfacción (evaluacion u oportunidad) del segundo semestre de 2015 en la administración municipal incumpliendo el numeral 8.4 de la NTCGP 1000:2009	8.4
		Mejoramiento Continuo	Se evidenció diferencias en la información registrada en el SAC de la Secretaría de Educación y los registros de Gestión Documental de la Entidad en referencia a la Gestión de PQRS, incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000:2009 en el numeral 8.4	8.4
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció en el análisis de indicadores que realiza la oficina de atención al ciudadano, la evaluación de oportunidad en las respuestas de la Secretaría de Tránsito, incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000:2009 en el numeral 8.4	8.4
		Mejoramiento Continuo	No se evidenció el seguimiento a los planes de mejoramiento de la administración municipal, incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000:2009 en el numeral 8.2.3.	8.2.3



INFORME DE AUDITORÍA
 PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	OBSERVACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA/ RIESGOS	Requisito Norma
		Direccionamiento estratégico	Se evidenció funcionarios que desconocen la ruta para la consulta del Sistema Integrado de Gestión, el procesos de Direccionamiento Estratégico, la caracterización, los procedimientos, mapa de riesgos, indicadores y los registros correspondientes.	
		Direccionamiento estratégico	El análisis de indicadores del proceso se presenta en Actas de Comité Técnico, y no se presenta en el ALPHASIG, lo que dificulta el acceso a la información de Indicadores para la toma de decisiones de la Alta Dirección y demás procesos del SIG.	
		Direccionamiento estratégico	No se contó con la participación de ningún representante del Despacho de la Alcaldía, el cual figura como líder del proceso de Direccionamiento Estratégico.	
		Planeación Administrativa y Financiera	Integrar el Módulos de inventarios, compras, con sus respectivas parametrizaciones en el programa contable "SICOF" de la entidad.	
		Comunicaciones	Realizar copias de seguridad constantemente de los registros establecidos dentro de los procedimientos, tanto físicos como electrónicos para seguridad de la información generada por el proceso.	
		Comunicaciones	Emplear mecanismos de trabajo conjunto desde la Alta Dirección con la Dirección Administrativa de Sistemas para el eficaz suministro y actualización de la Página Web de la entidad.	
		Comunicaciones	Establecer acciones por posible riesgos de seguridad y salud en el trabajo, debido al hacinamiento evidenciado en la Asesoría de Comunicaciones.	
		Comunicaciones	Emprender actividades en conjunto con Soporte Técnico y la Dirección Administrativa de Sistemas para mejorar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación y así mejorar la prestación de los servicios del Proceso de Comunicaciones dentro y fuera de la entidad.	
		Comunicaciones	Dejar evidencia de reunión con la oficina de Atención al Ciudadano para establecer si en la oficina Asesora de Comunicaciones realmente no llegan ningún tipo de PQRSD, si no solo solicitudes internas.	
		Comunicaciones	Actualizar las hojas de vida de trámites o servicios en que hacen relación a la Secretaría General, cuando debería ser totalmente independiente como Oficina Asesora de Comunicaciones debido a lo que se estableció en el cambio de estructura organizacional en el año 2014.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Comunicaciones	Actualizar las hojas de vida de trámites o servicios en la parte de notas, ya que el requisito al que se hace mención (requisito 7.5.4 de las normas NTCGP 1000:2009) no corresponde con lo que se establece en los procedimientos del Proceso de Comunicaciones.	
		Gestión Social	Revisar desde Organización y Métodos la codificación de los formatos del sistema de Gestión de la Calidad. Ejm: En la hoja de Servicio de la Secretaría de Deportes y Recreación "CENTRO DE INICIACION Y FORMACION DEPORTIVA", tiene la siguiente codificación: formato (F-GS-08), (F-GS-14), (F-GS-35), y en el proceso de Gestión Social, Formatos, la codificación es: F01, F02, F03...etc.	
		Gestión Social	Las Secretarías responsables del proceso manifiestan la necesidad de un sistema de Información, y el compromiso de la Alta Dirección para el seguimiento y debido funcionamiento de las políticas públicas	
		Gestión Social	Los sistemas de Gestión Documental y Alphasig, no permitieron hacer la trazabilidad de las PQRSD, ni los indicadores.	
		Gestión de Trámites	No se pudo constatar los indicadores de Trámites y Servicios reportados en Alphasig; debido a que no hay ingreso al sistema, generando un riesgo para la toma de decisiones.	
		Gestión de Trámites	No se hizo presente a la Auditoría la Secretaría de Hacienda y se encontraba programada en cronograma de auditoría.	
		Gestión de Trámites	Fortalecer las reuniones de análisis de indicadores del proceso.	
		Gestión de Trámites	Se debe realizar una capacitación en el manejo de la Planilla de Control de Trámites y Servicios (F03), el formato de Evaluación de los trámites y Servicios (F13-16); además, el reporte del Servicio no Conforme (F04).	
		Asesoría y Asistencia	La caracterización del proceso de Asesoría y Asistencia, contemplan como Líderes del proceso a la Secretaría de Tránsito y Transporte, y la Secretaría de Deportes, las cuales no tienen ningún servicio, trámite o actividad en dicho proceso.	
		Asesoría y Asistencia	Durante la Auditoría, no fue posible acceder al Alphasig, para verificar el seguimiento de los Indicadores del proceso y el análisis correspondiente.	
		Asesoría y Asistencia	La Asesoría de Gestión del Riesgo, no tiene disponible en el Alphasig, los indicadores del proceso de Asesoría y Asistencia para realizar el cargue de información correspondiente.	
		Asesoría y Asistencia	No se dispone de papel ni tintas para imprimir las Evaluaciones de Servicio del proceso de Asesoría y Asistencia.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Asesoría y Asistencia	La Secretaría de integración Social y Secretaría de la Mujer, manifiestan no estar realizando actividades de Asesoría y Asistencia, por lo tanto, se debe revisar la pertenencia de estas Secretarías en el proceso.	
		Asesoría y Asistencia	El proceso de Asesoría y Asistencia carece de los recursos humanos necesarios, para atender las solicitudes de Asesoría y Asistencia por parte de la comunidad.	
		Asesoría y Asistencia	Las planillas de tramites o servicios del proceso de Asesoría y Asistencia, presentan deficiencias en cuanto al diligenciamiento de los campos y el seguimiento estadístico de las mismas.	
		Desarrollo Integral del Territorio	Revisar y ajustar la caracterización del proceso: Objetivo, líder del proceso, entradas, actividades y salidas. Retirar los proyectos de presupuesto participativo como entrada y como actividad; retirar a jurídica como líder del proceso y ajustar en orden lógico las actividades descritas en la caracterización.	
		Desarrollo Integral del Territorio	Solicitar a organización y metodos la actualización del formato F02: estudio de conveniencia del proyecto (banderita); con el eslogan de la nueva administración: Bello Ciudad de Progreso	
		Desarrollo Integral del Territorio	Actualizar en la versión 3, los procedimientos P01 (para la gestión de proyectos), P02 (de movilidad - planeación territorial), P04 (Viabilización y construcción de infraestructura física pública) y el P05 (Seguimiento y Control al SALP).	
		Desarrollo Integral del Territorio	Revisar y ajustar las hojas de vida de tramite y servicios, asociados al proceso: certificado de aprobación plan de manejo de tránsito, otorgamiento de vías obligadas y los de planeación.	
		Formación Ciudadana	No se encuentra disponible el Alphasig, para verificar el seguimiento y análisis de Indicadores de gestión del proceso de Formación Ciudadana.	
		Formación Ciudadana	Según lo manifiestan los responsables del proceso, se deben rediseñar los indicadores, para evaluar las actividades por actividad que se identificó en vigencias anteriores, sin que se haya ejecutado al momento.	
		Formación Ciudadana	Se pone en manifiesto, por parte de la Secretaría de Gobierno y Secretaría de la Mujer, la carencia de recurso humano e insumos para la oferta de servicios de Formación Ciudadana en la Entidad.	
		Vigilancia y Control	La caracterización del proceso está a 2 días de perder vigencia	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Vigilancia y Control	<p>En la fase de ejecución del procedimiento: Vigilancia y control a establecimientos abiertos al público, vehículos transportadores de alimentos y establecimientos generadores de residuos hospitalarios y similares, se tiene contemplado la realización de visitas de campo de acuerdo con la programación establecida (Ver P-VC-06 Numeral 5, paso 03). Dicha programación actualmente se efectúa en un archivo de MS EXCEL denominado: Programación actividades inspección, vigilancia y control factores de riesgo ambientales del consumo, vectores y zoonosis; sin embargo, al ser este un archivo suministrado por la SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL DE ANTIOQUIA, debe ser identificado y controlado como documento externo de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para el control de Documentos y relacionado como uno de los registros del procedimiento P-VC-06. Se recomienda que dicho registro sea aprobado por el funcionario de nivel Directivo responsable del procedimiento previo a su implementación.</p>	
		Vigilancia y Control	<p>El procedimiento: Vigilancia y control a establecimientos abiertos al público, vehículos transportadores de alimentos y establecimientos generadores de residuos hospitalarios y similares P-VC-06, diligenciado en el formato F-GI-31 cuenta con un numeral Nro. 7 denominado "Registros" cuya función de acuerdo con el instructivo del mismo consiste en: En este capítulo se relacionan aquellos documentos que evidencian la ejecución de las actividades descritas en el capítulo 5. Contenido. No obstante, en el procedimiento P-VC-06 dicho campo no fue diligenciado ni con la frase "No aplica". Teniendo en cuenta que de la aplicación del procedimiento se evidencia la existencia de un archivo de Programación y un aplicativo donde consignan las actas e informes de las visitas de inspección, el mencionado numeral del procedimiento debe ser diligenciado con los respectivos registros asociados.</p>	
		Vigilancia y Control	<p>No se evidencian soportes de revisiones por la dirección que conduzcan de forma conveniente y oportuna al ajuste y actualización de algunos documentos generales del proceso PV como son: Caracterización del Proceso D-VC-01 y Procedimiento P-VC-05 (Motivos: 1. Incluyen actividades relacionadas con la construcción de infraestructura física pública que también están contenidos en el proceso Desarrollo Integral del Territorio; 2. La Secretaría de Obras Públicas no hace parte del proceso VC según su descripción). El Procedimiento de Vigilancia y Control P-VC-01 se encuentra obsoleto, habiendo superado 24 meses desde su última aprobación el 19-06-2014 y se elaborado, revisado y aprobado por la misma persona.</p>	
		Gestión del Talento Humano	<p>Ajustar la caracterización del proceso con la nueva estructura administrativa (Ejemplo: reflejar los productos de entrada y de salida de la oficina de Organización y Métodos).</p>	
		Gestión del Talento Humano	<p>Subir a la plataforma del SIG el formato de liquidación que se entrega anexo a la liquidación parcial de cesantías (asegurarse que la liquidación se haga en el sistema y no manual).</p>	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Gestión del Talento Humano	Revisar que todos los procedimientos estén ajustados a la nueva estructura administrativa (Ejemplo: En el procedimiento del plan de evaluación de desempeño laboral aun figura el cargo de Juez de Ejecuciones Fiscales).	
		Gestión del Talento Humano	Revisar que todos los formatos estén vinculados al procedimiento, trámite y/o servicio, y si alguno está en desuso bajarlo del SIG.	
		Gestión del Talento Humano	En el nombre del Procedimiento P23 se sugiere cambiar el nombre por "REUBICACIÓN DEL PERSONAL POR ORDEN DE ENTIDAD DE SALUD O ARP".	
		Gestión del Talento Humano	Eliminar los FORMATOS Y REGISTROS de la plataforma del SIG que no tienen relación con el proceso, o pasarlos para el respectivo proceso con autorización del Líder. Ejemplo: Plantillas de Registro de asistencia y de Reporte de asistencia pertenecen al proceso de Gestión de la Información; en los REGISTROS del proceso figuran archivos como Presentaciones, Panel de auditorías, memorando de presentaciones exitosas y presentaciones ADA 2010, que no tienen relación con el proceso de Gestión del Talento Humano.	
		Gestión del Talento Humano	Organizar las carpetas de formatos y registros en la plataforma del SIG por subprocesos: Salud ocupacional y Bienestar laboral, Carrera administrativa, control disciplinario, nómina, organización y métodos, situaciones administrativas; con el fin de que no queden formatos o registros sueltos, por fuera de las carpetas.	
		Gestión del Talento Humano	El Registro del proceso de Talento Humano denominado "INDUCCION AGOSTO" debe ser trasladado a la carpeta de Bienestar Laboral.	
		Gestión del Talento Humano	Cerrar todas las acciones correctivas de los planes de mejoramiento realizados a los hallazgos de las auditorías internas anteriores (Talento Humano de la Administración debe cerrar 3 en la auditoría interna del año 20015 y Secretaría de Educación debe aplicar todos los planes de mejoramiento de las auditorías internas realizadas en el año 2015, y en lo posible en años anteriores; ya que pese a que han desaparecido las causas de los hallazgos, no se ha procedido a cerrar en el SIG.	
		Administración de Rentas	Disponer talento humano competente en áreas de sistemas de información en las Secretarías de Hacienda y Recaudos y Pagos para la gestión de novedades (reliquidación, ajustes, actualización de bases de datos) oportunamente.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Administración de Rentas	Ajustar los periodos de liquidación y facturación de los tributos municipales, procurando la disponibilidad de recursos en caja para la operación adecuada del ente territorial.	
		Administración de Rentas	Revisar y actualizar el estatuto tributario municipal con la normatividad vigente y pertinente para su nueva aprobación y uso de la entidad.	
		Gestión Contratación	Revisar y actualizar el procedimiento "para el control de los contratos", especialmente en el tema que hace referencia al servicio que se presta, el cual no se encuentra documentado.	
		Gestión Contratación	Hay un riesgo evidente de identificar hallazgos por parte del ente auditor, con relación a la falta de revisión de los documentos y actualización de sus versiones	
		Gestión Contratación	Definir claramente a los líderes del proceso, que faciliten su revisión periódica.	
		Gestión Contratación	La Secretaría de Deportes y Recreación debe revisar la inclusión del formato F-GC-33 "Seguimiento de Gastos de la SDR" en un procedimiento.	
		Gestión Contratación	Revisar y actualizar el reglamento del CAMC	
		Gestión Jurídica	En la caracterización del proceso de Gestión Jurídica, deben enunciarse como responsables las secretarías que involucra el procedimiento (Asesoría Jurídica, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Recaudos y Pagos, Secretaría de Educación, Dirección Administrativa de Talento Humano) y comité conciliación.	
		Gestión de la Información	Diligenciar y realizar el cierre de los planes de mejoramiento evidenciando las actividades realizadas	
		Gestión de la Información	Evaluar los indicadores que se tiene y analizar la necesidad de otros indicadores los cuales apunten a la medición de los objetivos del proceso.	
		Gestión de la Información	Establecer un responsable de seguimiento a los indicadores, para el análisis y cargue en el ALPHASIG	
		Gestión de la Información	Evaluar que documentos, procedimientos y registros que la organización son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.	
		Gestión de los Recursos Físicos	Los formatos f04, f21, f22, f38, f39, entre otros documentos del proceso Gestión de los Recursos Físicos, requieren revisión y ajuste en la redacción y ortografía, para la comprensión y oportunidad de mejora de forma de los mismos.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Gestión de los Recursos Físicos	En el Plan de Mejoramiento de la vigencia 2015 a la Auditoría del SIG, figura como una NO Conformidad en el Proceso de Gestión de los Recursos Físicos, la desactualización de la Tablas de Retención; dicha debilidad debe estar contenida en el Proceso de Gestión de la Información como lo establece el proceso.	
		Gestión de los Recursos Físicos	En la caracterización del Proceso Gestión de los Recursos Físicos, suprimir la Secretaría de Educación y Cultura como líder de dicho proceso, ya que no tiene documentado ni procedimiento, ni actividades en este.	
		Gestión de los Recursos Físicos	Las Secretarías General y de Gobierno, no se encuentra identificada como líder en el Proceso de Gestión de los Recursos Físicos y éstas se encuentran contenidas en el Procedimiento P01 Para el manejo de bienes inmuebles; de igual manera en el procedimiento P04 Seguros, en lo que concierne a la Secretaría General.	
		Gestión de los Recursos Físicos	En la carpeta Logística, ubicada en la carpeta de Registros del Proceso de Gestión de los Recursos Físicos se encuentra el Manual de usuario Soluciones Informáticas; éste debe direccionarse a la carpeta de Manual de este proceso.	
		Gestión de los Recursos Físicos	En la carpeta de Registros del proceso de Gestión de los Registros Físicos, se encuentra ubicada la Secretaría de Salud como Administración Municipal, debe verificarse su definición como Secretaría.	
		Gestión de los Recursos Físicos	En el procedimiento P01 Para el manejo de bienes inmuebles, en el numeral punto 5.8 se debe precisar las responsabilidades de las Secretarías General y Recreación y Deportes	
		Gestión de los Recursos Físicos	En el procedimiento P01 Para el manejo de bienes inmuebles, en el numeral 5.5 se debe definir la responsabilidad frente al seguimiento que se le debe realizar a los contratos que realicen las diferentes Secretarías, a los inmuebles propiedad de particulares.	
		Gestión de los Recursos Físicos	El formato F48 establecido en el procedimiento P07, se eliminó de la carpeta formatos sin verificación del proceso, por lo tanto se debe suprimir del mencionado procedimiento.	
		Gestión de los Recursos Físicos	El formato F-GR-01 no aparece en la carpeta de formatos en el proceso de Gestión de los Recursos Físicos, debido a que no está documentado, pero se encuentra diligenciado de forma física.	
		Gestión de los Recursos Físicos	El formato F-GR-09 no aparece en la carpeta de formatos en el proceso de Gestión de los Recursos Físicos, pero se encuentra diligenciado de forma física a la fecha.	
		Gestión de los Recursos Físicos	De acuerdo a lo señalado en la descripción 2 del Contenido 5. del procedimiento P07 Para el control metrológico y para la medición del peso y estatura de niños mayores de 2 años, se debe enrutar la identificación de necesidades a la hoja de vida del servicio de Gestión social y planilla de gestión social.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		Evaluación Independiente	Se debe revisar el procedimiento de auditoría de control interno P-EI-02 en la actividad 8 donde se describe "Solicitar mensualmente mediante correo electrónico a los líderes de los procesos auditados la presentación de evidencia de cumplimiento de las acciones de mejoramiento", dado que sólo se evidencia el cumplimiento mediante las auditorías que se realizan dos veces al año a los planes de mejoramiento.	
		Evaluación Independiente	Se debe revisar en el procedimiento de Cultura de control P- EI-03, la necesidad o requisito de elaborar "Matriz priorización de riesgos", para planeación de las conferencias y boletines.	
		Mejoramiento Continuo	Extrapolar la estrategia de la secretaría de educación a todo el municipio y certificar a los funcionarios encargados de atención al ciudadano en servicio al cliente, así mismo, identificar las personas ídneas para prestar este servicio en la administración municipal de Bello.	
		Mejoramiento Continuo	Mejorar el compromiso de la alta dirección con la articulación del proceso de mejoramiento continuo.	
		Mejoramiento Continuo	Incluir a los facilitadores de PQRSD en el manual de incentivos para optar por calificación sobresaliente en la evaluación de desempeño.	
N°	FORTALEZAS			
01	DE - La buena disposición de los funcionarios de la Secretaría de Planeación en la atención a la auditoría resaltando honestidad y respeto.			
02	PA - Se está dando cumplimiento al numeral 8.5.1 "Mejora continua"; ya que los facilitadores del Proceso de Planeación Administrativa y Financiera están cumpliendo con las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento, procurando mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas.			
03	PC - Se hace uso de varias metodologías para la eficaz comunicación con las demás dependencias de la entidad.			
04	GS - El compromiso y la disposición por parte de las Secretarías competentes en el proceso, facilitadores y funcionarios de cada Secretaría en General.			
05	GT - Se evidencia compromiso permanente de los Facilitadores del Sistema Integrado de Gestión.			
06	DIT - Buena disposición y atención por parte de los auditados frente a la Auditoría, lo que permitió que la evaluación al Proceso de Desarrollo Integral del Territorio, sirva de insumo para el mejoramiento continuo. DIT - En la Secretaría de Planeación, nombraron un Profesional Universitario, para encargarse del Sistema Integrado de Gestión, lo que permitirá más operatividad del mismo. A finales de mayo de este año, se estableció un cronograma de trabajo, el cual incluye una serie de acciones de mejora para contrarrestar las debilidades que se presentan al interior del Sistema de Calidad y se está actualizando constantemente de acuerdo a las necesidades más apremiantes y que requieren de atención inmediata.			
07	VC - Se aprecia una buena articulación operativa en la ejecución de labores de vigilancia y control entre las Secretarías de Planeación, Medio Ambiente y Desarrollo Rural, Gobierno y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, toda vez que manifiestan la realización de actividades conjuntas y la claridad en sus competencias, lo que facilita el apoyo y el traslado de requerimientos del proceso.			



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

08	GTH - 1) El proceso de gestión de talento humano de la Administración municipal evidencia recientes análisis de indicadores y de riesgos en la plataforma del SIG. 2) Excelente disposición del personal auditado para escuchar las sugerencias y recomendaciones sobre el mejoramiento continuo de la calidad del proceso Gestión del Talento Humano. 3) Se entregaron las evidencias solicitadas en el tiempo oportuno. 4) Los líderes de los Subprocesos de la Gestión del Talento Humano son preparados, idóneos y comprometidos con el sistema integrado de gestión de la calidad.
09	AR - Seguimiento permanente de la cartera morosa de tributos de la entidad y ejecución de procesos de cobro persuasivo a la comunidad, que permiten el mejoramiento de los ingresos del ente territorial.
10	GC - En las reuniones del Comité Asesor Municipal de Contratación, los cuales se desarrollan conforme a lo establecido dentro del Reglamento del mismo, se hizo el respectivo análisis del indicador del proceso: "Visibilidad de la Contratación", que mide la proporción de Procesos contractuales publicados en el SECOP con respecto a los que se encuentran actualizados, de allí se concluyó que debido a que el indicador ha superado los niveles de referencia establecidos en la respectiva Ficha Técnica, ésta se ha modificará, para su próxima actualización.
11	GI - Los Auditados conocen las labores a realizar en el proceso de Gestión de la Información, gran parte de lo documentado se utiliza y se controla el cual hace parte del buen funcionamiento del proceso.
12	EI - 1) Buena disposición, atención y conocimiento de los Auditados del proceso de Evaluación Independiente frente a la auditoría, lo que permitió el desarrollo eficaz y eficiente de la Auditoría in SITU.
13	MC - 1) La Secretaría de Educación, certifica en Servicio al Cliente a través del SENA a los funcionarios encargados de brindar Atención al Ciudadano, en cumplimiento de directrices del Ministerio de Educación. 2) La Secretaría General a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, está ejecutando capacitaciones a las diferentes Secretarías en materia de Gestión Documental y atención de PQRSD.

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)

DE - El proceso Direccionamiento Estrategico del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Bello presenta No Conformidades relacionadas con el seguimiento a los riesgos y el incumplimiento de acciones de mejora, establecidos en la NTCGP 1000:2009.

PA - El Proceso de Planeación Administrativa y Financiera esta conforme al Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Bello, cumpliendo casi en su totalidad con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 y los propios requisitos del Sistema de Gestión, así como la implementación y mantenimiento de manera eficaz, eficiente y efectiva; no obstante sería adecuado que la Secretaría de Recaudos y Pagos, Secretaría de Hacienda, Ejecuciones Fiscales, Administración de Rentas, Catastro y la Secretaria de Salud en algunos procedimientos, trabajen conjuntamente como Proceso, sosteniendo los objetivos y las políticas de Calidad de la Entidad.

GT - El proceso Gestión de Trámites es Adecuado a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 y la norma ISO 9001:2008, aunque requiere la toma de acciones inmediatas para el ajuste del proceso, que permita mejorar la prestación de los trámites y servicios a la comunidad.

AA - El proceso de Asesoría y Asistencia presenta No Conformidades en referencia a la NTCGP 1000:2009, que afectan la evaluación del nivel de implementación y mantenimiento eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de gestión, dado que faltaría información para dar tal dictamen.

DIT - Después de realizada la entrevista con los auditados y una vez revisada una muestra de documentos que hacen parte de la ejecución del proceso Desarrollo Integral del Territorio: Caracterización, procedimientos, registros, tramites y servicios, indicadores, los cuales se encuentran articulados al Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal Central; se determina que no existe conformidad del Sistema Integrado de Gestión con el manual de calidad y aunque se observa que la implementación de estos es eficaz, no son eficientes ni efectivos, para contrarrestar las debilidades del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

FC - El proceso de Formación Ciudadana presenta No Conformidades en referencia a la NTCGP 1000:2009, que afectan la evaluación del nivel de implementación y mantenimiento eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de gestión, así como falta de control de los documentos y productos del proceso.

VC - El proceso cuenta con documentación establecida en su mayor proporción. No obstante, hace falta incorporar información importante al mismo como en el caso de la Secretaría de Tránsito y Transporte y; controlar el ajuste y actualización de la existente por parte de las demás Dependencias pertenecientes al mismo. Se evidencia el cierre de acciones de mejoramiento de auditorías anteriores y la articulación de los procedimientos de gestión de la calidad.



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

GTH - En términos generales, el proceso de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (tanto de la Administración municipal como de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello) se ajusta a los requisitos de la norma NTCGP1000:2009 y del SIG. Se demuestra la debida implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. Es un proceso significativo dentro del proceso de gestión de la calidad, lo que se plasma en la misión y objetivos de Calidad, y al evaluar los indicadores del proceso, se evidencia el logro de los objetivos del proceso.

GC - Se considera que el objetivo se logró, dado que se hizo el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de las auditorías del año 2015 y se revisaron los temas de calidad: formatos, riesgos, caracterización, indicadores, procedimientos, lo que permitirá avanzar en la actualización de la información previo a la visita del ICONTEC. La auditoría permitió evidenciar la falta de revisión de toda la documentación del proceso.

GI - Como ya sabemos un sistema es un conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad, día a día debemos trabajar para mejorar y conseguir por fin un sistema con calidad.

EI - Una vez realizada la Auditoría al proceso de Evaluación Independiente, se evidenció el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la auditoría Interna 2015 y un seguimiento parcial al Plan de Mejoramiento suscrito con el ICONTEC en el 2015, donde no se evidenció en este último la actualización del procedimiento de auditoría de control interno P-EI-02.

El proceso de evaluación independiente objeto de la presente auditoría, mediante muestreo, no cumple los requisitos establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009 (se excluye el numeral 7,3). ya que se presenta una NoConformidad y oportunidades de mejora reiterativas en el proceso de auditoría interna 2015.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA

PC - Se debe de realizar como esta estipulado en la entidad los viernes del SIG en el horario de 10: a.m. a 12: m. con el fin de realizar la autoevaluación de la gestión de la oficina Asesora de Comunicaciones y verificar los cambios pertinentes a los procedimientos P01 para la difusión de la información interna y externa y P02 comunicación para la movilización, al igual que se debe de realizar un constante seguimiento y dejar evidencia de la medición, seguimiento y análisis de los indicadores FTI01 atención en comunicaciones, FTI02 favorabilidad del mandatario y FTI03 Free Press dejando como registro las actas de socialización de los mismos; lo anterior con el fin de que se tomen acciones de mejora de dicho proceso.

GS - Planeación y alta dirección: REVISAR EN: Procesos/ Estratégicos/DireccionamientoEstratégico/Manuales/M01 Manual del SIG). DEFINE EN EL NUMERAL 5.7 . Responsables líderes en cada proceso. El cálculo y análisis de los indicadores de los procesos se debe realizar según su periodicidad en acta de reunión (F-DE-01), cuyo asunto será el seguimiento, medición y análisis de los indicadores del proceso; esta reunión será citada por una de las secretarías líderes de los procesos, así: Para Gestión social: Secretaría de Integración Social.

GT - Se recomienda hacer auditorías específicas por Secretaría y/o Direcciones Administrativas, para generar una revisión más exhaustiva, que refleje donde se deben hacer mayores ajustes al sistema.

Realizar seguimiento permanente a los planes de mejoramiento suscritos, que permitan la mitigación de las no conformidades y puedan afectar el proceso de recertificación de la Administración Central.

AA - 1) Redefinir la metodología de evaluación de los procesos, en los cuales se evalúa la Atención del servicio y la oportunidad del mismo, y se debe direccionar la evaluación a los resultados o impacto del proceso.

2) Diseñar una nueva metodología de determinación de muestras para la realización de las Evaluaciones de los servicios, que minimicen la cantidad de encuestas a aplicar, así como los recursos a utilizar y optimizar los recursos humanos y tecnológicos para la relación de estas evaluaciones.

3) Determinar un sólo líder o coordinador del proceso de Asesoría y Asistencia, que permita la coordinación de actividades, seguimiento y medición del proceso y la toma de acciones para la mejora continua.

DIT - Realizar reuniones periódicas, con los representantes de la Secretarías de Planeación, Obras Públicas y Tránsito, con el objetivo de revisar, actualizar y ajustar, los documentos establecidos en el manual de calidad del proceso Desarrollo Integral del territorio.

Realizar reuniones con todo el personal de las diferentes Secretarías, donde se traten los temas relacionados con los procedimientos, trámites y servicios, registros y documentos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal, para generar mayor apropiación de ellos, y a la vez, trabajar la articulación entre éstos y otros procesos.

Nombrar en provisionalidad un funcionario, única y exclusivamente para atender las necesidades del Sistema Integrado de Gestión, y en especial, lo relacionado con el Sistema de Calidad, permitiendo que el Sistema este permanentemente monitoreado y de ésta forma detectar a tiempo las debilidades que se presenten, generando las alertas tempranas a la Alta Dirección, para que puedan tomar las decisiones más apropiadas y pertinentes frente al tema.



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

FC - 1) El proceso requiere la revisión de los procedimientos, trámites y servicios que lo determinan, para reorientar la gestión, identificar claramente su objetivo, políticas, actividades, indicadores de gestión, entre otros.

2) Analizar los productos o servicios del proceso, definir claramente en qué consiste cada uno de ellos, metodología de implementación y evaluación, y la pertenencia de las diferentes Secretarías en el proceso.

VC - Capacitar e involucrar desde la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión a los Líderes del Proceso para que se logre un mayor control y aprovechamiento del mismo, de cara al cumplimiento de las obligaciones del Ente Territorial. Verificar todas las hojas de vida de Trámites y Servicios toda vez que se encontró algunos trámites que deben ser trasladados al proceso Gestión de Trámites - GT y, otras que documentan como "Servicios" actividades que se realizan por oferta, por oficio o como parte de un procedimiento policivo que demandan otro tratamiento en el proceso.

GTH - Acatar todas las oportunidades de mejora, sugerencias y recomendaciones, y atacar las causas de todos los hallazgos, de las auditorías realizadas (internas y externas) con el fin de procurar el mejoramiento continuo y la total implementación del Sistema Integrado de Gestión; certificándose en las normas ISO 9001 versión 2015. Se recomienda para próximas auditorías, realizar por separado la auditoría al proceso de Gestión de Talento Humano de la Administración Municipal, del proceso de Gestión del Talento Humano de la Secretaría de Educación, ya que dos horas son un tiempo muy corto para auditar dos dependencias tan complejas y con multiplicidad de actividades.

GC - Definir con claridad al (o los) líderes del proceso para que se responsabilice de manera precisa la revisión de los documentos y del proceso en general. Lo anterior, debido a que en la caracterización se tiene establecido a todo el Nivel Directivo como líderes del proceso, lo que ha conducido a falta de precisión en las responsabilidades.

Evaluar la posibilidad de identificar y elegir mejores sitios para la realización de las auditorías, dado que hubo algunas en las cuales el espacio fue muy reducido, lo que dificultó el proceso y generó incomodidad.

GRF - 1) Definir claramente los facilitadores de las diferentes Secretarías en referencia a los diferentes Procesos del SIG.

2) Actualizar en la caracterización los líderes de proceso de acuerdo a los procedimientos, hoja de vida, entre otros.

3) Incluir el control de los servicios públicos de los bienes en comodato.

EI - Realizar reuniones con los funcionarios de la Secretaría de Control Interno, donde se traten los temas relacionados con la revisión y actualización de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal, y el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas implementadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con el ICONTEC 2015.

Así mismo es importante resaltar dentro del proceso de la Auditoría que es importante extender el tiempo de las próximas auditorías in SITU a este proceso dado la trazabilidad e importancia del Proceso de Evaluación Independiente.

Fechas de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección (Cliente de la Auditoría)