

Bello, 20 de Junio de 2014

Doctor
CARLOS MUÑOZ LOPEZ
Alcalde Municipal
Municipio de Bello

Asunto: Informe de Auditoría N° 10 Interna al Sistema Integrado de Gestión y procesos certificados de la Secretaría de Educación.

Respetado Doctor Muñoz Lopez

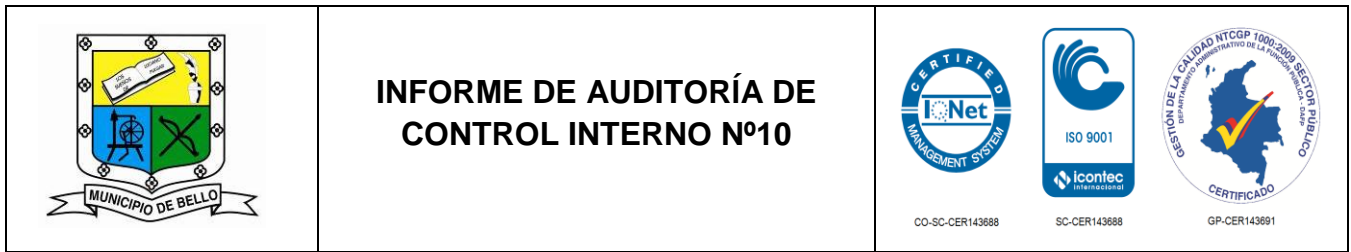
La Secretaría de Control Interno con fundamento en la ley 87 de 1993, artículo 9, practicó Auditoría Interna al Sistema Integrado de Gestión de la Administración Central del Municipio de Bello y procesos certificados de la Secretaría de Educación.

La Auditoría se llevó a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y según el artículo 3 del decreto 1537 de 2001 que enmarca el rol de Control Interno y requirió del procedimiento documentado en el Sistema Integrado de Gestión que involucra planeación, ejecución e informe de la Auditoría.

La auditoría incluyó el análisis de las evidencias frente a los criterios establecidos, el cual brinda un nivel de confianza de los controles a los riesgos y a la evaluación y seguimiento de los procesos que operan en la Administración Central del Municipio de Bello, determinando las Debilidades que repercuten en la prestación de servicios y cumplimiento de la normatividad vigente.

Como resultado de la auditoría se identificaron 80 No Conformidades y 77 Observaciones u oportunidades de Mejora del Sistema Integrado de Gestión en referencia a los criterios establecidos en la NTCGP 1000:2009; y para los procesos certificados de la Secretaría de Educación se identificaron 21 No conformidades y 25 Oportunidades de mejora en relación con las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación Nacional.

Como conclusión del proceso auditor para el Sistema integrado de Gestión, se determina que dicho sistema en su etapa de documentación es CONFORME a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y SISTEDA; y presenta un BAJO NIVEL de



implementación, mantenimiento y mejora, dado que la entidad no opera bajo el enfoque por procesos, presenta debilidades en el control de registros, seguimiento, análisis de datos y acciones de mejoramiento.

Mientras que para los procesos certificados de la Secretaría de Educación frente a las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación Nacional, en las etapas de documentación e implementación presentan un GRADO MEDIO DE CONFORMIDAD con las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación Nacional; ya que se presentan debilidades en las actividades de seguimiento y medición del proceso, tratamiento del servicio No Conforme y la implementación de las acciones de mejora derivadas de procesos de auditoría interna y externa realizados con anterioridad.

Ahora, con el fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la Secretaría de Planeación como representante de la alta Dirección para el Sistema Integrado de gestión y la Secretaría de Educación del Municipio de Bello deberán suscribir con la Secretaría de Control Interno el correspondiente Plan de Mejoramiento en formato establecido en el procedimiento de Auditoría de control Interno del proceso de Evaluación independiente, que permita subsanar las Debilidades puntualizadas, en un plazo de cinco (5) días calendario a partir del recibo del presente informe.

JORGE IVÁN GIRALDO FLOREZ
 Secretario de Control Interno

HENRY CASTRO ARANGO
 Subsecretario de Evaluación

Anexos: **dos** (informe ejecutivo y formato plan de mejoramiento)

Copia a: Doctor Eddy Farley Echeverry López, Secretario de Deportes y Recreación.
 Doctor José Rolando Serrano Jaramillo, Secretario de Educación y Cultura.
 Doctora María Elena Gallego, Secretaria de Emprendimiento.
 Doctor Carlos Mario Garcés Díaz, Secretario General.
 Doctor Andrés Abelino Ochoa Morales, Secretario de Gobierno.
 Doctor Germán Londoño Roldán Secretario de Hacienda.
 Doctora María Victoria Mesa Hernandez, Secretaria (E) de Infraestructura.
 Doctora Natalia Builes Cuartas, Secretaria de Integración Social y Participación C.
 Doctora Yenia Rivas Renteria, Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Rural.
 Doctor Carlos Mauricio Henao Barrera, Secretario de Planeación.
 Doctor Cesar Augusto Arango Serna, Secretario de Salud.
 Doctor John Alexander Osorio Osorio, Secretario de Servicios Administrativos.
 Doctor Edgar Callejas Arango, Secretario de Tránsito y Transporte.
 Doctor Jose Argemiro Restrepo Restrepo, Asesoría Jurídica
 Doctor Nicolas Rave Henao, Asesor Gestión de Riesgo



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

SECRETARIA DE CONTROL INTERNO

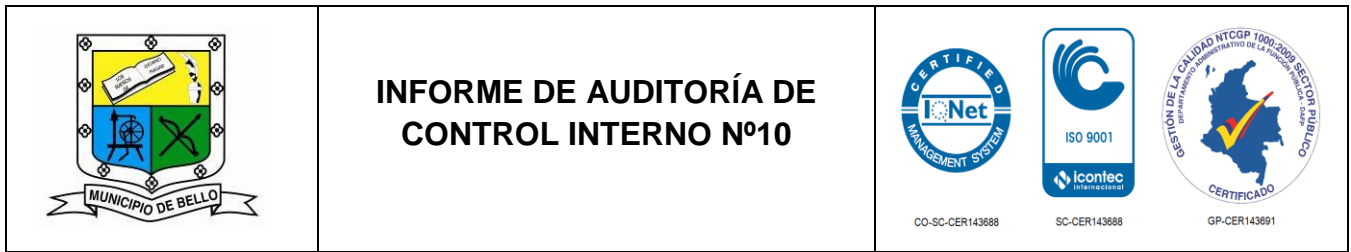
JORGE IVAN GIRALDO FLOREZ
Secretario

HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Auditor Líder
Profesional Universitario

Isabel Yubelly Medina, Jairo Antonio Hernández, Luis Fernando Nieto, Arley Montoya, Wilver Henao, Diana Maria Clavijo Escobar, Juan Guillermo Rodriguez Tabares, Claudia Patricia Pineda Henao, Cristian Alexander Cordoba R, Lina María Hernandez Daza, Nohemí Saldarriaga H, Erika Natalia Carvajal Quintero, Gloria Estela Ceballos Montoya, Juan Fernando Arango Piedrahita, Maria Elena Gomez, Francisco Javier Hernandez, Hernan Antonio Cardona Valencia, Luz Dary Vallejo Gil, Catalina Tamayo Ortega, Diana Isabel Galvis, Felipe Alberto Velasquez, Jose Heli Vargas Hincapié, John Jairo Arboleda Pinto, Alba Luz Bedoya, Edwin Quintero, Albeiro Pemberty, Cecilia Cano M, Alvaro Muñoz Cadavid, y Marlo Florez
Auditores Acompañantes

Bello
Junio 20 de 2014



1 OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad del SIG de la Administración Central Municipal de Bello con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en el MECI 1000:2005 y en la ley 489 de 1998 y evaluar la conformidad de los procesos de Atención al Ciudadano, Cobertura, calidad y Talento Humano de la Secretaría de Educación frente a las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaria de Educación.

2 CRITERIOS

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos de acuerdo a lo establecido en:

Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 (para ambos casos se excluye el numeral 7,3), MECI 1000:2005 y la ley 489 de 1998 del SISTEDA.

Las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación.

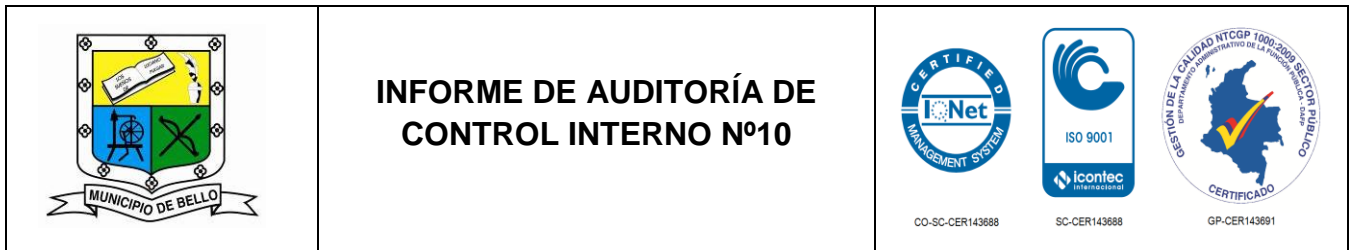
3 ALCANCE

- Planes de Mejoramiento de la Auditoria No 09 de 2013 y Plan de Mejoramiento de la Auditoría Externa del ICONTEC del 2013.
- Manual de Calidad que incluyen: Mapa de Procesos, 17 Procesos caracterizados, Procedimientos Documentados, Registros, Riesgos, Controles, Indicadores, Mejora Continua y su armonización con el MECI y el SISTEDA de la Administración Central del Municipio de Bello.
- Procesos Certificados de la Secretaría de Educación y Cultura de la Administración Central del Municipio de Bello: Atención al Ciudadano, Cobertura, calidad y Talento Humano.

4 GENERALIDADES

Metodología

Para la realización de la auditoria, se solicitó información, se realizó el análisis documental, elaboración de lista de chequeo, cronograma y plan de auditoría, y reuniones con los líderes y / o responsables de los procesos del Sistema Integrado de Gestión (Sistema de Gestión de la



Calidad, Sistema de Control Interno -MECI - y Sistema de Desarrollo Administrativo-SISTEDA), con el fin de indagarles por la lista de chequeo (F-EI-03), entrevista, encuesta u otros instrumentos para obtener la evidencia física por cada una de las mismas en la medida de ser posible para construir el informe final de auditoría.

Hechos Relevantes De Las Últimas Auditorías De Control Interno:

Ver Informes de Auditoría Interna del SIG No 009 de la vigencia 2013, Auditoría Externa del ICONTEC vigencia 2013.

5 RESULTADO DE LA AUDITORIA

5.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1.1 No Conformidades

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	NO CONFORMIDADES	Requisito Norma
01	Secretaría de Planeación	Direccionamiento Estratégico	No se encontró el Anuario Estadístico publicado en la página web del municipio de Bello, www.bello.gov.co , como se indica en la hoja de vida del servicio; incumpliendo así, con lo establecido en los requisitos 7.2.2 y 7.5.1 de la norma NTCGP 1000.	NTCGP 1000, 7.2.2 y 7.5.1
02		Planeación Administrativa y Financiera	No se evidencian actualizadas en el SIG las hojas de vida de trámites y servicios del Proceso de Planeación Administrativa y Financiera, incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009 y los elementos 2.1.3, 2.2.2, 3.1.1 del MECI	Requisito 4.2.3. de la NTCGP 1000:2009 y elementos 2.1.3, 2.2.2, y 3.1.1 del MECI 1000:2005
03			Según revisión hecha al Alphasig al proceso de Planeación Administrativa y Financiera, no se evidencia el cargue de la información actualizada ni el análisis integral al indicador del proceso por parte del líder, incumpliendo el literal b) del requisito 4.1 de la NTCGP 1000:2009 y el numeral 8.4 de la misma, así como el elemento correspondiente al numeral 2.1.4 del MECI 1000:2005	Requisito 4.1 literal b) de la NTCGP 1000:2009 y requisito 8,4. Requisito 2.1.4 del MECI 1000:2005



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

04			Se evidencia que los controles establecidos para disminuir los riesgos del proceso de Planeación Administrativa y Financiera, no son coherentes con las causas que los originaron; además que no son efectivos para disminuir la incidencia de los riesgos en el paso a paso de los procedimientos del proceso, incumpliendo con los literales c y g del requisito 4,1 de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 1,3,5 - 2,1,3 - 3,1,1. del MECI 1000:2005	Requisito 4,1 literales c, g de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 1,3,5 - 2,1,3 - 3,1,1. del MECI 1000:2005
05			No se evidencian copias de seguridad de los registros físicos del Proceso de Planeación Administrativa y Financiera, incumpliendo con el requisito 4,2,4 de la NTCGP 1000:2009 así como el elemento correspondiente al numeral 2.1.3 del MECI 1000:2005.	Requisito 4,2,4 de la NTCGP 1000:2009 y el requisito 2,1,3 del MECI 1000:2005
06			No se evidencian registros de la socialización al interior del equipo de trabajo de la Secretaria de Hacienda, del informe de la revisión por la dirección, incumpliendo con el requisito 8,5,1, de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005	Requisito 8,5,1 de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005
07			No se evidencia los registros de los resultados de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que pertenecen al Proceso de Planeación Administrativa y Financiera, incumpliendo con el requisito 7,2,3 en el literal c) de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 2,2,1-3,1,1- 3,3,1- 3,3,2 del MECI 1000:2005.	Requisito 7,2,3 en el literal c) de la NTCGP 1000:2009, y los requisitos 2,2,1-3,1,1- 3,3,1- 3,3,2 del MECI 1000:2005



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

08			No se evidencia REGISTROS DE LAS ACCIONES que se han emprendido a partir del análisis de los indicadores (análisis de datos) del Proceso de Planeación Administrativa y Financiera, incumpliendo con el requisito 8,5,1, de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005.	Requisito 8,5,1 de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005
09			No se evidencia registros de las evaluaciones de los servicios o trámites prestados a los clientes, que determinen la conformidad o no conformidad del servicio y/o producto, incumpliendo con el requisito 8,2,1 de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 2,1,3 - 2,1,4 - 2,2,1 del MECI 1000:2005.	Requisito 8,2,1 de la NTCGP 1000:2009, y los requisitos 2,1,3 - 2,1,4 - 2,2,1 del MECI 1000:2005.
10	Secretaría General	Comunicaciones	El control de documentos no se encuentra actualizado en el SIG, el documento "Política de Comunicación Pública"	4,2,3 literales c) y d) NTCGP1000
11			No se evidenciaron las acciones emprendidas a partir del análisis de indicadores del proceso	8.2.3.
12	Infraestructura y Vivienda Tránsito y Transporte Deportes y Recreación Educación y Cultura Integración Social y Participación Ciudadana	Gestión Social	No se tienen actualizados los indicadores de los servicios del proceso Gestión Social en Alphasig, ni los respectivos análisis, incumpliendo la norma NTCGP 1000 en su numeral 8.2 "Seguimiento y Medición"; y el Subsistema Control de Evaluación	8.2.3 NTCGP 1000 1.2.2 del MECI
13	Infraestructura y Vivienda		No se presentó a la auditoría interna del proceso de Gestión Social, tal como lo evidencia el registro de asistencia, incumpliendo el compromiso con el desarrollo e implementación del SIG, descrito en el numeral 5.1 de la norma NTCGP 1000 de 2009 (Compromiso de la Dirección); así como el subsistema Control Estratégico del MECI 2005	5.1 NTCGP 1000 Subsistema Control Estratégico



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

14	<p>Infraestructura y Vivienda Tránsito y Transporte Salud Educación y Cultura Integración Social y Participación Ciudadana</p>		<p>No hay concordancia entre los Trámites y Servicios documentados en el SIG con respecto a los que están registrados en Alphasig, incumpliendo con la norma NTCGP 1000 4.2.3 Control de Documentos, y el Subsistema "Control de la Gestión" del MECI</p>	<p>4.2.3 NTCGP 1000 4.2.3 1.2 del MECI</p>
15	<p>Tránsito y Transportes Salud Infraestructura y Vivienda</p>		<p>No se presentaron evidencias de respuesta a algunas PQRs relacionadas con el proceso de Gestión Social, las cuales se encuentran pendientes en la plataforma de Gestión Documental, incumpliendo la norma NTCGP 1000 sobre la comunicación con los usuarios que se referencia en el numeral 7.2.3; así como el Subsistema Control de la Gestión del MECI</p>	<p>7.2.3 NTCGP 1000 1.2.2 MECI</p>
16	<p>Educación y Cultura</p>		<p>La Subsecretaría de Cultura no ha implementado el formato Asistencia a eventos con la comunidad (F-GS-11) incumpliendo la norma NTCGP 1000 en su numeral 4.2.3 Control de Documentos, y el Subsistema "Control de la Gestión" del MECI</p>	<p>4.2.3 NTCGP 1000 1.2 del MECI</p>
17	<p>Infraestructura y Vivienda Tránsito y Transporte Integración Social y Participación Ciudadana</p>		<p>No se identifican las No Conformidades en la prestación de los servicios por lo cual no han elaborado los respectivos planes de mejoramiento, no cumpliendo el Control del servicio No Conforme descrito en la norma NTCGP 1000 en su numeral 8.3; así como el Subsistema del MECI "Control de Gestión"</p>	<p>8.3 NTCGP 1000 1.1.1 del MECI</p>
18	<p>Planeación, Educación, Tránsito y Transporte, Gobierno, Salud, Bienestar Social, Deporte y recreación</p>	<p>Gestión de trámites</p>	<p>Las Secretarías de Despacho líderes del proceso no cuentan con los documentos o registros que muestren la identificación de las necesidades y expectativas actuales de los clientes que apuntan a la satisfacción social con el suministro de trámites y servicios, es decir, no se tiene en cuenta los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta; incumpliendo con los requisitos 5.2 Enfoque al Cliente y el 7.2.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio, literal a) de la NTCGP:1000.2009</p>	<p>5,2 Y 7,2,1 NTCGP 1000</p>



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

19	Planeación, Hacienda, Educación, Tránsito y Transporte, Gobierno, Salud, Bienestar Social, Deporte y recreación, y Jurídica		Se solicito a las Secretarías de Despacho registros que indicaran los resultados del análisis de las PQRS del proceso, llevadas a cabo en los Comités Técnicos, donde se identificaran las causas que originaron las PQRS que se presentaron, el porcentaje de oportunidad y la adopción de las acciones pertinentes en el plan de mejoramiento de dicho comité; no se presento evidencias del consolidado del proceso que determinara disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente; incumpliendo con el requisito 7.2.3. Comunicación con el Cliente, literal c), de la NTCGP 1000:2009 y con el (P 05 Para la Gestión de las PQRS).	7.2.3 NTCGP 1000
20			En el proceso Gestión de Trámites no se evidencio los resultados del consolidado de la medición de sus indicadores ni correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente, incumpliendo con el requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, de la NTCGP:1000.2009.	8.2.3. NTCGP 1000
21			En la entidad, a pesar de contar con el procedimiento P01 para el Control de Trámites y Servicios no Conforme, no se encontró evidencias de la definición de acciones para eliminar la no conformidad del proceso Gestión de Trámites, como tampoco se evidencio acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de su entrega o cuando haya comenzado su uso, incumpliendo con el requisito 8.3 Control del producto o servicio no conforme en los literales a) y d), de la NTCGP:1000.2009	8.3 Literales a) y d) NTCGP 1000
22			El proceso de Gestión de Trámites cuenta con 2 indicadores que permiten su medición, seguimiento y evaluación, pero las Secretarías de Despacho líderes de éste, no presentaron el registro del consolidado del proceso para evaluar su desempeño, como resultado del análisis de los datos de los indicadores que permita la mejora continua de la eficiencia eficacia y efectividad del proceso en mención, incumpliendo con el requisito 8.4 Análisis de datos, de la NTCGP 1000:2009.	8. 4 NTCGP 1000



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

23	Secretarías de Salud, Transito, Emprendimiento, Medio Ambiente, Gobierno, Deportes	Asesoría y Asistencia	El proceso de Asesoría y Asistencia no está debidamente documentado e implementado en la organización, la caracterización del proceso no contempla la Secretaría de Integración Social y Participación Ciudadana, y en general todas las Secretarías realizan este proceso, no permitiendo determinar la secuencia e interacción y trazabilidad, ni realizar el seguimiento, y la medición cuando sea aplicable y el análisis del proceso en la organización, incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001/NTCGP 1000, numeral 4.1. -4.2.3	4.1- 4.2.3 NTCGP 1000
24			Se evidenció que no hay control de documentos desde la oficina de organización y métodos, los trámites y servicios de la Secretaría de Emprendimiento se encuentran desactualizados en su registro y versión, (hallándose la evidencia de que fueron enviados a esta oficina en el mes de marzo de 2014), para su actualización, incumpliendo con lo establecido en el requisito 4.2.3 de la norma ISO 9001/NTCGP 1000; además los elementos 2.1.3, 3.1.1, del MECI 1000.	4.2.3 NTCGP 1000 - 2.1.3- 3.1.1. MECI 1000
25			No se hace seguimiento al procedimiento documentado en el proceso de asesoría y asistencia, ya que no se tienen las actas del comité técnico semestrales, donde se evidencie el seguimiento a las acciones y resultados del procedimiento que registre no solo su establecimiento e implementación sino su mantenimiento, incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001/NTCGP 1000, numeral 4.2.3, elementos MECI 1000, 2.2.2.-3.1.1.- 2.1.3.	4.2.3 NTCGP 1000 - 2.2.2.- 3.1.1.-2.1.3.
26			No se han actualizado los riesgos del proceso, como tampoco sus controles, el mapa de riesgos y plan de mejoramiento existente tienen establecido como control, el plan de asesoría y asistencia y no se tiene, se da tratamiento cuando ocurre el hecho, incumpliendo con lo establecido en el requisito 4.1 literal g) de la norma ISO 9001/NTCGP 1000; además los elementos 2.1.3, 3.1.1, 3.3.2, del MECI 1000.	4.1 NTCGP 1000 - 2.1.3 3.1.1. 3.3.2 MECI 1000
27			El proceso carece de resultados concretos que evidencien la medición y el seguimiento, ya que en su mayoría no aplican encuestas de evaluación, no hay resultados de indicadores ni análisis de estos, incumpliendo con las normas ISO 9001:2008 y NTCGP:1000 en el numeral 4.1 y el numeral 8.2.3, ni los elementos 2.1.4, 2.1.5, 3.1.2, del MECI 1000:2005.	4.1 8.2.3, NTCGP 1000 - 2.1.4, 2.1.5, 3.1.2, MECI 1000



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

28			No existe registro del acta de Comité que evidencie el Análisis de los Indicadores del proceso, no disponen de valores planificados o de alerta para emprender acciones correctivas tal como lo requiere la Norma ISO 9001/NTCGP 1000; en el numeral 8.2.3, y los elementos 2.1.4, 2.1.5, 3.1.2, del MECI 1000:2005.	8.2.3 NTCGP 1000 - 2.1.4, 2.1.5, 3.1.2, MECI 1000
29			No existe evidencia del análisis de Indicadores y datos del Sistema que permita evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad, tal como lo establece el numeral 8.4 de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y los elementos 2.1.4, 3.1.1, 3.1.2, del MECI 1000:2005.	8.4 NTCGP 1000 - 2.1.4, 3.1.1, 3.1.2, MECI 1000
30			No se está cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, evidenciado en los trámites y servicios del proceso, con normas obsoletas o no registradas en el normograma, tal como lo establece el numeral 7.2.1. de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000 y los elementos 2.1.4, 3.1.1, 3.1.2, del MECI 1000.	7.2.1. NTCGP 1000 - 2.1.4, 3.1.1, 3.1.2, MECI 1000
31	Secretarías de: *Deportes *Educación *Emprendimiento *General *Gobierno *Hacienda	Desarrollo Integral del Territorio	Aunque se tienen encuestas realizadas a usuarios de los servicios de Desarrollo Integral del Territorio en la Secretaría de Infraestructura, no se evidencia el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente correspondiente al año 2014; de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2.1 de la Norma NTCGP 1000.	8.2.1
32	*Infraestructura *Integración Social *Medio Ambiente *Planeación *Salud *Servicios Administrativos *Tránsito		No se evidencia seguimiento y medición las características del o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos, mantenimiento evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Esto se evidencia en la respuesta (o falta de respuesta y/o seguimiento) a los servicios 2414 con radicado 201317409, y 2683 con radicado 201331403; incumpliendo lo establecido en el numeral 8.3 de la Norma NTCGP 1000.	8.3
33	*Deportes *Emprendimiento *Gobierno *Integración Social *Salud *Tránsito y Transporte	Formación Ciudadana	No se cuenta con la bandera actualizada lo que impide ver la documentación actualizada de los procedimientos, mapas de riesgo indicadores y caracterizaciones, entre otros; según lo establecido en la NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.5	NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.5
34	Gobierno		No se evidencia que se desarrollen actividades relacionadas con los riesgos e indicadores del proceso, como son monitoreo y evaluación periódica de los riesgos, incumpliendo lo estipulado en la NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.5	NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.6



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

35	Salud	No se evidencia que se realicen seguimientos a los riesgos del proceso, como son monitoreo y evaluación periódica de los riesgos; incumpliendo lo estipulado en la NTCGP 1000 4,1 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.2	NTCGP 1000 4,1 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.2
36	Deportes, Educación, Salud, Emprendimiento	No se evidencia en el acta de análisis de indicadores que las dependencias Deportes, Educación, Salud, Emprendimiento; hayan asistido al análisis por procesos según lo establecido en la NTCGP 1000 4,1 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.2	NTCGP 1000 4,1 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.3
37	Tránsito y transporte	Aunque realiza la evaluación de satisfacción del cliente y/o usuario del proceso, no se evidencia que se remite al formato que determina el tamaño de la muestra al momento de realizar dicha medición incumpliendo lo establecido en el documento D02 Determinación del tamaño de la muestra del proceso mejoramiento continuó del Sistema integrado de Gestión.	NTCGP 1000 5.2 y MECI 1000 2.1.3 - 2.1.4 - 2.2.1 - 2.3.2 - 2.3.3 -
38	*Deportes *Educación *Emprendimiento *Gobierno *Integración Social *Medio Ambiente *Salud *Tránsito y Transporte	No se realizan toma de acciones de mejora a partir del Informe de Revisión por la Dirección incumpliendo lo establecido en el NTCGP 1000 5.6.3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.3 - 2.1.4 - 3.1.1. - 3.3.2 -	NTCGP 1000 5.6.3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.3 - 2.1.4 - 3.1.1. - 3.3.2 -
39	Emprendimiento y Tránsito y Transporte	No se ha realizado el seguimiento al Plan de Mejoramiento por procesos de las dependencias de Emprendimiento y Tránsito y Transporte, toda vez que las acciones se encuentran vencidas y aun no han sido cerradas incumpliendo lo establecido NTCGP 1000 8.2.2. y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.1 - 2.1.3 - 3.1.1 - 3.1.2 - 3.2.2 - 3.3.1 - 3.3.2 - 3.3.3	NTCGP 1000 8.2.2. y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.1 - 2.1.3 - 3.1.1 - 3.1.2 - 3.2.2 - 3.3.1 - 3.3.2 - 3.3.3
40	*Deportes *Educación *Emprendimiento *Gobierno *Integración Social *Medio Ambiente *Salud *Tránsito y Transporte	No hay buena capacidad de los sistemas de información para poder cumplir con los requerimientos del proceso de formación ciudadana, incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000 7.6. y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 2.2.3 - 3.1.1 - 3.2.1 - 3.2.2 - 3.3.2	NTCGP 1000 7.6 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 2.2.3 - 3.1.1 - 3.2.1 - 3.2.2 - 3.3.2



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

41	*Deportes *Educación *Emprendimiento *Gobierno *Integración Social *Medio Ambiente *Salud *Tránsito y Transporte		Aunque se realiza el análisis de indicadores, no existe el análisis de datos históricos del proceso, incumpliendo lo establecido en a NTCGP 1000 7.6. y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 2.2.3 - 3.1.1 - 3.2.1 - 3.2.2 - 3.3.2	NTCGP 1000 7.6 y MECI 1000 1.3.5 - 2.1.3 - 2.2.3 - 3.1.1 - 3.2.1 - 3.2.2 - 3.3.3
42	Tránsito y transporte		Se evidencia que el registro de asistencia para las actividades que realiza la Secretaria de Transito y Transportes, dentro del proceso de formación ciudadana, no es el establecido en el Sistema Integrado de Gestión, incumpliendo lo establecido en la NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.5	NTCGP 1000 4,1 y 4,2,3 y MECI 1000 2.1.1 - 2.1.2 - 2.1.5
43	Medio Ambiente, Gobierno, Bienestar Social, Transito, Salud, Planeación, Educación.	Vigilancia y Control	No se realiza una actualización ni revisión al procedimiento documentado, como se evidencia en los formatos FDE02 y FD03 que remite el procedimiento y los cuales no existen; incumpliendo con el requisito 4.2.3 sobre la revisión y actualización de documentos necesarios de la norma NTCGP 1000:2009 y los numerales 2.1.1; 2.1.3; 2.1.5 del MECI 1000:2005.	4.2.3 NTCGP 1000:2009
44	Gobierno Planeación		No se tiene documentados formatos que son utilizados para evidenciar las actividades del procedimiento, como se muestra en la presentación de registros utilizados en las tramites y/o servicio: incumpliendo con el requisito 4.2.4 sobre la revisión y actualización de documentos necesarios de la norma NTCGP 1000:2009 y los numerales 2.1.1; 2.1.3; 2.1.5 del MECI 1000:2005.	4.2.4 NTCGP 1000:2009
45	Medio Ambiente, Gobierno, Bienestar Social, Transito, Salud, Planeación, Educación.		No se cumple con el procedimiento establecido para la medición, análisis y mejora del proceso, porque a pesar de que se hace el análisis de indicadores del proceso en el Alphasig, no se evidencia la toma de acciones para la mejora continua y por tanto, no se hace el seguimiento y los planes de mejoramiento respectivos; mostrando la no conformidad con lo establecido en los numerales 8.2.3 y 8.5.1 de la NTCGP1000:2009 y los numerales 1.2.1; 2.1.4; 2.1.5; 3.1.1; 3.1.2; 3.3.1 y 3.3.2 del MECI 1000:2005.	8.2.3 NTCGP 1000:2009
46	Talento Humano	Gestión del Talento Humano	No se encontró la evidencia de diligenciamiento de la planilla F03 de algunos servicios como Visados Carrera Administrativa, Evaluación de Desempeño Laboral y algunos de Bienestar Laboral, incumpliendo con ello, con el numeral de la Norma NTCGP 1000 4.2.3 y 4.2.4	NTCGP 1000 4.2.3 y 4.2.4
47	Bienestar Laboral- Carrera Administrativa		Se evidencia que el formato del Plan de Bienestar Laboral, se encuentra en un formato no actualizado, incumpliendo con el numeral de la Norma NTCGP 1000 4.2.3 y 4.2.4	NTCGP 1000 4.2.3 y 4.2.4



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

48	Secretaría de Servicios Administrativos		No se encontró evidencia de seguimiento y de análisis a los indicadores del proceso de Gestión del Talento Humano. Incumpliendo así con lo establecido en el requisito	NTCGP 1000 8.4
49	Secretaría de Servicios Administrativos		No se encontró evidencia del seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento de Riesgos, incumpliendo con ello, el requisito de 8.5.2 de la Norma NTCGP 1000.	NTCGP 1000 8.5.2
50	Secretaría de Hacienda	Administración de Rentas	Según revisión hecha al Alphasig al proceso de administración de rentas, no se evidencia el cargue de la información actualizada ni el análisis integral al indicador del proceso por parte del líder, incumpliendo el literal b) del requisito 4.1 de la NTCGP 1000:2009 y el numeral 8.4 de la misma, así como el elemento correspondiente al numeral 2.1.4 del MECI 1000:2005	Requisito 4.1 literal b) de la NTCGP 1000:2009 y requisito 8,4. Requisito 2.1.4 del MECI 1000:2005
51			Se evidencia que los controles establecidos para disminuir los riesgos del proceso de Administración de Rentas, no son coherentes con las causas que los originaron; además que no son efectivos para disminuir la incidencia de los riesgos en el paso a paso de los procedimientos del proceso de rentas, incumpliendo con los literales c y g del requisito 4,1 de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 1,3,5 - 2,1,3 - 3,1,1. del MECI 1000:2005	Requisito 4,1 literales c, g de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 1,3,5 - 2,1,3 - 3,1,1. del MECI 1000:2005
52			No se evidencian copias de seguridad de los registros físicos del Proceso de Administración de Rentas, incumpliendo con el requisito 4,2,4 de la NTCGP 1000:2009 así como el elemento correspondiente al numeral 2.1.3 del MECI 1000:2005.	Requisito 4,2,4 de la NTCGP 1000:2009 y el requisito 2,1,3 del MECI 1000:2005
53			No se evidencian registros de la socialización al interior del equipo de trabajo de la Dirección Administrativa de Rentas en cuanto al informe de la revisión por la dirección, incumpliendo con el requisito 8,5,1, de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005	Requisito 8,5,1 de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

54			No se evidencia REGISTROS DE LAS ACCIONES que se han emprendido a partir del análisis de los indicadores (análisis de datos) del proceso de Administración de Rentas, incumpliendo con el requisito 8,5,1, de la NTCGP 1000:2009, así como los elementos correspondientes a los numerales 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005	Requisito 8,5,1 de la NTCGP 1000:2009 y los Requisitos 3,3,1- 3,3,2- 3,3,3 del MECI 1000:2005
55			No se evidencian actualizadas en el SIG las hojas de vida de trámites y servicios del Proceso de Administración de Rentas incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009 y los elementos 2.1.3, 2.2.2, 3.1.1 del MECI 1000:2005	Requisito 4.2.3. de la NTCGP 1000:2009 y elementos 2.1.3, 2.2.2, y 3.1.1 del MECI 1000:2005
56	Alcalde, secretarios de despacho y Jefe Oficina Asesora Jurídica		Se evidencia que el documento de Caracterización del proceso se encuentra desactualizado, Incumpliendo el numeral 4,2,3 de la NTCGP 1000:2009	4,2,3,
57			No se evidenció las actas de comités técnicos donde se realice seguimiento, medición, y análisis del proceso, incumpliendo el numeral 4,2,4 de la NTC GP 1000:2009	4,2,4 ; 5,1; 8,1
58			No se evidencia un procedimiento documentado para el cumplimiento de la legalización de los contratos que permita asegurarse de la eficaz planificación, operación y control del proceso gestión de la contratación, incumpliendo los criterios 4,2,1; 5,51 y 7,1 de la NTC GP 1000:2009	4,2,1;5,5,1; 7,1
59			No se evidencia seguimiento a los planes de mejoramiento de la auditoría interna de 2013, de la auditoría del ICONTEC 2013 y del plan de mejoramiento institucional con la Contraloría Municipal, incumpliendo con lo dispuesto en los criterios 5.6.2 y 5.6.3. de la NTC GP 1000:2009	5,6,2;5,6,3
60			Se evidencia mapa de riesgos desactualizado, sin seguimiento al plan de mejoramiento de riesgo administrativos del año 2011, incumpliendo el criterio 4.1 de la NTC GP 1000:2009	4,1
61			Se evidencia la falta de condiciones de infraestructura necesaria para garantizar la conformidad del servicio. Incumpliendo el criterio 6.3 de la NTCGP 1000:2009	6,3
62			Se evidencia la existencia de los manuales de interventoría y de contratación desactualizados, incumpliendo los criterios 4.1 y 4.2.3. de la NTC GP 1000:2009	4,1; 4,2,3;



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

63			Se evidencia falta de planeación, seguimiento y control a contratos de concesión que tienen como objeto la prestación de servicios por terceros, incumpliendo con la NTC GP 1000:2009	7,1; 8,2,4
64	Oficina Asesora Jurídica	Gestión Jurídica	No se lleva el procedimiento documentado para el almacenamiento, protección y recuperación de los registros, como se evidencia en la falta de copias de seguridad de los registros de la oficina jurídica; incumpliendo con el requisito 4.2.4 sobre el control de registros de la norma NTCGP 1000:2009 y los numerales 1.3.5; 2.1.1; 2.1.3; 2.2.2 y 3.1.1 del MECI 1000:2005.	4.2.4 NTCGP 1000:2009
65			No se cumple con el procedimiento establecido para la medición, análisis y mejora del proceso, porque a pesar de que se hace el análisis de indicadores del proceso en el Alphasig, no se evidencia la toma de acciones para la mejora continua y por tanto, no se hace el seguimiento y los planes de mejoramiento respectivos; mostrando la no conformidad con lo establecido en los numerales 8.2.3 y 8.5.1 de la NTCGP1000:2009 y los numerales 1.2.1; 2.1.4; 2.1.5; 3.1.1; 3.1.2; 3.3.1 y 3.3.2 del MECI 1000:2005.	8.2.3 NTCGP 1000:2009
66	Servicios Administrativos	Gestión de la Información	La Tabla de Retención Documental se encuentra desactualizada e ilegible en algunas partes del documento, como se evidencia en la siguiente ruta: <i>U://Sistema Integrado de Gestión/Procesos/3. apoyo/Gestión de la Información/Documentos/D04 tablas de retención documental</i> , incumpliendo con el numeral 4.2.3 literales <i>b</i> y <i>d</i> de la norma NTCGP 1000:2009.	NTCGP 1000:2009 4.2.3
67			No se evidencia seguimiento y actualización a los riesgos del proceso de Gestión de la Información, incumpliendo con el literal <i>g</i> del numeral 4.1 de la norma NTCGP 1000:2009, todo esto para ejercer los controles a los riesgos ajustados en la Guía de Administración del Riesgo propuesta por el DAFP.	NTCGP 1000:2009 4.1
68			La alimentación de la información en el Alphasig no esta actualizada, y además no presenta análisis y acciones, evidenciado en el Alphasig durante la auditoría In Situ, donde se encontraron indicadores con fecha de almacenamiento el mes de agosto de 2013 y no contaba con el análisis y la toma de acciones respectiva, incumpliendo con los numerales 5.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4 de la norma NTCGP 1000:2009.	NTCGP 1000:2009 5.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4
69	Secretaria de Servicios Administrativos Secretaria de Salud Secretaria de Deportes Secretaria de	Gestión de los Recursos Físicos	No se encuentran actualizadas las hojas de vida de trámite y servicios del proceso Gestión de los Recursos Físicos incumpliendo con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008/NTCGP 1000:2009 y los elementos 2.1.3, 2.2.2, 3.1.1 del MECI	Numerales 4.2.3 ISO 9001/NTCG P 1000 y elementos 2.1.3, 3.1.1 del MECI 1000:2005



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

70	Transito y Transporte Secretaria de Educación		No se evidencia la utilización del formato (F-GR-28), incumpliendo lo estipulado en la hoja de vida de trámites y servicios Adecuación y mantenimiento de sedes locativas (86-1314-1310-1300-GR-PS-SIG incumpliendo el numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 y elementos 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.2 del MECI 1000:2005.	4.1 de la NTCGP 1000:2009 y elementos 1.3.5 - 2.1.3 - 3.1.1. - 3.2.2 - 3.3.2 del MECI 1000:2005.
71			No se evidencia el seguimiento y cumplimiento del plan de mejoramiento para los riesgos del proceso de Gestión de los Recursos Físicos (F-MC-01) , incumpliendo el numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 y los elementos 1.3.5 y 3.3.2 del MECI 1000:2005.	4,1 de la NTCGP 1000:2009 y elementos 1,3,5 y 3,3,2 del MECI 1000:2005
72			No se evidencia el seguimiento y cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito en la auditoría interna al SIG del año 2013 del proceso de Gestión de los Recursos Físicos (F-MC-01) , incumpliendo el numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 y los elementos 1.3.5 y 3.3.2 del MECI 1000:2005.	4.2.3 NTCGP 1000 2.1.1 de MECI 1000
73			No se encuentra documentado el procedimiento para el control de los equipos de seguimiento y medición (Equipos Metrológicos) incumpliendo el numeral 7,2 de la NTCGP 1000:2009 y en la caracterización del proceso (D-GR-01).	7,2 de la NTCGP 1000:2009
74	Secretaría de Educación y Cultura	Mejoramiento Continuo	La entidad no se asegura de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla, hecho evidenciado en: a) No se tiene trazabilidad del SNC presentado el día 3 de julio de 2013, con la señora Elsa Piedrahita. (Identificación única y verificación de la implementación del tratamiento) y b) No se tiene trazabilidad del SNC presentado el día 8 de agosto de 2013, con la señora Sindy Arango. (identificación única y verificación de la implementación del tratamiento)	8.3
75	Secretaría de Educación y Cultura		La entidad no ha determinado los requisitos del producto y/o servicio no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, hecho evidenciado en: a) El servicio de asignación de cupos nuevos y traslados de instituciones educativas (7-1600-GT-PM-SIG) no se reserva el cupo con la institución educativa; sino que se le informa al usuario las opciones disponibles, por lo que al momento del usuario ir a realizar la matricula probablemente ya no haya cupo y tenga que regresar a la Secretaría y solicitar nuevamente el servicio.	7.2.1 b)



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

76			La entidad no está identificando el producto y/o servicio por los medios adecuados, hecho evidenciado en que: a) El servicio prestado a la señora Sindy Arango el 08 de agosto de 2013 no se registró en el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC. b) Al usuario solicitante del servicio de asignación de cupos nuevos y traslados de instituciones educativas (7-1600-GT-PM-SIG), la respuesta no se da por escrito sino de forma verbal, lo que dificulta la trazabilidad.	7.5.3
77			No se tiene control de los documentos del SIG, hecho evidenciado en: a) Que se está utilizando el Formulario Único de Trámites, el cual no está relacionado en el Listado de Registros (F-GI-34) de la Entidad. b) Las caracterizaciones de los procesos Gestión Social y Mejoramiento Continuo están desactualizadas respecto a las actualizaciones del Sistema de Control Interno (MECI 1000 de 2014) y del Sistema de Desarrollo Administrativo (MIPYG 2012).	4.2.3
78			No se han determinado los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, hecho evidenciado en: a) Que el servicio de Necesidades Educativas Especiales no tiene hoja de vida.	7.2.1
79	Secretaría de Educación y Cultura - Secretaría General		La entidad no dispone de evidencia de la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG, mediante las acciones correctivas y preventivas, hecho evidenciado en: a) La no disponibilidad de un plan de mejoramiento del proceso (F-MC-01)	8.5.1
80	Secretaría de Educación y Cultura		La entidad no ha determinado disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, hecho evidenciado en: a) Que la hoja de vida del servicio Seguimiento y análisis de PQRS (1-2100-MC-PE-SIG) y el Procedimiento para la Gestión de PQRS (P-MC-05) no incluyen las "Denuncias". b) Procedimiento para la Gestión de PQRS (P-MC-05) no establece el control a las PQRS recibidas por redes sociales (Facebook, Twitter, entre otras) c) Las PQRS que se reciben por la página web no se ingresan al aplicativo Gestión Documental.	7.2.3

5.1.2 Oportunidades de Mejora / Observaciones / Riesgos

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	OBSERVACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA/ RIESGOS	Requisito Norma
01	Secretaría de Planeación	Direccionamiento Estratégico	Implementar un control que permita hacer seguimiento y medición a la realización de los comités primario, técnico, de conciliación y viernes del SIG, que hacen parte del proceso de Direccionamiento Estratégico, para demostrar que sí se estén realizando.	NTCGP 1000 8.2.3



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

02			Hacer seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento de Riesgo, ya que se encuentran implementadas, pero no se ha realizado el respectivo seguimiento.	NTCGP 1000 8.5
03	Dirección Administrativa de Ejecuciones Fiscales	Planeación Administrativa y Financiera	Los procedimientos, trámites y/o servicios de ejecuciones fiscales no están incluidos en su totalidad en el Proceso de Planeación Administrativa y Financiera.	
04	Dirección Administrativa de Ejecuciones Fiscales		Se debe mejorar la comunicación del Proceso de Planeación Administrativa y Financiera en el PHVA del proceso, incluyendo a la Dirección Administrativa de Ejecuciones fiscales de la Administración Central del Municipio de Bello.	
05	Dirección Administrativa de Rentas		El proceso de Planeación Administrativa y Financiera no tiene Apoyo suficiente de los sistemas de información del Municipio de Bello, para cumplir con los requerimientos operativos y legales que exige la prestación del servicio.	
06	Secretaria de Planeación		El Proceso de Planeación Administrativa y Financiera presenta un procedimiento llamado "Elaboración y seguimiento al POAI", del cual hace parte como uno de los responsables la Secretaria de Planeación por tal motivo se requiere del apoyo de esta para un efectivo cumplimiento operativo y legal de las actividades y políticas establecidas allí.	
07	Secretaría General (Comunicaciones)	Comunicaciones	A pesar de que las acciones del plan de mejoramiento, originado en la auditoría interna 2013, se encuentran cerradas, no se evidencia de manera física las acciones tomadas	8.2.3 NTCGP 1000
08			Se revisó carpeta de respuesta a PQRS del 03/07/2013, evidenciando respuestas oportunas.	8,5,1 NTCGP-1000
09			Para evaluar la gestión del proceso, se presentan tres indicadores en los que se muestra: Numero de publicaciones publicadas por los diferentes medios versus publicaciones solicitadas. Otro de Atención en comunicaciones y el último de Favorabilidad del mandatario, no se evidencia un indicador que apunte a medir el cumplimiento del objetivo del proceso.	ISO 90000-NTCGP-1000 8.5.1
10			En la evidencia de análisis de datos del SIG, a pesar de que existe una encuesta sobre la favorabilidad de la gestión del mandatario, debidamente tabulada, no se determinaron planes de mejoramiento para los procesos afectados con el resultado de la encuesta.	ISO 90000-NTCGP-1000 8.5.2
11			Se revisó carpeta correspondiente a julio/2013 donde aparece las evidencias de las respuestas oportunas	8.3
12			No se presentaron evidencias el registro del producto y/o servicio No Conforme detectado por proceso	8.5.1



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

13			Existen varios mecanismos que orienten la difusión de políticas e información dentro de la entidad como son los Consejos de Gobierno, los Comités Técnicos, los Viernes del SIG, los Boletines, los periódicos, la intranet etc.	7.2.3
14			Existen procedimientos eficaces de comunicación entre los niveles de la entidad y los diferentes procesos para compartir la información relacionada con el desempeño de la entidad, (ejemplo: consejo de gobierno a comités técnicos y de estos a los comités primarios y viceversa) pero no se evidencia la eficacia de estos.	5,5,3
15			En los procedimientos, estrategias o mecanismos que existen para la comunicación interna entre los diferentes niveles y procesos de la entidad, funcionan los consejos de Gobierno, se baja la información a los comités técnicos y de estos a los funcionarios de cada dependencia, tampoco se cuenta con el seguimiento ni la medición de este procedimiento.	5,5,3
16			Los canales de comunicación al interior de la entidad: Existen varios canales, escritos y a través de la red interna. (Bello al día, Outlook)	5,5,3
17			Información disponible al cliente y medios para que esté en permanente contacto con la entidad se realizan a través de la página oficial o sitio Web del municipio.	7.2.3
18			los mecanismos de difusión que tiene la entidad sobre el funcionamiento, gestión y resultados de sus procesos se realizan a través de la intranet, Outlook, consejos de gobierno, comités técnicos, viernes del SIG	8.2.3
19			Los mecanismos que se utilizan para medir la satisfacción del cliente se realizan a través de encuesta en la página web de la entidad. No se ha realizado la retroalimentación con los diferentes procesos	8.4
20			Los planes de mejoramiento e revisaron y se encuentran cerrados, pero no se presentaron las evidencias de las acciones tomadas.	8.5
21	Infraestructura y Vivienda Tránsito y Transporte Educación y Cultura Integración Social y Participación Ciudadana	Gestión Social	Observación: No existe articulación al interior de algunas dependencias para consolidar la información (planillas, indicadores)	
22			Oportunidad de Mejora: En esta etapa de implementación del SIG se deben analizar al interior de las Secretarías las actividades que realizan, para determinar si son actividades contenidas en Plan de Desarrollo o son servicios.	
23			Riesgo: Todos los servidores públicos deben asumir su responsabilidad en el SIG para garantizar la renovación de la certificación	



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

24	Planeación, Hacienda, Educación, Tránsito y Transporte, Gobierno, Salud, Bienestar Social, Deporte y recreación, y Jurídica	Gestión de trámites	Oportunidad de Mejora. 1. Determinar mecanismos de seguimiento, de los planes de mejoramiento surgidos de los resultados de la auditoria al SIG, que sean aplicados por los responsables de la implementación de las acciones propuestas y convenientes para atacar las no conformidades detectadas, pues el seguimiento lo realiza la Secretaría de Planeación, también es conveniente que la Secretaría de Control Interno efectúe dicho seguimiento.	
25			Observaciones. En la auditoría In-Situ no se presento personal de la Oficina Asesora Jurídica y de la Secretaría de Planeación, es de anotar que posteriormente de parte de Planeación se aporó registros validos para el proceso auditado.	
26			De las Secretarías líderes del proceso auditado sólo presentaron registros de ejecución de actividades del proceso por Secretarías: Integración Social y Participación Ciudadana, Deporte y Recreación, Planeación y Hacienda (rentas).	
27	Secretarías de Salud, Transito, Emprendimiento, Medio Ambiente, Gobierno, Deportes	Asesoría y Asistencia	Riesgo: No hay integralidad en el proceso, cada dependencia hace su parte en el momento, sin aplicar todos los criterios de la norma.	
28	Secretarías de: *Deportes *Educación *Emprendimiento *General *Gobierno *Hacienda *Infraestructura *Integración Social *Medio Ambiente *Planeación *Salud *Servicios Administrativos *Tránsito	Desarrollo Integral del Territorio	Observación: De acuerdo con el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, el numeral 7.3 de la norma NTCGP 1000, referido al Diseño y Desarrollo de producto y/o servicio está excluido de sus requisitos porque no le es aplicable.	7.3
29			Oportunidad de Mejora: Dado el objetivo del proceso Desarrollo Integral del Territorio, se encuentra la oportunidad de incluir en las actividades y responsables del mismo, a la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo, creada a finales del año 2012.	4.1
30			Oportunidad de Mejora: Considerando que la Secretaría de Servicios Administrativos es una dependencia que realiza actividades de apoyo a la Administración Municipal, se debe analizar la pertinencia de la misma como parte de los líderes y responsables del proceso Desarrollo Integral del Territorio.	4.1



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

31		<p>Oportunidad de Mejora: La gestión de proyectos del Municipio así como la prestación del servicio "Registro, Actualización y Certificación de Proyectos" genera una gran cantidad de soportes en papel y discos magnéticos. Se recomienda hacer la respectiva revisión de los procedimientos y normas establecidos con el fin de incorporar tecnologías de información (correo corporativo y SICOF) para disminuir estos elementos de soporte y contribuir con la aplicación de la directiva presidencial 04 "Cero Papel"</p>	4.1
32		<p>Riesgo: Posible ineficacia en las actividades de Desarrollo Integral del Territorio que son de gran envergadura y demandan la concurrencia de varias Secretarías de Despacho, por el desconocimiento y falta de revisión de los propósitos y funciones de los Comités Institucionales relacionados con la gestión del proceso. Ej. Comité de Movilidad; así como los procedimientos establecidos.</p>	7.5
33		<p>Riesgo: Posible ineficacia en las actividades de Desarrollo Integral del Territorio que por el desconocimiento y falta de revisión de las hojas de vida que soportan la planeación de los servicios podrían ser ejecutadas de forma errónea y/o no cumplir con su propósito. Evidencia: hs acompañamiento a proyectos urbanísticos.</p>	7.5
34		<p>Oportunidad de mejora: El proceso cuenta con servicios que son planeados e implementados por exigencias legales, soportados en las respectivas hojas de vida. Se recomienda definir o establecer los requisitos de estos servicios, apoyándose en información obtenida de los usuarios y hacerla pública, para evidenciar mejor el enfoque al cliente por parte de la Entidad. Numeral 5.2 y 8.2.1.</p>	5.2 y 8.2.1.
35		<p>Observación: Se encontró que se efectuó el seguimiento a las acciones tomadas a raíz de la auditoría interna efectuada al proceso en el año 2013. Sin embargo se encontró que se cerró una acción calificada como eficaz, antes de la siguiente auditoría interna (actual), en la que se detectó el mismo hallazgo referente a: "No se encuentran actualizadas las hojas de vida de trámite y servicios del proceso Desarrollo Integral del Territorio", proceso en el cual se encontró el servicio "Acompañamiento a proyectos urbanísticos" con campos sin diligenciar y sin datos sobre los responsables de su elaboración y aprobación. Por esta razón se recomienda establecer que la evaluación de la efectividad de las acciones tomadas ante los resultados de una auditoría, sea emitida por un auditor en la siguiente auditoría al proceso o al Sistema de Gestión. Numeral 8.2.3 de la Norma NTCGP 1000.</p>	8.2.3



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

36	*Deportes *Educación *Emprendimiento	Formación Ciudadana	Aunque se realiza el análisis de indicadores, no existe el análisis de datos históricos del proceso, lo que puede llegar a dificultar la toma de acciones de mejora del proceso.	NTCGP 1000 8.4
37	*Gobierno *Integración Social *Medio Ambiente *Salud *Tránsito y Transporte		No se evidencia el trabajo por procesos lo que dificulta la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración central	NTCGP 1000 3.39
38	Medio Ambiente, Gobierno, Bienestar Social, Transito, Salud, Planeación, Educación.	Vigilancia y Control	No se tiene compromiso de la Alta Dirección en el proceso del sistema integrado de Gestión como se evidencia en la poca participación en los procesos de auditoría, ver planilla de asistencia, incluso auditados que fueron solo por cumplir con su presencia. Aunque se resalta que Planeación solicito auditoria posterior a la fecha programada.	5.1 NTCGP 1000:2009
39			No se evidencia seguimiento a los trámites y servicios no conformes.	8,3 NTCGP 1000:2009
40			Llevar las respectivas copias de seguridad de los registros del proceso de vigilancia y control	4,2,4 NTCGP 1000:2009
41			Socializar con todos los funcionarios y contratistas el acto administrativo del viernes del SIG, como su importancia y reglamento.	5 NTCGP 1000:2009
42			Para evitar las quejas repetitivas del usuario en la encuestas de satisfacción, se debe dar prioridad a la ejecución del proyecto de instalación del ascensor en el Palacio nuevo donde está ubicada la oficina de Planeación, Medio Ambiente, Educación y brindar mayor acceso, ya que actualmente deben subir 3,5 pisos.	5.2, 6.1, 6.3, 7.2 NTCGP 1000:2009
43			Manejar correctamente la planilla de control de solicitudes del servicio (con las fórmulas), de manera que le arroje las No conformidades del servicio y así darles el tratamiento adecuado, a través de planes de mejoramiento y seguimiento a los mismos.	4.1, 4.2.3 y 8 NTCGP 1000:2009
44			Sensibilizar a todo el personal del proceso de Vigilancia y Control sobre la habilidad que deben adquirir con el manejo de la banderita del SIG, principalmente con lo relacionado con la caracterización del proceso, mapa de riesgos, indicadores y documentación del procedimiento.	4.1 y 4.2.3 NTCGP 1000:2009
45	Carrera Administrativa, Bienestar Laboral	Gestión de Talento Humano	Solicitar a la Secretaría de Planeación que se eliminen los servicios que, por considerarlos inoperantes, no se están registrando en las planillas, para no incurrir así, en incumplimiento a las normas y con ello, en no conformidades	



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

46	Secretaría de Hacienda	Administración de Rentas	Los formatos de las hojas de vida certificado catastral (309-1250-1200-AR-PS-SIG) y de recaudo por banco (135-1240-1200-AR-PS-SIG), no especifican en su marco normativo regulatorio el criterio de la norma que aplica; por lo cual si no aplica normatividad este campo debe llenarse con el texto N/A y evitar dejarlo en blanco ya que se puede presentar confusiones a la hora de ser consultadas por los usuarios.	
47			El procedimiento de ejecuciones fiscales no esta incluido en el proceso de Administración de Rentas, como procedimiento de apoyo, ya que realiza actividades que generan rentas en la Administración central del Municipio de Bello.	
48			Se debe mejorar la comunicación del Proceso de Rentas en el PHVA del proceso, incluyendo a la Dirección Administrativa de Ejecuciones fiscales de la Administración Central del Municipio de Bello.	
49			El proceso de Administración de rentas no tiene apoyo suficiente de los Sistemas de información del Municipio de Bello, para cumplir con los requerimientos operativos y legales que exige la prestación del servicio.	
50	Alcalde, secretarios de despacho y Jefe Oficina Asesora Jurídica	Gestión de la Contratación	Se recomienda que una vez documentado el proceso de legalización de contratos, se armonice con el Manual de Funciones como prerrequisito para el desempeño de funciones	6,2,2
51			Se recomienda fortalecer administrativamente el proceso de Gestión de la Contratación de manera independiente al proceso de gestión Jurídica.	6,2; Política Sisteda
52			Se recomienda realizar inducciones y re inducciones al Talento Humano involucrado con los manuales de interventoría y contratación.	6,2,2
53			OM: Actualizar formatos y procedimientos de seguimiento y control del proceso Gestión de la Contratación de acuerdo al aplicativo Gestión Transparente.	8,2
54			OM: Actualizar Mapa de Riesgos.	4,1
55			OM: Actualizar manuales y sensibilizar a los servidores públicos involucrados en el proceso.	4,2; 6,2,2
56			OM: Realizar periódicamente análisis, seguimiento y mejora al proceso por parte de la Alta Dirección.	8,2
57			OM: Socializar con todos los servidores públicos el cambio en la plataforma estratégica del Municipio de Bello.	5
58			OM: Precisar en el reglamento del Comité de Contratación las funciones específicas y el procedimiento, con el fin de cumplir los objetivos previstos.	6,2,2



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

59	Oficina Asesora Jurídica	Gestión Jurídica	Incluir en el procedimiento, el paso a paso relacionado con la elaboración de actos administrativos, las respuestas a derechos de petición y la asesoría jurídica y la representación legal. Lo anterior, debido a que eliminaron las hojas de vida del servicio según memorando del 08 de mayo de 2014, dirigido al coordinador del SIG.	4.1 y 4.2.3 NTCGP 1000:2009
60			Para un mejor control de los documentos se debe establecer en el procedimiento el paso a paso cuando se reciben directamente los documentos en la Oficina de la Asesoría Jurídica. Debido al nuevo procedimiento establecido en la Ley 1437/11.	4.1 y 4.2.3 NTCGP 1000:2009
61			Con el fin de garantizar el control de documentos y el mejoramiento del proceso de Gestión Jurídica, se recomienda asignar una persona encargada de la radicación de la documentación en el archivo central y demás diligencias relacionadas con gestión documental.	4.1, 4.2.3 y 8.5 NTCGP 1000:2009
62			Para dar cumplimiento a los requerimientos y términos de la Ley 1437/11 se necesita que en el archivo central del Municipio de Bello, asignen una persona que agilice diariamente los trámites relacionados con el proceso de Gestión Jurídica; esto, hasta tanto descentralice en el archivo, el sistema de radicación.	4.1 y 4.2.3 NTCGP 1000:2009
63			Para evitar las quejas repetitivas de los usuarios en las encuestas de satisfacción, se debe dar prioridad a la ejecución del proyecto de instalación del ascensor en el Palacio nuevo donde está ubicada la oficina de Asesoría Jurídica y brindar mayor acceso, ya que actualmente deben subir 5 pisos.	5.2, 6.1, 6.3, 7.2 NTCGP 1000:2009
64			Manejar correctamente la planilla de control de solicitudes del servicio (con las fórmulas), de manera que le arroje las No conformidades del servicio y así darles el tratamiento adecuado, a través de planes de mejoramiento y seguimiento a los mismos.	4.1, 4.2.3 y 8 NTCGP 1000:2009
65			Sensibilizar a todo el personal del proceso de Gestión Jurídica sobre la habilidad que deben adquirir con el manejo de la banderita del SIG, principalmente con lo relacionado con la caracterización del proceso, mapa de riesgos, indicadores y documentación del procedimiento.	4.1 y 4.2.3 NTCGP 1000:2009
66	Servicios Administrativos	Gestión de la Información	Obs: Generar registro escrito, físico o electrónico, de las solicitudes de " <i>inclusión de un nuevo registro o modificación de uno existente en la tabla de retención documental</i> " que actualmente se realiza de forma verbal.	NTCGP 1000:2009 4.1, 4.3.3 y 4.2.4
67			Obs: No se han publicado en el SIG los procedimientos y formatos del proceso actualizados por los responsables del mismo.	NTCGP 1000:2009 4.2.3



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

68			Obs: Publicar en el SIG una carpeta con los documentos obsoletos permitiendo la consulta de los usuarios de los diferentes procesos del SIG.	NTCGP 1000:2009 4.2.3
69	Secretaria de Servicios Administrativos Secretaria de Salud Secretaria de Deportes Secretaria de Tránsito y Transporte Secretaria de Educación	Gestión de los Recursos Físicos	Implementar correctamente la planilla de control de solicitudes de trámite o servicios debido a que de esta se alimentan los indicadores de atención, solicitudes atendidas y la evaluación aplicables al proceso Gestión de los Recursos Físicos, Fortalecer el componente 1.3 Riesgos y el elemento 2.1.4 indicadores del MECI 1000.	
70			A las falencias presentadas en el proceso Gestión de los recursos Físicos, se argumenta la falta de disponibilidad presupuestal, lo que impide una oportuna respuesta a las necesidades que se presentan con base a las solicitudes de adecuación y mantenimiento de instalaciones y equipos, control metrológico de equipos, soporte tecnológico en software, hardware y redes.	
71			Se recomienda incorporar el registro y manejo de los bienes inmuebles a un sistema de información, que permita mayor seguridad y confiabilidad en almacenamiento de los datos.	
72	Secretaría de Control Interno	Evaluación Independiente	Observación: Pese a que se evidencia análisis de información generada y mejora del proceso, se debe revisar, socializar y aplicar el procedimiento para la toma de acciones P-MC-02, con el fin de que de forma sistemática se realice el análisis de las distintas actividades y resultados del proceso, dando también cumplimiento a lo establecido con el numeral 8.4 de la norma NTCGP 1000 relacionado con el "Análisis de Datos"	8.4
73			Oportunidad de Mejora: Dado que en el proceso se viene registrando acciones de mejora en actas de reunión y en formatos no estandarizados, se recomienda analizar la pertinencia del uso de la herramienta Plan de Mejoramiento para este fin, de acuerdo con lo indicado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.	4.1
74			Oportunidad de Mejora: En los ajustes que se vienen realizando a la caracterización del proceso, se sugiere redefinir la actividad "coordinar la relación de la Administración Central con los entes externos" por otra que haga alusión a la función que dentro del proceso están realizando, el cual está más orientado a verificar la respuesta que se da a los requerimientos de los Entes de Control.	4.1



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

75			Oportunidad de Mejora: Se recomienda unificar los formatos y procedimientos correspondientes a las auditorías de Control Interno y las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión, para procurar un mejor control en los resultados y los soportes que genera esta última.	4.2 y 8.5
76			Oportunidad de Mejora: Debido a que para la realización de las actividades de Fomento de la Cultura del Control el proceso emplea servicios tercerizados, se recomienda el establecer y documentar los criterios y requisitos de selección a los proveedores en aras de continuar controlando el suministro de tales servicios, conforme a lo establecido en el numeral 7.4.1 de la norma NTCGP 1000.	7.4.1
77	Secretaría de Educación y Cultura	Mejoramiento Continuo	Posible no trazabilidad de los SNC debido a que: a) El formato de Planilla de Control de Solicitudes de Trámites/Servicios (F-MC-03) no dispone de un ítem para el registro de la verificación de la corrección acordada. b) El formato de Reporte de Trámite/Servicio No Conforme (F-MC-04) no dispone de un ítem para el registro de la verificación de la corrección acordada (por ejemplo observaciones)	8,3

5.1.3 Fortalezas

FORTALEZAS
<p>Direccionamiento Estratégico: 1) Pese a que la única No Conformidad hallada tiene relación con el servicio de Anuario Estadístico, este servicio es el único que desde el proceso de Direccionamiento Estratégico se presta a la comunidad, y está debidamente registrado en planilla de control de solicitud de trámites o servicios F03 y además, se ha realizado la respectiva medición de satisfacción del cliente. 2) El personal auditado conoce el proceso de Direccionamiento Estratégico, evidenciando la ruta del mismo, reconociendo sus servicios, los procedimientos y la manera de operar cada uno de ellos.</p>
<p>Comunicaciones: 1) Se observa un gran compromiso de todos los funcionarios que hacen parte del proceso de comunicaciones. 2) Tienen claro el objetivo del proceso. 3) Alto grado de profesionalismo de los funcionarios de comunicaciones.</p>
<p>Gestión Social: 1) Se tiene claro el objetivo del proceso de Gestión Social.</p>
<p>Gestión de Trámites: 1) La administración municipal tiene determinado 17 procesos que le permiten cumplir con la función que se le ha asignado, cumpliendo con el requisito 4.1 Requisitos General literal a), de la NTCGP 1000:2009. 2) La entidad dispone para el proceso de Gestión de Trámites con mecanismos de seguimiento y medición, los cuales son implementados por los indicadores y Atención Conforme v Evaluación en Gestión, cumpliendo con el requisito 7.5. Producción y Prestación del Servicio 7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio, literales d) y e), de la NTCGP 1000:2009. 3) La entidad cuenta con métodos que le permiten realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la administración municipal; el mecanismo utilizado es la evaluación aplicada a través del formato (F13-16), Evaluación de los Trámites y Servicios, cumpliendo con el requisito 8.2.1. Satisfacción del Cliente, de la NTCGP 1000:2009.</p>
<p>Asesoría y Asistencia: Todos los auditados mostraron el conocimiento suficiente del manejo del sistema en lo relacionado con el manejo de las carpetas SIG y Registros SIG. Igualmente existe buena disposición del personal el cual se mostró interesado en el mejoramiento e implementación del proceso.</p>



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



Desarrollo Integral del Territorio: 1) Para cumplir con su función en materia de Desarrollo Integral del Territorio, la entidad cuenta con un proceso documentado, caracterizado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 4.1 de la Norma NTCGP 1000. 2) La entidad tiene establecidos mecanismos, criterios y métodos para registrar y controlar que la operación del proceso sea eficaz y eficiente como son: Planes de Mejoramiento, ALPHASIG, Formato de Actas de Reuniones, Procedimiento para la toma de acciones, Procedimiento para la gestión de PQRS, Procedimiento para el control del trámite o servicio no conforme, etc. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 4.1 de la Norma NTCGP 1000. 3) La organización cuenta con registros de la planeación y la actualización efectuada para la prestación de los servicios evidenciados en las hojas de vida de servicios disponibles en el proceso. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en los numerales 7.1 y 7.2 de la Norma NTCGP 1000. 4) Se detecta conformidad en la identificación y trazabilidad en la prestación del servicio de acompañamiento a proyectos urbanísticos mediante los registros en papel (solicitud: 0201319886, respuesta: 2013021605); dando cumplimiento al requisito establecido en el numeral 7.5.3 de la norma NTCGP1000. No obstante no se pudo lograr lo mismo con el uso de la Planilla de control de solicitudes del mismo servicio, y del servicio Mantenimiento correctivo de la infraestructura física pública. 5) La entidad cuenta con mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora que le permiten evaluar la conformidad de los servicios ofrecidos y demás gestiones realizadas en el proceso; tales como: Planes de Mejoramiento, ALPHASIG, Formato de Actas de Reuniones, Procedimiento para la toma de acciones, Procedimiento para el control del trámite o servicio no conforme, etc. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 8.1 de la Norma NTCGP 1000.

Vigilancia y Control: 1) El personal del proceso de Vigilancia y control (Medio ambiente, Gobierno, Bienestar social y Gobierno) se encuentra comprometido con las temáticas del Sistema Integrado de Gestión, haciendo las reuniones del Viernes del SIG y oportunamente las tareas asignadas en el Comité operativo, como lo evidencian las actas de dichas reuniones. 2) Las secretarías del proceso vigilancia y control muestran registros de las actividades de sus trámites y servicios en el momento de la auditoría.

Gestión del Talento Humano: Se evidenció, durante la preparación de la auditoría y en la auditoría in situ, que recientemente se había hecho una revisión de los documentos del proceso, ya que era notoria la actualización, por ejemplo de las hojas de vida.

Administración de Rentas: 1) El Proceso de Administración de Rentas están aplicando políticas de operación nuevas, con el objetivo de mejorar la atención del cliente, tales como: reducción de las largas filas, atención más personalizada, y mejores facilidades de pago. 2) El Proceso de Administración de Rentas con sus ajustes en las políticas de operación, han logrado aumentar el recaudo de las rentas municipales y así cumplir con el objetivo Institucional de servir de apoyo a los ingresos de la Institución.

Gestión de la Contratación: 1) Capacidad operativa y profesional del personal relacionado con el proceso. 2) Voluntad de la alta dirección y el personal en general.

Gestión Jurídica: 1) El personal del proceso de Gestión Jurídica se encuentra comprometido con las temáticas del Sistema Integrado de Gestión, haciendo las reuniones del Viernes del SIG y oportunamente las tareas asignadas en el Comité operativo, como lo evidencian las actas de dichas reuniones. 2) Actualizan periódicamente las hojas de vida del servicio del proceso de gestión jurídica, eliminando y/o fusionando aquellos que se consideran innecesarios o que aportan poco valor agregado; según memorando del 08 de mayo de 2014, dirigido al coordinador del SIG. 3) Tienen distribuidas las funciones y responsabilidades relacionadas con el SIG, disminuyendo la carga de trabajo de la facilitadora: Una persona está encargada de la planilla de control de solicitudes del servicio, realizar las encuestas y de ingresar las correspondientes estadísticas al Alphasig, otra persona está pendiente de tener al día las PQRS y el resto de trabajo lo realiza la facilitadora.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



Gestión de la Información: **1)** Todos los funcionarios auditados mostraron conocimientos para encontrar la documentación de los procedimientos, mapa de riesgos, indicadores y caracterización del proceso, presentes en el icono bandera del SIG, evidenciado en el momento de la auditoría, con base en el numeral 4.1 de la norma NTCGP 1000:2009. **2)** Al revisar el listado maestro del SIG, se encontró que este cumple con las pautas fijadas de revisión, validación y actualización de la información, evidenciado por el funcionario encargado de su realización durante la auditoría In Situ, en cumplimiento de los literales a, b, c, d, e, f y g, del numeral 4.2.3 de la norma NTCGP 1000:2009. **3)** Se cuenta con las copias de seguridad de los registros, físicos y electrónicos del proceso y copias de seguridad de la información generada en SICOE y SITU, evidenciado durante la auditoría In Situ por parte del Archivo (Gestión Documental) y la Oficina de Informática, en cumplimiento del numeral 4.2.4 de la norma NTCGP 1000:2009.

Gestión de Recursos Físicos: **1)** Posee personal idóneo y comprometido con la implementación y Sostentamiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

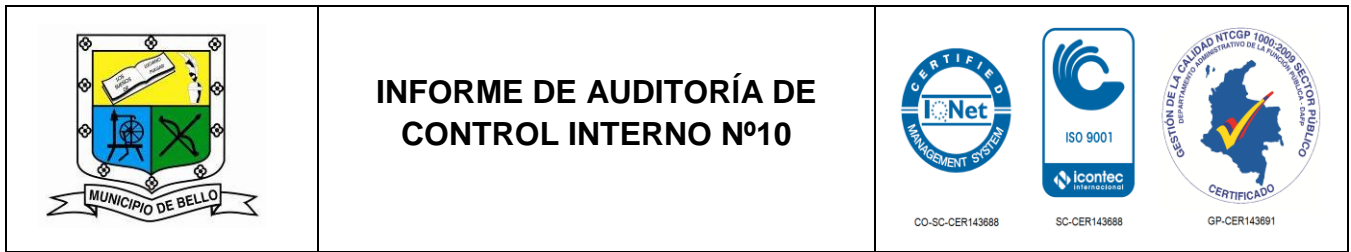
Evaluación Independiente: **1)** Para cumplir con su función en materia de Evaluación Independiente, la entidad cuenta con un proceso documentado, caracterizado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 4.1 de la Norma NTCGP 1000. **2)** La entidad y en particular el proceso auditado tiene establecidos mecanismos, criterios y métodos para registrar y controlar que la operación del proceso sea eficaz y eficiente como son: Planes de Mejoramiento, ALPHASIG, Formato de Actas de Reuniones, Procedimiento para la toma de acciones, Procedimiento para la gestión de PQRS, Procedimiento para el control del trámite o servicio no conforme, etc. Encontrándose conformidad en el cumplimiento del requisito establecido en el numeral 4.1 de la Norma NTCGP 1000. **3)** Se evidencia en el proceso seguimiento y medición al proceso de Evaluación Independiente, mediante encuestas de formación, evaluación de auditores, la tabulación y análisis de encuestas, la graficación de indicadores; dando cumplimiento a los numerales 8.2.3 y 8.4 de la Norma NTCGP 1000. **4)** Se puede apreciar que el proceso evaluación independiente ha presentado mejora continua que se evidencia en los ajustes a la Caracterización, la eliminación de servicios no necesarios, el ajuste a formatos, indicadores y procedimientos que ejecutan, así como el seguimiento a los Planes de Mejoramiento; cumpliendo con el requisito enmarcado en el numeral 8.5 de la norma NTCGP 1000.

Mejoramiento Continuo: **1)** La oportunidad en la respuesta a las solicitudes de trámites y servicios y de PQRS por parte de la Secretaría de Educación y Cultura respecto al servicio de Asignación de cupos nuevos y traslados de instituciones educativas, evidenciado en: a) Las dos solicitudes del servicio recibidas y atendidas oportunamente en el mes de mayo de 2014 y b) Las dos quejas recibidas y atendidas dentro de los términos establecidos por la ley. **2)** La mejora en el control a la respuesta oportuna a las PQRS, llegando a niveles de oportunidad por encima del 90%, lo que redundará en una mejora de la percepción ciudadana y el cumplimiento de la constitución y la ley. **3)** La disponibilidad del personal de las secretarías de Educación y Cultura y General para recibir la auditoría, además de su asertividad respecto a los hallazgos y recomendaciones dadas In Situ.

5.1.4 Conclusiones Por Procesos

Direccionamiento Estratégico: Mediante la auditoría al proceso de Direccionamiento Estratégico, se cumplió con parte del objetivo trazado de evaluar la conformidad del SIG de la Administración Central del Municipio de Bello con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, entre otros. Dado este proceso de verificación, en el cual se encontró una No conformidad, podemos concluir, que de manera general, el proceso cumple con los requisitos mínimos exigidos y no obstante de implementar acciones que le permita fortalecer el proceso, teniendo en cuenta las recomendaciones para la mejora realizadas.

Planeación Administrativa y Financiera: El Proceso de Planeación Administrativa y Financiera dentro de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad tiene un 58% de eficacia en el cumplimiento del servicio prestado al cliente y/o usuario. Las no conformidades y observaciones detectadas al interior del Proceso quedan plasmadas en la Auditoría para así auto controlarse y mejorar continuamente.



Comunicaciones: El proceso es conforme a los requisitos del Sistema de gestión de la Calidad, establecidos en la Norma NTCGP 1000. Se logra el objetivo de la auditoría cumpliendo con los plazos y los horarios establecidos.

Gestión Social: El proceso de Gestión Social es conforme a la norma de gestión de la calidad en la etapa de Documentación, sin embargo requiere de mayor liderazgo que permitan mayor articulación entre quienes desarrollan las actividades propias del mismo, para la consolidación de la información, mejorar los análisis de los resultados del proceso y toma de acciones para la mejora continua.

Gestión de Trámites: En el proceso Gestión de Trámites, de acuerdo a los requisitos que le aplican según su caracterización, se detecto un porcentaje más alto en las no conformidades que conformidades; además las no conformidades presentaron una particularidad, las Secretarías de Despacho líderes del proceso en mención ejecutan actividades sin interactuar entre ellas, lo que indica un incumplimiento a los principios de la NTCGP:1000.2009; enfoque del sistema para la gestión, y enfoque basado en procesos.

Desarrollo Integral del Territorio: De acuerdo con la auditoría realizada y las evidencias obtenidas se concluye que el Proceso Desarrollo Integral del Territorio es en gran medida CONFORME, y cuenta con los elementos necesarios para procurar la eficacia, eficiencia y la efectividad en el cumplimiento de su objetivo. Hace falta fortalecer la cultura del auto-análisis permanente y la mejora continua propendiendo por la continuidad del Sistema Integrado de Gestión y la Satisfacción de los usuarios del mismo.

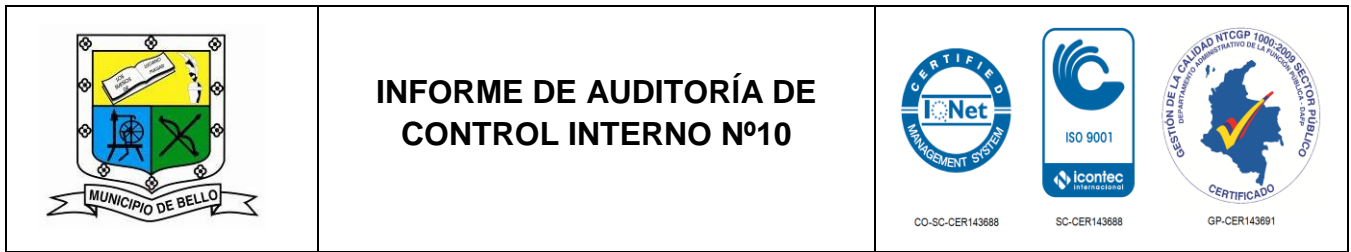
Formación Ciudadana: El proceso es conforme de acuerdo a los requisitos de la norma NTCGP 1000 y MECI 1000. Se cumplió con el objetivo de la auditoría.

Vigilancia y Control: En términos generales, el proceso de Vigilancia y Control se ajusta a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en el MECI 1000:2005 y en la ley 489 de 1998, aportando de esta manera a la conformidad del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Bello.

Gestión del Talento Humano: Conforme estaba establecido en el objetivo, se revisó y se evaluó la conformidad del proceso de Gestión de Talento Humano del SIG de la Administración Central Municipal de Bello, en comparación con lo establecido en los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en el MECI 1000:2005.

Administración de Rentas: El Proceso de Rentas dentro de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad tiene un 60% de eficacia en el cumplimiento del servicio prestado al cliente y/o usuario. Las no conformidades y observaciones detectadas al interior del Proceso quedan plasmadas en la Auditoría para así auto controlarse y mejorar continuamente.

Gestión de la Contratación: Al evaluar la Conformidad del proceso de Gestión de la Contratación con los requisitos, se puede concluir que este proceso presenta NO CONFORMIDADES desde la Formulación al No definir actividades relacionadas entre si que permitan, entre otras cosas, el control continuo. Se evidencia la necesidad de una reorganización administrativa que facilite el desarrollo del enfoque por procesos para mejorar los niveles de satisfacción a los clientes y el desempeño administrativo.



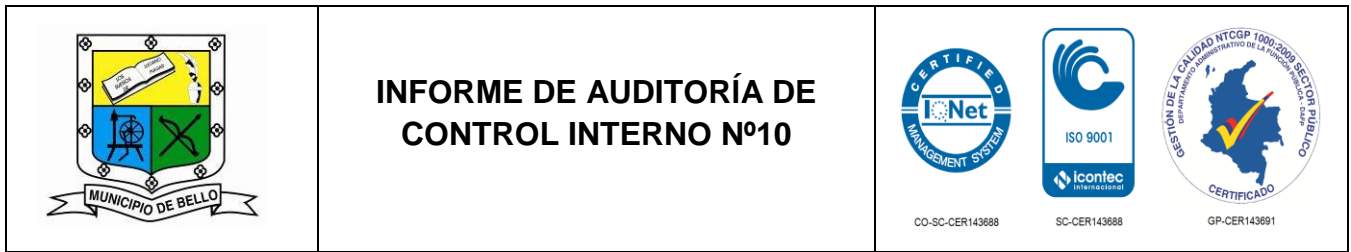
Gestión Jurídica: En términos generales, el proceso de Gestión Jurídica se ajusta a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en el MECI 1000:2005 y en la ley 489 de 1998, aportando de esta manera a la conformidad del Sistema Integrado de Gestión del Municipio de Bello.

Gestión de la Información: El proceso de Gestión de la Información está conforme con la planificación y el logro de los resultados del SIG, no obstante, no se han utilizado en su totalidad los recursos para obtenerlos, tal es el caso del manejo al Alphasig, donde los indicadores están desactualizados y no cuentan con el análisis y la toma de acciones requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 en cumplimiento del numeral 8.4 para el análisis de datos, y en otro caso, la ilegibilidad y desactualización de la Tabla de Retención Documental que incumple con lo establecido en el numeral 4.2.3 de la NTCGP 1000:2009 de control de documentos, y de esta manera disminuir la efectividad del proceso al reducir su impacto dentro del SIG.

Gestión de los Recursos Físicos: Si bien es cierto el proceso Gestión de los Recursos Físicos evidencia el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, en el MECI 1000:2005 y en la ley 489 de 1998; es importante reforzar en el seguimiento, medición y análisis de indicadores, planes de mejoramiento y control de la documentación interna y externa.

Evaluación Independiente: De acuerdo con la auditoría realizada y las evidencias obtenidas se concluye que el Proceso Evaluación Independiente es CONFORME, y cuenta con los elementos necesarios para procurar la eficacia, eficiencia y la efectividad en el cumplimiento de su objetivo. Se recomienda que la Alta Dirección tome este proceso como ejemplo para el fortalecimiento de otros al interior de la entidad, pudiéndose establecer un programa de acompañamiento a líderes de proceso y facilitadores, valiéndose a la vez de las estrategias de estímulos e incentivos con que cuenta la entidad.

Mejoramiento Continuo: Se cumplieron a cabalidad las auditorías programas tanto en la Secretaría de Educación y Cultura como en la Secretaría General. Adecuación: Conforme a la documentación revisada se concluye que pese a que el SIG dispone de la documentación requerida por los tres modelos considerados en la auditoría (NTCGP 1000, MECI 1000 y MIPYG), es necesario adecuarla de forma tal que den respuesta a las necesidades actuales. Ver NC No. 2, 4, 5 y 7 y Riesgo 1 del presente informe. Conveniencia: El SIG es conveniente para la Entidad ya que facilita la interacción con los usuarios y la satisfacción de sus necesidades. Es importante continuar con la estrategia de articulación del plan de desarrollo con los procesos definidos en el Mapa de Procesos. Eficacia: El SIG es eficaz, dado que se ha dado tratamiento a los SNC materializados y se ha dado respuesta oportuna a las PQRS presentadas. Sin embargo es necesario resolver sin demora injustificada las NC No. 1, 3 y 6 reportadas en el presente informe. Eficiencia: Las actividades auditadas no manejan recursos, por lo que no se evaluó el componente de eficiencia del SIG, este componente se evaluó en los procesos DE, PA, DT, GH y GC. Efectividad: De acuerdo con la información revisada se concluye que el SIG es efectivo, dado que ha impactado positivamente al usuario, situación evidenciada en la no materialización de SNC durante el año 2014 en la Secretaría de Educación y Cultura (área de Cobertura) y en el mejoramiento del indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRS pasando del 60% a más del 90% en los últimos dos años. Ver fortalezas 1 y 2.



5.1.5 Recomendaciones por Procesos

Direccionamiento Estratégico: 1) Es necesario que los documentos que se encuentran en el SIG, estén actualizados, pues en ocasiones, en la entrevista en sitio, aparecía el último documento.

Planeación Administrativa y Financiera: 1) El proceso de Planeación Administrativa y financiera necesita un líder responsable del proceso que coordine las actividades y procedimientos que operan al interior de este, ya que la estructura se encuentra debilitada y desactualizada por no tener un responsable dedicado al mejoramiento continuo del mismo.

Comunicaciones: 1) Se evidenció posible falta de planeación en la programación de las auditorías debido a que el secretario General auditado en el proceso de comunicaciones, fue programado para dos auditorías a la misma hora. 2) Se evidenció falta de compromiso por parte de la alta dirección debido a que el jefe de comunicaciones quien era auditado se retira al ser programado por el alcalde a la misma hora de la auditoría.

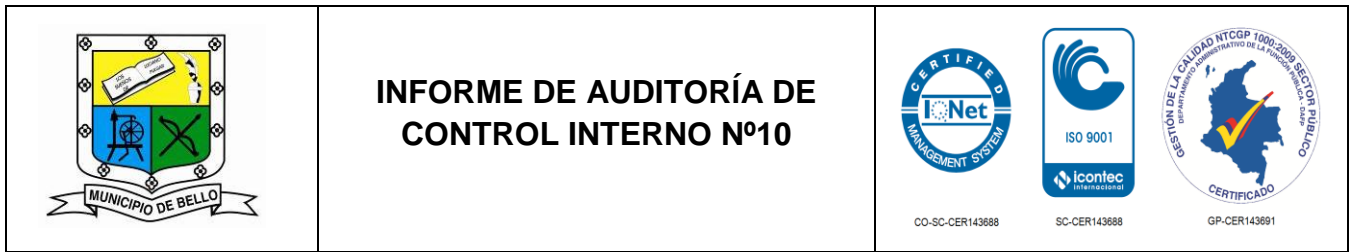
Gestión Social: 1) Se requiere mayor número de auditores, de forma que los procesos puedan ser auditados con mayor detalle y tiempo. 2) Generar mecanismos que motiven a los Directivos a liderar los procesos y a su vez, generen en sus subalternos mayor compromiso.

Gestión de Trámites: La entidad debe contar con mecanismos que le permita a las Secretarías de Despacho, líderes de los procesos, interactuar entre ellas para desarrollar sus actividades con un enfoque sistémico y por procesos, pues le permite generar más valor y contribuir a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

Vigilancia y Control: 1) Se debe hacer mayor énfasis en todo lo relacionado con el numeral 8 de la norma NTCGP-1000:2009, es decir con la medición, análisis y mejora de los procesos; siendo más rigurosos con el tratamiento final a las no conformidades y con el cumplimiento de los planes de mejoramiento en lo concerniente a acciones preventivas, correctivas y de protección; porque a pesar de que se ha avanzado bastante en el diligenciamiento de las estadísticas en el Alphasig, falta la concreción de acciones que evidencien la mejora continua en los procesos. 2) Para el proceso de auditoría interna, se recomienda entregar con mayor antelación a los auditores, el proceso que le corresponde auditar, con el fin de permitir una mejor y mayor preparación; y de ésta manera obtener unos resultados más eficientes y eficaces en el informe final de auditoría.

Gestión del Talento Humano: 1) Es necesario que al momento de atender las auditorías, se encuentren presentes las personas que tienen relación directa y conocimiento del proceso, para poder rendir un informe completo, oportuna y veraz; en caso de ausencia de ellos por causa mayor, las personas que la atiendan, deben ser idóneas en el conocimiento del proceso. 2) El líder del proceso de Gestión de Talento Humano de la Secretaría de Educación no se hizo presente a la cita de la auditoría.

Gestión de la Contratación: Si bien es cierto que el proceso de auditoría In situ se cumplió conforme a lo establecido en el Cronograma, con la asistencia oportuna de la mitad mas uno de los convocados, hubiese sido de gran importancia la asistencia de un representante de la oficina de Asesoría Jurídica por



la Responsabilidad en el proceso Gestión Contratación.

Gestión Jurídica: Se debe hacer mayor énfasis en todo lo relacionado con el numeral 8 de la norma NTCGP-1000:2009, es decir con la medición, análisis y mejora de los procesos; siendo más rigurosos con el tratamiento final a las no conformidades y con el cumplimiento de los planes de mejoramiento en lo concerniente a acciones preventivas, correctivas y de protección; porque a pesar de que se ha avanzado bastante en el diligenciamiento de las estadísticas en el Alphasig, falta la concreción de acciones que evidencien la mejora continua en los procesos.

Para el proceso de auditoría interna, se recomienda entregar con mayor antelación a los auditores, el proceso que le corresponde auditar, con el fin de permitir una mejor y mayor preparación; y de ésta manera obtener unos resultados más eficientes y eficaces en el informe final de auditoría.

Gestión de la Información: 1) Es necesario establecer un plazo máximo para almacenar la información de los indicadores en el Alphasig, con el fin de mantenerla actualizada y cumplir con los requerimientos de los numerales 5.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4 de la norma NTCGP 1000:2009. 2) Es importante que en cada nueva auditoría interna al SIG, las secretarías de la Administración Municipal hayan 'cerrado' las No Conformidades suscritas en los Planes de Mejoramiento de la anterior auditoría del ICONTEC.

Gestión de los Recursos Físicos: Se recomienda mejorar la interacción entre las dependencias que participan en el proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de actividades de la Gestión de los Recursos Físicos; así mismo, la interacción con el proceso Desarrollo integral del Territorio y Direccionamiento Estratégico, para desarrollar un plan integral en el manejo de bienes muebles e inmuebles que garantice la disponibilidad de las instalaciones, recursos logísticos y tecnológicos requeridos por los procesos de la Administración Central Municipal.

Mejoramiento Continuo: 1) Es importante que el personal se familiarice más con la información del Sistema de Gestión, ya que se evidenció que el personal auditado no conocía la documentación del SIG: Caracterización del Proceso. 2) Tener presente al momento de registrar un SNC registrar la suficiente información que permita identificarlo y hacerle seguimiento, registrando por ejemplo el documento de identificación del usuario afectado, para el caso de la Secretaría de Educación y Cultura, la identificación del estudiante o No. de radicado asignado por el SAC. 3) Revisar con el personal el concepto de SNC ya que se encontró registrado como servicio no conforme el incumplimiento por parte de una de las instituciones educativas, las cuales no están dentro del alcance de la certificación de la Administración. 4) Verificar que el Formulario Único de Trámites se encuentre relacionado en las hojas de vida de los trámites y servicios de la Secretaría de Educación y Cultura. 5) Empoderar al personal de la Secretaría de Educación y Cultura en el manejo del SAC, en especial la generación de informes estadísticos que faciliten el seguimiento y medición del producto y/o servicio. Igual situación se presenta con el manejo del ALPHASIG. 6) Formalizar en la estructura organizacional de la Secretaría General las Direcciones Administrativas de Comunicaciones y de Atención al Ciudadano.



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

5.2.1 No Conformidades

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	NO CONFORMIDADES	Requisito Norma
01	Secretaría de Educación	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	Se debe definir e identificar las estrategias de búsqueda de los niños, niñas y jóvenes que no han accedido al sistema, de la población desertora y repitente (fantasmas), requerimientos de plantas de personal y construcción o mejoramiento de infraestructura, la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles y a la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura.	30
02	Secretaría de Educación	Gestión de Talento Humano de la Secretaría de Educación	No se evidencio la identificación y planificación de productos en el formato dispuesto por el MEN	6.1
03			No se evidencio la identificación de los indicadores para la medición, análisis y mejora de las características del proceso	9
04			Aunque se tiene el mapa de riesgos del proceso, no se evidencio el seguimiento al control del riesgo	8.5.3
05			No se tiene evidencia de la implementación del producto/servicio no conforme, ya que aunque se muestran los registros, no se realiza seguimiento del tratamiento	10
06			No se evidencio el registro de actas que muestren la articulación que debe existir con el proceso de calidad educativa	2.a,b
07			Se evidencio que existen retrasos para el nombramiento de docentes para cubrir vacantes temporales y definitivas en los establecimientos educativos oficiales	17
08			Se evidencia retrasos en la generación de los actos administrativos de novedades de planta	17
09			Secretaría de Educación	Sistema de atención al ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación
10	Aunque se tiene el mapa de riesgos del proceso, no se evidencio el seguimiento al control del riesgo	6.4		
11	No se evidencio el registro de actas que muestren la articulación que debe existir con los procesos certificados.	2.b		
12	Secretaría de Educación	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo en Educación Pre-escolar, Básica y Media.	No se evidencio que el personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del proceso y que realizan actividades de control sean competentes en cuanto a la educación, habilidades y experiencia	5a
13			No se tiene evidencia de la revisión, verificación y aprobación del Plan de Apoyo al Mejoramiento y su socialización a la comunidad educativa	65e y f



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

14		No se ha realizado: • La socialización e implementación de la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente 2013. • El seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente 2013.	67c y d
15		No se tiene evidencia que se garantice la implementación de los Proyectos Pedagógicos Transversales en los EE en articulación con el Proyecto Educativo de los establecimientos educativos, a través del desarrollo de las siguientes actividades: Prestar asistencia técnica para la implementación de Proyectos Pedagógicos Transversales en los establecimientos educativos	69b
16		No se evidencio la identificación y planificación de productos en el formato dispuesto por el MEN	6a
17		No se evidencio la medición, el análisis y la mejora de las características del proceso	9
18		No se pudo evidenciar la divulgación de los resultados de las evaluaciones externas de estudiantes a la comunidad educativa	61f
19		No se evidencio el acompañamiento a los establecimientos educativos en el análisis y uso de los resultados de las evaluaciones externas	61g
20		No se tiene evidencia de la implementación del producto/servicio no conforme, ya que aunque se muestran los registros, no se realiza seguimiento del tratamiento	10
21		No se evidencio el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna de Calidad del SIG del año 2013	14

5.2.2 Oportunidades de Mejora / Observaciones / Riesgos

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	OBSERVACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA/ RIESGOS	Requisito Norma
1	Secretaría de Educación y Cultura	Cobertura	Actualizar el manual de procesos y procedimientos a la última versión emitida por el Ministerio de Educación Nacional, se evidencio verificando el sub proceso C05. Hacer seguimiento a la gestión de matrícula.	1, d)
2			Esta implementado las tablas de retención documental, pero no se descargan los registros de años anteriores al 2012 al archivo municipal, como lo establece la tabla de retención documental	2, b)
3			Se evidencia la periodicidad en la medición de los indicadores, pero se requiere que la hoja de vida de los indicadores se mejore actualizando la fuente del indicador, hay casos que la fuente debe ser el Simat y no el DANE, o el MEN.	1,d)



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

4	Secretaría de Educación y Cultura	Talento Humano	Se realiza informe de análisis de los indicadores, pero no cuentan con el análisis para el año 2013, como la fuente del indicador es el MEN se ven limitados a realizar el análisis para esta vigencia, al cambiar la fuente de la hoja de vida por el Simat, se tendrían los análisis sin tener que esperar a que el MEN haga su análisis y sus indicadores	9
5			Mejorar el nivel de profundización en el análisis de los datos que se generan desde el Proceso, se realiza promedio en los últimos 7 años, pero no hay análisis por año, cada año tiene particularidades y se pueden detectar oportunidades de mejora y generar estrategias que ayuden a mejorar el Proceso.	9
6			Se evidencia la conformación del Comité de Cobertura con sus funciones y responsabilidades en otro acto administrativo (Resolución 0974 del 3 de agosto de 2009), pero no está actualizado la conformación del comité en el SIG, en lo relacionado con la última resolución (556 de 21 de mayo de 2013, que crea este comité.	1, d)
7			Se evidencia que la documentación de la SE se identifica y controla de acuerdo las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los documentos, en especial, la articulación de los procedimientos al SIG; sin embargo, se debe avanzar en la implementación del procedimiento de control de documentos en cuanto a archivo, custodia, y de fácil acceso.	2.a,b
8			Socializar la nueva misión y los objetivos de calidad, que se encuentran disponibles para su uso y consulta, para lograr un empoderamiento por parte de los funcionarios de la SEM.	3. a, b, c.
9			Reemplazar algunas carpetas donde se guardan las hojas de vida de los docentes, directivos docentes y administrativos, con el objetivo de generar una mejor conservación. Igualmente solicitar la dotación de archivadores modernos que permitan ofrecer una mayor seguridad a los archivos de hojas de vida.	2.a,b
10	Consolidar la información del estudio financiero de la proyección de planta, con el objetivo de realizar una sola entrega al área de presupuesto para su posterior gestión.	Requisitos técnicos MEN numerales 3,4		
11	Solicitar a organización y métodos la incorporación del formato de solicitud de traslado o permuta al SIG	1. a, b		



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

12			No se cuenta con un plan de incentivos para ofrecer a los mejores empleados de carrera docente, por lo que se hace necesario formularlo y aprobarlo	22
13			Se observa falta de organización, divulgación de los temas tratados en la agenda del programa de reinducción, para dar a conocer a los docentes y directivos docentes la política educativa, información corporativa, el plan estratégico de la SE y el rol que cumple el directivo docente.	19
14	Secretaría de Educación y Cultura	Sistema de Atención al Ciudadano	Falta fortalecer el control de la aplicación de la forma como están documentados los procedimientos P04 Atender. Direccionar y hacer seguimiento a solicitudes del proceso de mejoramiento continuo del SIG de la Administración central del Municipio de Bello y P03 Envío y recibo de correspondencia SAC del proceso de Gestión de la información del SIG de la Administración central del Municipio de Bello para el proceso de Atención al Ciudadano.	1. a, b, c d, e, f, g.
15			Falta establecer un cronograma de capacitaciones y asesorías que se debe realizar a los funcionarios de los demás procesos del aplicativo SAC, de igual manera llevar un control de registros de los mismos.	5: b, c.
16			No se cuenta con un plan de reuniones periódicas del proceso, con el objetivo de bajar la información, y hacer seguimiento a las tareas pendientes y planes de mejoramiento del proceso.	6. a, b, c, d, e.
17			Socializar la nueva misión y los objetivos de calidad, que se encuentran disponibles para su uso y consulta, para lograr un empoderamiento por parte de los funcionarios de la SEM.	3. a, b, c.
18			Solicitar nuevamente a organización y métodos el cambio del formato de evaluación y satisfacción del cliente propuesta por el proceso y que fue socializado y aprobado en el viernes del SIG de la SE	35.
19			Se evidencio la falta de análisis de los informes entregados por el proceso SAC sobre las PQR para tomar las acciones correctivas necesarias por la Alta gerencia.	13
20			Secretaría de Educación y Cultura	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

21	en Educación Pre-escolar, Básica y Media.	Se tiene evidencia de las evaluaciones que los establecimientos educativos hacen de la asistencia técnica prestada por la SEM, pero no se realizan los análisis de las mismas para tomar las acciones pertinentes	63f
22		Socializar con el equipo de trabajo las especificaciones técnicas del proceso de Gestión de la Calidad Educativa	1b y c
23		Mejorar el ambiente de trabajo, ya que existe hacinamiento entre los funcionarios del proceso Gestión de la Calidad Educativa, lo que impide que se pueda realizar con eficiencia el proceso.	6.4
24		Cambiar en el procedimiento P-GS-03 (Gestión de la Evaluación Educativa), el responsable que tiene, por el de "Profesional de Evaluación"	1b y c
25		Realizar, mejorar y profundizar los análisis que se desprenden de la encuestas y los indicadores del proceso	9

5.2.3 Fortalezas

N°	FORTALEZAS
1	<p>Cobertura Educativa: 1) Personalizan y ajustan a las necesidades propias del municipio el manual de procesos y procedimientos de cobertura educativa, este procedimiento se verifico en los registros del SGC sig.\Sistema Integrado de Gestión\procesos\2. misionales\gestión social\procedimientos\educación\calidad educativa. 2) Se observa que implementaron el procedimiento de control de registros, en los informes presentados y los contratos de prestación de servicios, se verifico los contratos de prestación de servicios, oferentes de cobertura y las carpetas están de acuerdo a la TRD y sus requerimientos. 3) Se observa que se le da tratamiento adecuado a las quejas, se verifico en el sistema de atención al ciudadano requerimiento 2014PQR2612, cuenta con los soportes necesarios que evidencian el buen tratamiento de la queja. 4) Se evidencia que el estudio de insuficiencia cuenta con análisis de información de proyección de cupos, pre matrícula, inscripción de alumnos nuevos e información de alumno provenientes de Instituciones de bienestar social o familiar, este a su vez se está haciendo cada año. 5) Se revisa la matricula en el Simat y se realiza en los tiempo esperados, se envía los informe de corte en las fechas establecidas por el MEN.</p>



INFORME DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO N°10



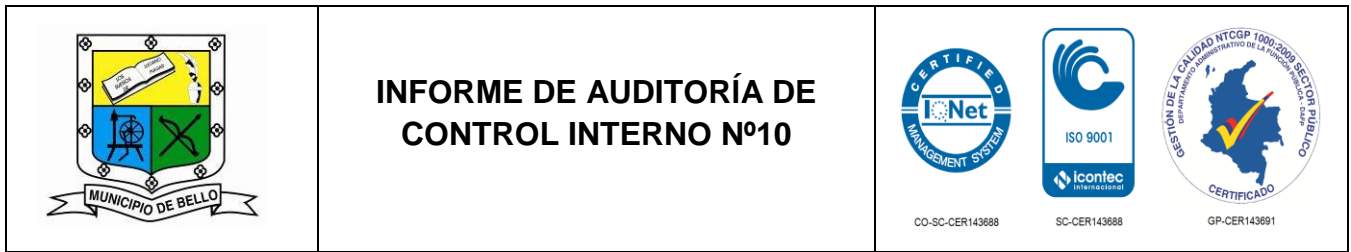
Talento Humano: **1)** Se muestra gran interés y compromiso por parte de los funcionarios, por acatar las recomendaciones que tienen como objetivo el mejoramiento continuo del proceso y la articulación de los procesos, en especial, con Calidad Educativa en la Evaluación de docentes. **2)** Se evidencio que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso de acuerdo al procedimiento de control de documentos, en especial, los doce procedimientos que se articularon al SIG en el proceso de Gestión Social. **3)** Se observo un alto grado de avance en la apropiación por parte de los funcionarios para la implementación del aplicativo HUMANO, asegurándose que toda la información se registre en él. **4)** Se evidencio que los docentes y directivos docentes, tienen las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad para cumplir con su función (Hoja de vida 0856 de Ruby Janeth Bustamante). **5)** Se evidencio la adopción del acto administrativo (Resolución 521 del 30 de abril de 2014) de la planta de personal administrativo, docente y directivo docente, distribuyendo los cargos requeridos según la normatividad vigente y la viabilidad de planta otorgada por el MEN. **6)** Se evidencio el cronograma de inducción, donde se definen fechas y tiempos requeridos. **7)** Se evidencio la capacitación en evaluación de desempeño de administrativos, mediante contrato suscrito con la INAP y que se llevo a cabo entre el 23 al 25 de septiembre de 2013. **8)** Se evidencio mediante acto administrativo (Decreto 324 del 13 de agosto de 2009) la declaratoria de insubsistencia del nombramiento de la docente Yulady Acevedo Lopera con c.c. 43.902.396, por calificación definitiva del servicio insatisfactoria. **9)** Se evidencio la inscripción en el escalafón docente cuando ha sido aprobada la evaluación del desempeño. **10)** Se evidenció la radicación de solicitudes para inscripción, actualización o ascensos en el sistema de información de recursos humano.

Sistema de Atención al Ciudadano: **1)** Se resalta del proceso su interés por custodia de la información a través del BACK-up (julio 21 de 2011 hasta mayo de 2014). **2)** Se reconoce el sentido de pertenencia por parte de los funcionarios del proceso. **3)** Se evidencia el empoderamiento del proceso especialmente de su líder por el tratamiento de las PQR en cuanto a la calidad de las respuestas y la oportunidad de la misma con las diferentes estrategias establecidas de acompañamiento a los diferentes procesos de la Secretaría. **4)** Se observó un avance en la apropiación por parte de los funcionarios en la implementación del aplicativo SAC, asegurándose y garantizando que toda la información se registre en él. **5)** Se evidencia la receptividad por parte de los funcionarios de los procesos en el desarrollo de la auditoría. **6)** Se observa por parte de la líder del proceso un interés y comunicación permanente con funcionarios del Ministerio en la actualización del aplicativo del SAC

Gestión de la Calidad: **1)** Se muestra gran interés y compromiso por parte de los funcionarios, por acatar las recomendaciones que tienen como objetivo el mejoramiento continuo del proceso y la articulación de los procesos, en especial, con Talento Humano en la Evaluación de docentes. **2)** Es importante resaltar las reuniones de los viernes del SIG, donde todo el personal de la Secretaría de Educación, tiene la oportunidad de recibir información, conversar y opinar sobre todos los temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. **3)** Actualmente el área de Calidad Educativa, cuenta con un Auditor Interno capacitado directamente por el ICONTEC, el cual apoya todas las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y las especificaciones técnicas del proceso, con el objetivo de mantener y mejorar el SIG. **4)** Se evidencio que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso de acuerdo al procedimiento de control de documentos, en especial, los dos procedimientos que se articularon al SIG en el proceso de Gestión Social. (1d). **5)** Se pudo constatar que la Secretaría de educación está prestando asistencia técnica a las siguientes Instituciones educativas con resultados bajos en las pruebas SABER: IE San Gabriel Arcángel, IE Atanasio Girardot.(66b). **6)** Se evidencia el compromiso con el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de la calidad: El aseguramiento de la disponibilidad de recursos, a través del POAI 2014 y la ejecución de proyectos. (3e).

5.2.4 Conclusiones Por Procesos

Gestión de Cobertura: Existe disposición para evidenciar la información requerida de los procesos. Se encontró fortaleza en los procesos, por lo tanto son conformes. El grado de conformidad es 80%.



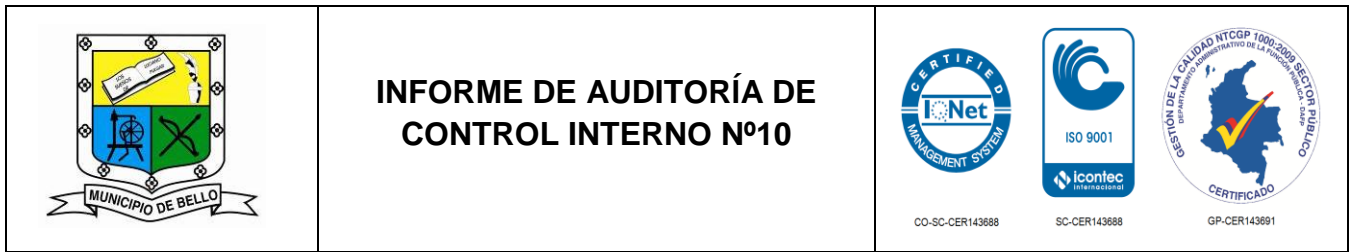
Gestión del Talento Humano: Después de revisar una muestra representativa de documentos y registros, que permitieran demostrar el grado de cumplimiento de implementación del Sistema Integrado de Gestión, concluimos que: 1) Esta auditoría interna permitió observar que una parte de los aspectos a mejorar detectados en la auditoría del ente certificador se han desarrollado con gran compromiso de los funcionarios, pero se dejan otros aspectos a tener en cuenta. 2) Aunque existe un compromiso del personal operativo frente a la responsabilidad de sus funciones, que implica resultados que contribuyen a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, se observó que por parte de los líderes existe debilidad en la apropiación de sus responsabilidades y autoridad frente al Sistema de Gestión de Calidad. 3) Aunque se pudo evidenciar el compromiso del personal operativo frente al Sistema de Gestión de Calidad, no se nota los avances esperados, dado que no se hace seguimiento a los Planes de Mejoramientos de las Auditorías Internas de Calidad y se han convertido en letra muerta ante el Sistema de Gestión de Calidad. 4) Se concluye en el desarrollo de la auditoría según el grado de medición de conformidad que el proceso de Gestión del Talento Humano tiene un nivel medio de conformidad.

Sistema de Atención al Ciudadano: Después de revisar una muestra representativa de documentos y registros, que permitieran demostrar el grado de cumplimiento de implementación del Sistema Integrado de Gestión, se concluye que: 1) Aunque se pudo evidenciar el compromiso del personal operativo frente al Sistema de Gestión de Calidad, no se nota los avances esperados, dado que no se hace seguimiento a los Planes de Mejoramientos de las Auditorías Internas de Calidad y se han convertido en letra muerta ante el Sistema de Gestión de Calidad. 2) Por parte del equipo auditor se puede concluir que se efectuó el manejo de la información suministrada por cada proceso auditado de manera respetuosa, clara y objetiva, garantizando así la confiabilidad entre auditor y auditados. Además, se cumplió con la agenda propuesta en relación a, al día, hora y temática con miras a la evaluación de la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Municipio de Bello y las especificaciones Técnicas de calidad del Ministerio de Educación Nacional. 3) Se concluye en el desarrollo de la auditoría según el grado de medición de conformidad que el proceso SAC tiene un nivel medio de conformidad.

Gestión de la Calidad: Después de revisar una muestra representativa de documentos y registros y de realizar la lista de chequeo, se pudo demostrar que el proceso de Gestión de la Calidad Educativa, tiene un bajo nivel de conformidad, frente al Sistema Integrado de Gestión y las especificaciones técnicas del proceso como tal, lo cual podemos sintetizar en las siguientes consideraciones: 1) Esta auditoría interna permitió observar que una parte de los aspectos a mejorar detectados en la auditoría del ente certificador se han desarrollado con gran compromiso de los funcionarios, pero se dejan otros aspectos a tener en cuenta. 2) Aunque existe un compromiso del personal operativo frente a la responsabilidad de sus funciones, que implica resultados que contribuyen a la mejora del Sistema Integrado de Gestión, se observó que por parte de los líderes existe debilidad en la apropiación de sus responsabilidades y autoridad frente al Sistema de Gestión de Calidad. 3) Aunque se pudo evidenciar el compromiso del personal operativo frente al Sistema Integrado de Gestión, no se nota los avances esperados, dado que no se hace seguimiento a los Planes de Mejoramientos de las Auditorías Internas de Calidad y se han convertido en letra muerta ante el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.5 Recomendaciones Por Procesos

Gestión de la Cobertura: 1) Implementar el proceso de SGC en los establecimientos educativos con el



fin de mejorar la prestación del servicio educativo a la comunidad Bellanita. 2) Desarrollar acciones que ayuden a mejorar el compromiso por parte de los líderes de los procesos en el conocimiento integral del macro proceso

Gestión del Talento Humano: 1) Mejorar los canales de comunicación con los rectores de los establecimientos educativos oficiales, para la socialización de la diferente información que maneja el proceso. 2) Mejorar el ambiente de trabajo, ya que existe hacinamiento entre los funcionarios del proceso Gestión del Talento Humano, lo que impide que se pueda realizar con eficiencia el proceso. 3). Socializar con el equipo de trabajo las especificaciones técnicas del proceso. 4) Realizar y profundizar los análisis que se desprenden de las encuestas y los indicadores del proceso. 5) Actualizar en la página web de la Secretaría los listados de los elegibles. 6) Elaborar formato de traslados o permutas para enviarlo a aprobación de organización y métodos del sistema Integrado de Gestión. 7) Realizar reunión con el Señor Alcalde, Secretario de Educación, y jurídico de la Administración para tratar tema de la traumatología de los actos administrativos para que el nombramiento de docentes sea de manera oportuna. 8) Ingresar a la página Web de la Secretaría todos los formatos que se utilizan del Sistema Integrado de Gestión y del Ministerio de Educación Nacional, en las Instituciones Educativas Oficiales desde los procesos de Talento Humano para evitar trámites innecesarios. 9) Mejorar las condiciones tanto de infraestructura como de implementación de material necesario para el archivo de hojas de vida de los docentes que garanticen un afectiva custodia de la documentación.

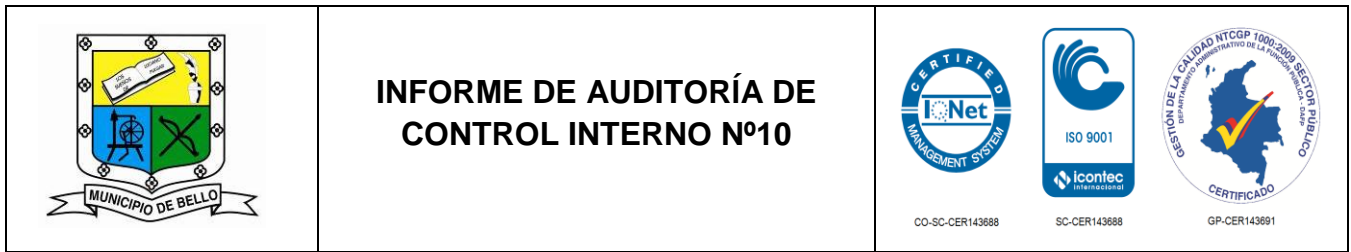
Sistema de Atención al Ciudadano: 1) Se recomienda al proceso mayor organización, disposición y ubicación de la documentación pertinente de su dependencia. 2) Se sugiere establecer cronograma de capacitaciones y asesorías que se realizan a los funcionarios de los demás procesos del aplicativo SAC, de igual manera llevar un control de registros de las mismas. 3) Se sugiere establecer un plan de reuniones periódicas con su proceso, con el objetivo de bajar la información, y hacer seguimiento a las tareas pendientes, generadas en Comité Directivos, y otros.

Gestión de la Calidad: 1) Aprovechar los espacios que se tienen con los rectores de los establecimientos educativos para socializar los procedimientos que maneja el proceso. 2) Potenciar el comité de calidad, para que de allí se desprendan todas las actividades conducentes a la implementación y mejoramiento del SIG. 3) Es importante delimitar las responsabilidades y los alcances de cada uno de los procesos, por lo tanto se sugiere la adopción de la planta viabilizada por el MEN en el año 2009.

6 CONCLUSIONES GENERALES

6.1 Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la Administración Central del Municipio de Bello, en su etapa de documentación es conforme a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y SISTEDA; y presenta un BAJO NIVEL de implementación, mantenimiento y mejora, dado que la entidad no opera bajo el enfoque por procesos, presenta debilidades en el control de registros, seguimiento, análisis de datos y acciones de mejoramiento.



Por lo tanto, no es posible concluir según los resultados de la presente auditoría el grado de Conformidad del Sistema Integrado de Gestión según las políticas y objetivos de calidad, y el mejoramiento continuo de los procesos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

6.2 Sistema de Gestión de la Calidad – Secretaría de Educación

Los procesos de Calidad Educativa, Cobertura, Talento Humano y Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello, en las etapas de documentación e implementación presentan un GRADO MEDIO DE CONFORMIDAD con las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación Nacional; ya que se presentan debilidades en las actividades de seguimiento y medición del proceso, tratamiento del servicio No Conforme y la implementación de las acciones de mejora derivadas de procesos de auditoría interna y externa realizados con anterioridad.

Dado lo anterior, requiere de la implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, que permitan mejorar continuamente los procesos administrativos de la Secretaría de Educación certificados, en procura de lograr los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad que demanda la comunidad.

7 RECOMENDACIONES GENERALES

7.1 Sistema integrado de gestión

- Renovar el compromiso (Todos los servidores públicos) con el Sistema de Gestión.
- Rediseñar, simplificar y racionalizar el Sistema de Gestión.
- Operar bajo el Enfoque por Procesos.
- Reorientar el comité viernes del SIG (seguimiento y mejora).
- Definición de un solo líder o coordinador por proceso.
- Actualizar en el icono Bandera (la documentación y registros de cada proceso).
- Fortalecer el equipo de Auditores Internos.

7.2 Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación

- Implementar el proceso de SGC en los establecimientos educativos con el fin de mejorar la prestación del servicio educativo.
- Mejorar el ambiente de trabajo, ya que existe hacinamiento en las instalaciones del área de Gestión del Talento Humano

- Realizar y profundizar los análisis que se desprenden de las encuestas y los indicadores del proceso.
- Mejorar la organización, disposición y ubicación de la documentación de cada proceso.
- Potenciar el comité de calidad, para que de allí se desprendan todas las actividades conducentes a la implementación y mejoramiento del SIG.

8 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política, artículos 209 y 269.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 31.
- Ley 87 de 1993.
- NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, (para ambos casos se excluye el numeral 7,3); MECI 1000:2005 y la ley 489 de 1998 del SISTEDA.
- Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación.

9 ANEXOS

Gráfico 1. Resultados Sistema Integrado de gestión

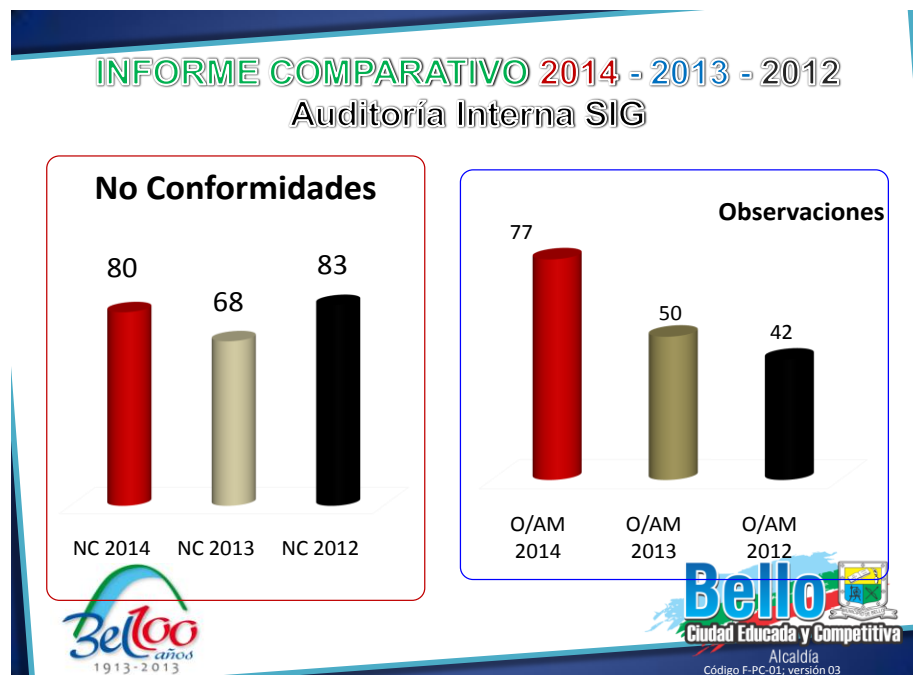


Gráfico 2. Resultados Sistema Integrado de Gestión por procesos

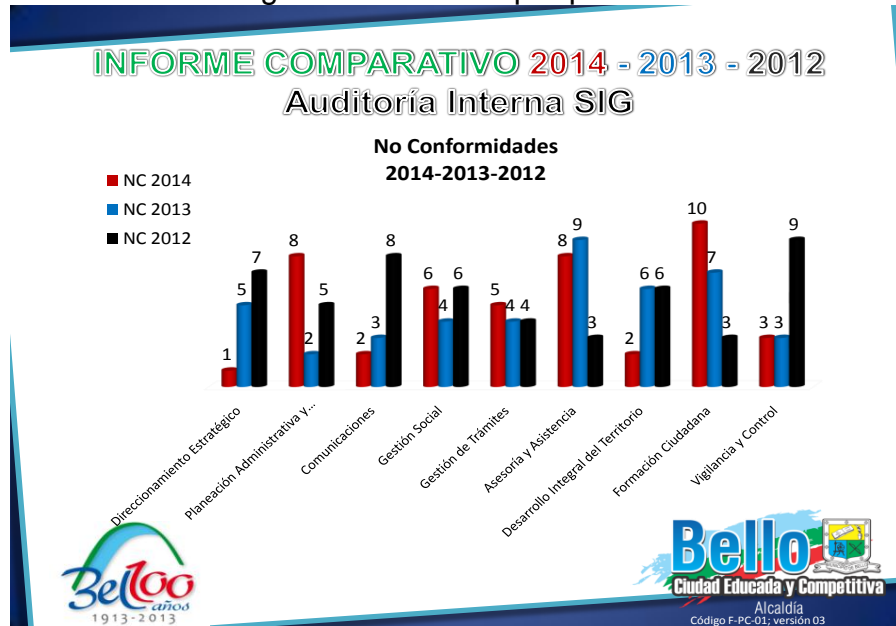


Gráfico 3. Resultados Sistema Integrado de Gestión por procesos

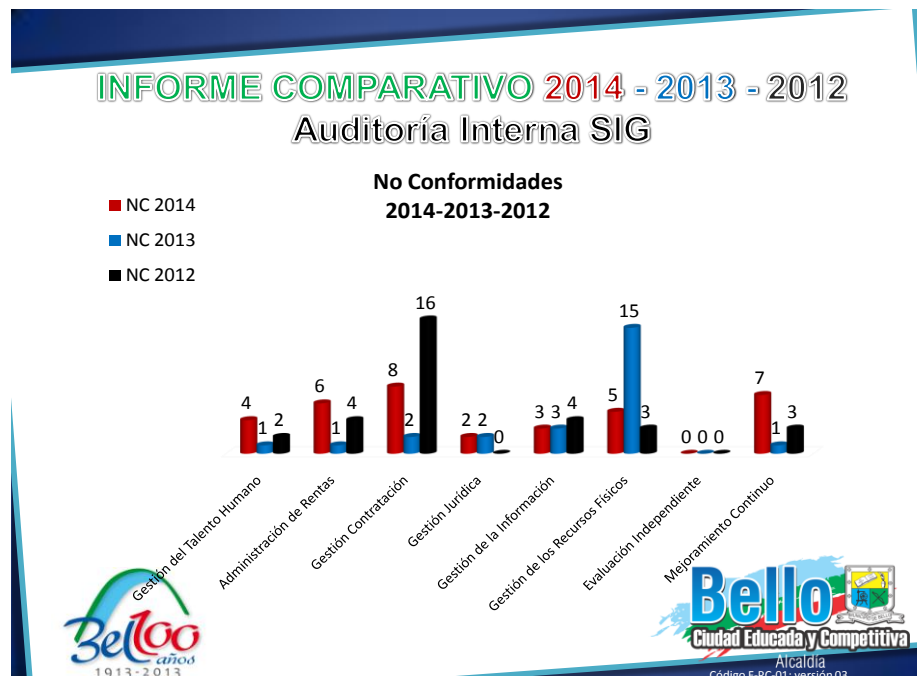
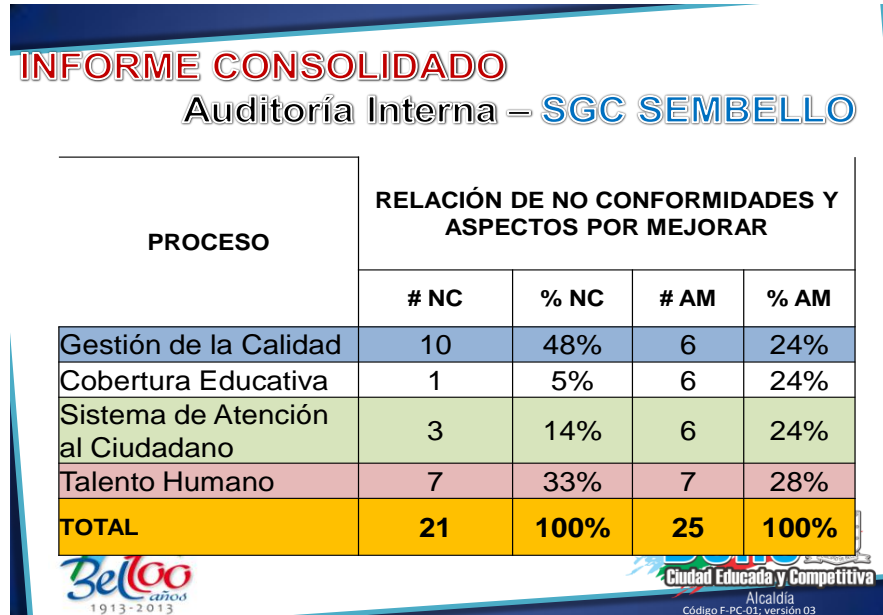


Gráfico 4. Resultado Sistema de Gestión de Calidad- Secretaría de Educación



HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
 Profesional Universitario
 Secretaría de Control Interno
 Auditor Líder

EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS

Isabel Yubelly Medina, Jairo Antonio Hernández, Luis Fernando Nieto, Arley Montoya, Wilver Henao, Diana Maria Clavijo Escobar, Juan Guillermo Rodriguez Tabares, Claudia Patricia Pineda Henao, Cristian Alexander Cordoba R, Lina María Hernandez Daza, Nohemí Saldarriaga H, Erika Natalia Carvajal Quintero, Gloria Estela Ceballos Montoya, Juan Fernando Arango Piedrahita, Maria Elena Gomez, Francisco Javier Hernandez, Hernan Antonio Cardona Valencia, Luz Dary Vallejo Gil, Catalina Tamayo Ortega, Diana Isabel Galvis, Felipe Alberto Velasquez, Jose Heli Vargas Hincapié, John Jairo Arboleda Pinto, Alba Luz Bedoya, Edwin Quintero, Albeiro Pemberty, Cecilia Cano M, Alvaro Muñoz Cadavid, y Marlo Florez.