



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 1 de 31

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

PRIMER INFORME COMPLEMENTARIO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 2020

JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditor líder:

RUBEN DARIO BEDOYA ORTIZ

PALMIRA – OCTUBRE - 2020



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 2 de 31

INTRODUCCION

El presente informe complementario del Informe de Auditoria de Calidad ciclo 1 del 2020, es con el objetivo de dar cumplimiento amplio al objetivo trazado, ya que según programación la Auditoria a la oficina de control Interno se realizaría posterior que se consolidara la Auditoria Interna de Calidad a los diferentes procesos,

En el ejercicio de la presente evaluación se contó con el apoyo del auditor externo que han sido capacitados por el Icontec quien en un principio fue designada para realizar dicha Auditoria a la Dra. Paola Andrea Arias, adscrita a la secretaria de Cultura, pero por aislamiento preventivo por contacto cercano en el Bosque con personas diagnosticadas con COVID – 19 no pudo efectuar la auditoria y por esta razón se solicitó al Dr. Jorge Enrique Calero, que desarrollara dicha actividad para dar cumplimiento al plan de Auditoria y cumplir de esta forma con la evaluación a todos los procesos de la Administracion.

Se ha concluido que uno de los principales objetivos es proporcionar información al SIG, sobre la efectividad, implementación y cumplimiento de los requisitos, a través de una revisión a los procesos con un enfoque basado en el riesgo, incluida la percepción hacia el empoderamiento de los líderes del proceso, en donde se ejerce la primera y segunda línea de defensa, así como generar las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento continuo y optimización de los recursos hacia una prestación de servicios con calidad y oportunidad.

1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma, la eficacia e implementación y sostenimiento de los procesos, alineados con los requisitos legales, institucionales y del cliente e identificar oportunidades de mejora. Conforme a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Administración Municipal

2 **ALCANCE:** Todas los Servicios y Dependencias de la Administración Central de la Alcaldía de Palmira, con los procesos y procedimientos establecidos por el SIG. Desde la Aprobación del Programa Anual de Auditorías Internas - PAA, la programación y presentación de informes y seguimientos, hasta la formulación del respectivo plan de mejoramiento.

3 FECHA DE LA AUDITORIA:

En preparación: 23 de Julio al 11 de Agosto del 2020

Aviso de auditoria: 13 de Agosto del 2020

En campo: 21 de Agosto a Octubre de 2020

4 **CRITERIOS:** Requisitos de la Norma NTC-ISO 9001-2015, los procedimientos, caracterización, documentación, riesgos, acciones de mejora y demás normas aplicables según corresponda

5 **TIPO DE AUDITORIA:** Auditoría interna de Calidad de cumplimiento denominada ciclo I

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **3** de **31**

6 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se inició con una reunión de apertura que se realizó de forma virtual el día 13 de Agosto, contando con la presencia del Señor Alcalde Oscar Eduardo Escobar Garcia y la secretaria General la Dra. Luz Adriana Vasquez, en dicha reunión se explicó la metodología a emplear las fechas programadas para cada proceso y se solicitó la colaboración de los líderes para el cumplimiento de cronograma.

Conforme al programa anual de Auditoria y al Plan diseñado para el ciclo 01-2020 se llevó a cabo en terreno desde el día 21 de Agosto hasta el mes de Octubre.

A Raíz de la pandemia, en cumplimiento de todas las medidas de bioseguridad, las Auditorias se desarrollaron en gran parte de forma virtual.

La auditoría concluye con la recopilación de la información en un informe consolidado que se socializa con la alta dirección el señor alcalde y el líder del sistema, previamente en cumplimiento del procedimiento el informe de auditoría de cada proceso ha sido presentado y validado por los respectivos líderes donde se les comunica y da a conocer sus resultados en el que se definieron las acciones a implementar como plan de mejoramiento a cada uno de los procesos involucrados.

7 FORTALEZAS ENCONTRADAS

- Se evidencio un valioso compromiso e interés de la Alta Dirección en apoyar todas las actividades relacionadas con el SIG, una muy buena apropiación y disposición de todo el personal.
- La Intranet Corporativo donde se puede encontrar toda la información relacionada con el Sistema Integrado de Gestion, Documentación del Sistema, Organigrama. Mapa de Operación por Procesos, las Políticas Institucionales, temas relacionados con Talento Humano, Seguimiento a las Obras entre otros
- La Atención a las PQRS y el manejo del Módulo de Gestion Documental mejoro.

8 RELACION DE LAS NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

A continuación se presenta un consolidado de las no conformidades, como de las oportunidades de mejora, que arrojó cada proceso auditado, el respectivo informe de cada uno de ellos, fue socializado y entregado al líder de cada proceso para la construcción del correspondiente Plan de Mejoramiento; tarea esta que fue adelantada por cada equipo auditor.

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 4 de 31

	NOMBRE DEL PROCESO	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	ADMINISTRACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	4	0
2	GESTION DE BIBLIOTECAS PUBLICAS	0	2
3	GESTION DE EXTENCION DE LAS ARTES Y LOS OFICIOS	0	4
4	GESTION DE ARTE Y CULTURA	0	6
5	GESTION FINANCIERA	0	1
6	GESTION DE INGRESOS Y TESORERIA	0	3
7	GESTION DE COBRO COACTIVO	0	0
8	GESTION EN SALUD	0	1
9	INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL EN SALUD	2	1
10	GESTION DE TALENTO HUMANO	3	0
11	GESTION DE RECURSOS FISICOS	3	0
12	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	0	5
13	GESTION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1
14	GESTION DE INSPECCION Y CONTROL	3	2
15	BANCO DE PROYECTOS	0	0
16	DESARROLLO ESTRATEGICO DE MOVILIDAD; SEGURIDAD VIAL Y REGISTRO DE TRANSITO	5	3
17	GESTION DE MEDIO AMBIENTE	2	0

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 5 de 31

18	GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0
19	GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	1	0
20	GESTION DOCUMENTAL	5	2
21	PARTICIPACION COMUNITARIA	0	1
22	GESTION DE EMPRENDIMIENTO	5	0
23	GESTION DISCIPLINARIA	2	0
24	GESTION AGROPECUARIA	0	1
25	COBERTURA EDUCATIVA	0	0
26	CALIDAD EDUCATIVA	0	0
27	GESTION INSPECCION Y VIGILANCIA EDUCATIVA	1	0
28	INFORMATICA	0	1
29	DEFENSA JUDICIAL	0	1
30	GESTION DE PROTOCOLO	0	0
31	GESTION SOCIAL	1	
32	COMUNICACIONES	1	2
33	EVALUACION Y CONTROL	1	2
	TOTALES	40	39



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 6 de 31

De acuerdo al comportamiento reflejado en el cuadro anterior, arroja un consolidado de 40 No conformidades y 39 Oportunidades de Mejora, resaltando la presencia de cero No conformidades en diecisiete (17) procesos, seis (06) procesos con una sola No Conformidad, tres (3) procesos con dos No Conformidades y con más de no conformidades hay siete (7) procesos, lo que impacta positivamente el proceso de madurez del sistema, la apropiación y sentido de pertenencia por parte de quienes lo lideran y ejecutan.

9 CONSOLIDADO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el siguiente cuadro se consigna las 40 no conformidades obtenidas con fundamento en el criterio evidenciado, con el propósito de brindar una información al Sistema Integrado de Gestión para la toma de decisiones, haciendo la claridad que los informes de auditoría particular de cada proceso, ya fue, por el equipo auditor correspondiente socializado y entregado a los Líderes del proceso, para que adelanten la construcción del Plan de Mejoramiento.

En total se consolidaron 39 Oportunidades de Mejora, se deja dentro del consolidado para análisis y al igual que las no conformidades se les debe establecer Plan de Mejoramiento, aunque no incumplen el requisito, si genera una alerta de materializarse un riesgo de desviación que debe ser tratada para ser erradicada de fondo.

PROCESO	H / O . M	NUMER AL	DESCRIPCION	AUD ITO R	AUD ITO R
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	O . M	4.1 CO MPR ENS IÓN DE LA OR GAN IZA CIÓN N Y SU CON	Se tiene una Matriz de Oportunidades, es necesario que identifiquen de esta cuales van a aprovechar de conformidad con su capacidad instalada, al igual que se establezca una dinámica e instrumento que permita un monitoreo permanente o en corto plazo de tiempo al Contexto Estratégico, ya que este es altamente cambiante que por las características de complejidad de los diversos procesos que opera la entidad está siendo afectado permanentemente.	JOS E HU MBE RTO PAC HEC O	

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 7 de 31

	TEX TO		
O M	6.1 ACC ION ES PAR A ABO RDA R RIE SGO S Y OPO RTU NID ADE S	Al revisar la matriz de riesgo se pudo evidenciar que esta debe de ser adecuada pues se tienen riesgos que en su descripción son una causa o un efecto por lo que es pertinente mejorar en este aspecto como también el de materializar los riesgos que se han presentado con su debido tratamiento ya que no se pudo evidenciar	
O M	DOC UME NTO S DEL SIST EMA	Se identifica en la revisión de la ficha de indicadores que esta debe de ser revisada para poder medir de forma adecuada el proceso, que facilite y permita tener una fuente sólida para la toma de decisiones	
O M	8.1 PLA NEA CIÓN Y CON TRO	Se pudo observar que no ha sido posible contar con la actualización del POT, donde un instrumento fundamental de este es el Expediente Municipal no se encuentra, por lo que es pertinente en el corto plazo construirlo para contar con esta herramienta que es vital para la toma de decisiones	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 8 de 31

		L OPE RAC ION AL			
	O . M	4.4 SIST EMA DE GES TIÓN DE CALI DAD Y SUS PRO CES OS	Al revisar los procedimientos que están documentados en el sistema se puede identificar que se ve la necesidad que se defina un nuevo proceso o se integren a otro con que se cuente según la características de ellos, ya que estos no son concordantes dentro del objetivo y características del Proceso de Direccionamiento estratégico.		
GESTIO N DE LA SEGUR IDAD Y CONVI VENCIA	O . M	8.2.1 Com unic ación con el clien te	Generar estrategias de retroalimentación de las actividades generadas principalmente en lo relacionado con la victimización (personas que manifestaron haber sido víctimas de un delito) y la percepción de inseguridad en la ciudad y en los barrios. Se requiere fortalecer la retroalimentación de las actividades realizadas o lideradas desde la dependencia, para mejorar en la comunidad palmirana la percepción de seguridad.	YES ICA VEL ASC O RAM IRE Z	HER OÍN A DEL MAR ART EAG A
GESTIO N DE INSPEC CION Y CONTR OL	O . M	6.1	Se presenta confusión en la interpretación de la metodología en la guía para la administración del riesgo adoptada por la entidad, ya que se identificó que al plantear las causas estas son consideradas como efectos y viceversa, al igual que la redacción del riesgo, lo que dificulta para una efectiva gestión del riesgo por lo que se sugiere replantear y adecuar de conformidad a los lineamientos establecidos. Para garantizar el cumplimiento del requisito del numeral en referencia.	YES ICA VEL ASC O RAM IRE Z	HER OÍN A DEL MAR ART EAG A

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 9 de 31

	O M	10.	No se evidencia el diligenciamiento del formato establecido por el sistema, para la identificación de la mejora continua, como producto del autodiagnóstico y autocontrol que debe tener cada proceso, para garantizar el cumplimiento del requisito del numeral en referencia.		
	H	7.5.3	El proceso durante la auditoría presentó Caracterización y Mapa de Riesgos, distintos a los que se encuentran conservados como evidencia por el SIG, así como el compartido en el drive al equipo auditor, es de destacar que no se contaba con la debida solicitud documental, incumpliendo con lo estipulado en el numeral descrito, el cual indica claramente que la información documentada debe estar disponible y controlada por el SIG, protegido contra modificaciones no intencionadas. el proceso no ha cumplido con los lineamientos institucionales determinados en las circulares: TRD – 2020-110.2.1.26, TRD – 2020-110.2.1.26, TRD – 2020-110.2.2.4; Resolución TRD – 2020-100.13.011 y en el Procedimiento EASTR-001		
	H	8.1	El proceso presentó un Plan de Calidad vigencia 2018, lo que evidencia que el mismo no se encuentra alineado a los documentos presentados en la auditoría, como la caracterización pendiente de validación ante el sistema de gestión. La desactualización del documento no evidencia la planificación, implementación y controlar el proceso para cumplir con los requisitos del cliente. El plan de calidad vigente dificulta la identificación de salidas no conformes.		
	H	8.5.5	Se evidencia que el proceso no tiene encuestas de satisfacción específicas, incumpliendo con el requisito de actividades posteriores a la entrega de producto o servicio desconociendo como proceso misional, la importancia de la retroalimentación del cliente.		
DESAR ROLLO ESTRA TEGIC O DE MOVILI	O M	9.1.2	El seguimiento de la percepción de los clientes, midiendo el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativa, debe realizarse de forma periódica de acuerdo a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, lo cual se hace importante poder seguir aplicando la encuesta de satisfacción ya que se evidenció que hasta el mes de Marzo fue aplicada	HER OÍN A DEL MAR ART	PAO LA ARI AS

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **10** de **31**

DAD; SEGUR IDAD VIAL Y REGIS TRO DE TRANSI TO	O . M	9.1.1 B	El seguimiento y control de la recuperación de cartera en el proceso de Seguridad Vial en la Actividad de Coactivo, se hace necesario discriminar los ingresos por cartera morosa, para tener datos más asertivos en cuanto a este tema. Esto se evidenció en el archivo de la Proyección de Recuperación de cartera presentado.	EAG A
	O . M	9.1.1 B	El seguimiento y control de la recuperación de cartera en el proceso de Seguridad Vial en la Actividad de Coactivo, se hace necesario discriminar los ingresos por cartera morosa, para tener datos más asertivos en cuanto a este tema. Esto se evidenció en el archivo de la Proyección de Recuperación de cartera presentado.	
	H . C,D	6.1.1 C,D	Se evidencia que el proceso de Seguridad Vial no se identificó los riesgos en los seguimientos de los comparendos, incumpliendo con el requisito de la norma 6.1.1. C.D Se evidencia en el Proceso de Registro no ha identificado los riesgos en el proceso contractual y en la digitalización de la información lo cual genera un riesgo de pérdida de la información; lo que hace que incumplan el requisito de la Norma en el numeral 6.1.1. C.D. Donde la organización debe prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.	
	H . B (2)	6.1.2 B (2)	Se evidencia que el proceso de Seguridad Vial no planificó las acciones para reducir el riesgo No. 5 "Demora en la atención de los siniestros viales", el cual por estar en riesgo alto debe tener un plan de acción, incumpliendo con el requisito de la Norma en el numeral 6.1.2. B)2). La organización debe planificar la manera de evaluar la eficacia de las acciones para reducir y controlar el riesgo.	
	H	8.4.2	Se evidencia que el Proceso de Registro no hace los controles necesarios a la prestación del servicio del consorcio, incumpliendo el numeral de la norma 8.4.2. La organización debe asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos, y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **11** de **31**

	H	8.7.1	Se evidencia la identificación del servicio no conforme sin embargo no se hace tratamiento ni control. Los procesos incumplen el numeral de la norma 8.7.1 ya que la organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con su requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.		
	H	10.2.1	Se evidencia que el proceso no diligencia el formato EASFO-010 REPORTE DE ACCIONES Y OM, incumpliendo el requisito 10.2.1 de la norma ISO 9001:2015. No conformidad y Acción Correctiva, lo cual no permite tener un manejo eficaz de las acciones que se implementan para corregir cualquier desviación.		
PARTICIPACION COMUNITARIA	O.M		Se evidencia falta de controles en la comunicación desde la portería hacia las diferentes Dependencias, se observa que el guarda de seguridad que permanece en la portería es quien direcciona las llamadas externas a las diferentes Dependencias, con el agravante que la mayoría de los funcionarios de la actual Administración son nuevos. No se tiene un directorio para la ubicación de estos, además se considera que no es la persona idónea para realizar esta función, el deber ser es que sea un funcionario que conozca los procesos, a las personas y a la Administración como tal, para no desinformar a la ciudadanía, y así minimizando el riesgo de pasar llamadas a Dependencias que no sean competentes para resolver la inquietud al ciudadano.	WIL MAR RUI Z	
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL EN SALUD	H	8.1 Planificación y Control Operacional	Se evidencio la programación de visitas a establecimiento dentro de las cuales hay una visita el 5 /12/2019 a productos alimenticios la Locura SA. #130 del aeropuerto que salió desfavorable para una próxima visita en 146 días pero para el año 2020 no se evidencio la visita. Se evidencio visita a expendio de carne salsamentarías derivados cárnicos ABASTECEMOS DE OCCIDENTE S.A. realizada el 20/03/2019 para una próxima visita en 180 días pero no se evidencia otra visita. Se evidencio visita el 17/02/2020 a la Heladería YENNY, sale desfavorable con 58% para una próxima visita el 15/06/2020 pero no se ve otra visita. Por lo anterior se evidencia falla el control de los procesos.	RUB EN DAR IO BED OYA	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 12 de 31

	H	8.5.1	Se evidencio toma de muestras de agua en COMBIA, TOCHE, CABUYAL y TEATINO tomadas en el mes de marzo con resultados de ECOLLI y al 25 de Agosto fecha de la Auditoria, no se evidencian ninguna acción. Se evidencia falla en la prestación del servicio bajo condiciones controladas, la implementación de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen con los criterios para el control de los procesos o sus salidas.		
	O	6.1.1	revisar la caracterización e indicadores para que estén más acordes con las metas del nuevo Plan de desarrollo		
GESTION EN SALUD	O	6.1.1	revisar la caracterización e indicadores para que estén más acordes con las metas del nuevo Plan de desarrollo	RUBEN DARIO BEDOYA	
GESTION DE COBRO COACTIVO	0	0	0	RUBEN DARIO BEDOYA	WILMAR RUIZ
GESTION FINANCIERA	O	6.1.1	Se puede mejorar la articulación de contabilidad, recursos Fisicos y Tics, para incorporar todo lo que se ha reconocido hasta el momento en el inventario de los bienes muebles.	RUBEN DARIO BEDOYA	WILMAR RUIZ
GESTION DE INGRESOS Y	O	6.1.1	A pesar que se ha presentado mejora en el proceso, se debe fortalecer el cumplimiento del cronograma de visitas a los establecimientos para mejorar el proceso de fiscalización.	RUBEN DARIO	WILMAR RUIZ

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **13** de **31**

TESORERIA	O	6.1.1	En las conciliaciones se observó que han avanzado en el proceso de identificación de partidas conciliatorias, pero aún se presenta unas de vigencia anteriores y del periodo que está transcurriendo.	BED OYA	
	M				
	O	6.1.1	Se debe seguir fortaleciendo el proceso de archivo de los expedientes, ya que no ha contado con personal que entregara este proceso al día y al momento no hay una persona capacitada con conocimientos técnicos en archivo.		
	M				
GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	H	10.3. Mejora continua	No se evidencia el diligenciamiento del formato establecido por el sistema, para la identificación de la mejora continua, como producto del autodiagnóstico y autocontrol que debe tener cada proceso, para garantizar el requisito del numeral en referencia.	YES ICA VEL ASC O RAM IRE Z	JOS E HU MBE RTO PAC HEC O
GESTION DE MEDIO AMBIENTE	H	8.7 Control de las salidas no conformes	Al revisar el Plan de calidad, se determina que este no está alineado a los procedimientos, no existen parámetros que permitan identificar los criterios de producto conforme o no conforme, con su respectivo tratamiento, no garantizando con ello el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio, para identificar un producto no conforme, incumpliendo así con el numeral de la norma referenciado.	YES ICA VEL ASC O RAM IRE Z	JOS E HU MBE RTO PAC HEC O
	H	9.1.3 Análisis y evaluación	Al Solicitar el seguimiento de indicadores, no fue presentado, exponiendo que no se encontraba dicha información, lo que limita al proceso poder tomar decisiones de manera oportuna basada en evidencias, incumpliendo así con el numeral de la norma referenciado y los criterios internos del sistema, para garantizar la medición, análisis y evaluación de la eficacia del proceso.		
ADMINISTRACION	H	7.5.3	Se evidencia descontrol en "Control de Cambios" que realizan las dependencias cuando requieren de alguna modificación de sus formatos	SAN DRA XIM	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **14** de **31**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	H	6.1.2	Revisado el mapa de riesgos se evidencian riesgos materializados en forma repetitiva lo cual indica que el tratamiento realizado no contribuye a su mejoramiento o que no ha sido eficiente	ENAMURCIAO.	
	H	8.5.1 - 9.1.1	No se diligenció el formato de evaluación de proveedores, que permitiera realizar el seguimiento del desempeño de los proveedores y conocer si sus servicios se ejecutaron de acuerdo a lo requerido		
	H	9.1.2	No se evidencia el seguimiento de las percepciones de agrado o no con respecto a las asesorías prestadas a cada una de las dependencias		
GESTIÓN DOCUMENTAL	O	6.1.2 . A	El análisis de Causas y Controles existentes dados para el Riesgo "Pérdida de Información" son insuficientes de acuerdo a la información referida; es importante realizar una ampliación de estos dos factores.	POLARIAS	RUBEN DARÍO BEDOYA
	O	9.1.3 . D.	A pesar que se evidencia un pre diagnóstico realizado a ventanilla única, los datos resultantes de este ejercicio no se encuentra analizados. Es importante realizar dicho análisis para dar cumplimiento a la Norma en su numeral 9.1.3. G. donde la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: g). las necesidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.		
	H	6.1.1	Se evidencia que el proceso no ha identificado las amenazas del contexto como riesgos en el mapa de riesgos. El riesgo de "Cambio de Administración" no se da tratamiento en la matriz, incumpliendo así el Requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015: 6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y determinar los riesgos y oportunidades que son necesario abordar.		



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 15 de 31

H	7.2. B; C; D	Se evidencia que el proceso cuenta con personal que no tiene la competencia requerida de acuerdo a la Ley 1409 de 2010, para realizar las funciones del proceso y no se evidencia un plan de capacitación para el cierre de brechas de conocimiento, incumpliendo así el Requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015. 7.2. B, C, D: La Organización debe: b). asegurándose que estas personas sean competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		
H	8.1	Se evidencia que el proceso no tiene actualizados ni el Plan Institucional de Archivo ni el Programa de Gestión documental, incumpliendo así un requisito de la ley Ley 594- Ley de Archivo, además estos deben publicarse en los canales que tiene dispuesto la organización para esto. El Plan Institucional de Archivo (PINAR) las metas propuestas no son coherentes con los aspectos críticos (PINAR 2019). Incumpliendo así el requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015. 8.1. La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones.		
H	9.1.1	Se evidencia que el proceso no cuenta con la conformación del Comité de Archivo, siendo este la instancia del seguimiento del proceso, garantizando el cumplimiento del requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015. 9.1.1. La organización debe determinar: qué necesita seguimiento y medición, b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		
H	9.1.3	Se evidencia en la ficha del Indicador "Eficiencia de Radicación en Ventanilla Única" las tres primeras mediciones, no se hizo el análisis de los resultados, ni las acciones tomadas para el cumplimiento de este, incumpliendo así el requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015. 9.1.3. La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 16 de 31

GESTION DE EMPRENDIMIENTO	H	6.1.2	Se evidencio que el proceso no tiene actualizada sus oportunidades y amenazas lo cual dificulta poder contralar sus acciones para abordar riesgos y oportunidades	ERICATINOCO	
	H	7.5.3.1	Se evidencia que cuentan con documentos desactualizados, desarticulados entre si y sin seguimiento: Contexto estratégico no se encuentra actualizado Vs las actividades que se están desarrollando actualmente Matriz de riesgos de fecha 19/06/2020 Desactualizado ya que la última materialización registrada es del 12/10/2019 y a la fecha contaban con riesgos materializados (4) Plan de acción no se encuentra alineado a la matriz de riesgos, ni tampoco se evidencia actas de seguimiento al plan de acción.		
	H	9.1	Se evidencio que en la actualidad no cuentan con medición de indicadores correspondientes al año 2020 (Porcentaje de prestadores de servicios turisticos con REGISTRO NACIONAL DE TURISMO RNT), Emprendimientos apoyados en la dirección de emprendimientos y desarrollo empresarial, tasa de ocupacional laboral, ausentismo, frecuencias accidentes laborales), lo cual no permite ejercer un control efectivo y toma de decisiones acertadas.		
	H	9.1.2	Se evidencia que no se cuenta con medición de la satisfacción al cliente lo cual no permite seguimiento a los servicios y productos entregados		
	H	9.2	No se encuentran evidencias del plan de mejoramiento de la auditoria del Ciclo 1 de 2019 en el cual tenía 3 hallazgos; de igual manera no se encuentra.		
GESTION DE EXTENSION DE LAS ARTES Y LOS OFICIOS	O	4.1	Se tiene una Matriz de Oportunidades, es necesario que identifiquen de esta cuales van a aprovechar de conformidad con su capacidad instalada, al igual que se establezca una dinámica e instrumento que permita un monitoreo permanente o en corto plazo de tiempo al Contexto Estratégico, ya que este es altamente cambiante que por las características de complejidad del proceso.	JOS EHU MBE RTO PAC HECO	

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 17 de 31

	N Y SU CON TEX TO		
O . M	6.1 ACC ION ES PAR A ABO RDA R RIE SGO S Y OPO RTU NID ADE S	Al revisar la matriz de riesgo se pudo evidenciar que esta debe de ser adecuada pues se tienen riesgos que en su descripción son una causa o un efecto por lo que es pertinente mejorar en este aspecto como también en el mapa de riesgos identificar en el plan de acción los controles u acciones que se aplicaran a los riesgos que quedaron en alto	
O . M	8.7 Cont rol de Salid as no Conf orm es	Se evidencia en el Plan de calidad que permiten identificar un servicio conforme o no conforme con su respectivo tratamiento, se debe de fortalecer en relación al producto que en este caso son los estudiantes que están en formación ya que en este aspecto no está identificado.	
O . M	7.2 CO MPE TEN CIA	Al revisar las acciones que permitan identificar competencias a fortalecer en los docentes para cerrar brechas, se observa que se cuenta con un plan de capacitación de los profesores, el cual se debe de articular con actividades más a fin que garantice que se está cerrando la brecha identificada, como de la obligación asistir a las formaciones, quede estipulada desde el momento que se vincula el docente a la entidad.	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **18** de **31**

GESTION DE ARTE Y CULTURA	O . M	4.4.1 . A	Al revisar la Caracterización del proceso, se evidencio que se debe ajustar para incluir bajo el ciclo PHVA las partes del proceso en cuanto al componente de insumos del mismo, ya que lo contenido deja por fuera estos no identificando los mismo.		
	O . M	4.1 CO MPR ENS IÓN DE LA OR GAN IZA CIÓ N Y SU CON TEX TO	Se tiene una Matriz de Oportunidades, es necesario que identifiquen de esta cuales van a aprovechar de conformidad con su capacidad instalada, al igual que se establezca una dinámica e instrumento que permita un monitoreo permanente o en corto plazo de tiempo al Contexto Estratégico, ya que este es altamente cambiante que por las características de complejidad del proceso.		
	O . M	6.1 ACC ION ES PAR A ABO RDA R RIE SGO S Y OPO RTU NID ADE S	Al revisar la matriz de riesgo se pudo evidenciar que esta debe de ser adecuada pues se tienen riesgos que en su descripción son una causa o un efecto por lo que es pertinente mejorar en este aspecto como también en el mapa de riesgos identificar en el plan de acción los controles u acciones que se aplicaran a los riesgos que quedaron en alto.		



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 19 de 31

	O . M	8.7 Cont rol de Salid as no Conf orm es	Se evidencia en el Plan de calidad que los criterios establecidos dificultan identificar un servicio conforme o no conforme con su respectivo tratamiento, se debe de fortalecer y dar mejor claridad en este aspecto, para una mejor toma de decisiones.		
	O . M	8.1.a PLA NIFI CAC IÓN Y CON TRO L DE OPE RAC ION ES	Se debe de fortalecer la metodología de Planificar la agenda cultural, donde se identifique y recoja como base de esta las necesidades y requisitos de las partes interesadas.		
	O . M	DOC UME NTO S DEL SIST EMA	Se identifica en la revisión de la ficha de indicadores que este debe de ser revisada para poder medir de forma adecuada el proceso, que facilite y permita tener una fuente sólida para la toma de decisiones, ya que el parámetro en el indicador actividades de agenda cultural como está planteado no es el adecuado.		
BIBLIO TECAS PUBLIC AS	O . M	4.1 CO MPR ENS IÓN DE LA OR GAN IZA	Se tiene una Matriz de Oportunidades, es necesario que identifiquen de esta cuales van a aprovechar de conformidad con su capacidad instalada, al igual que se establezca una dinámica e instrumento que permita un monitoreo permanente o en corto plazo de tiempo al Contexto Estratégico, ya que este es altamente cambiante que por las características de complejidad del proceso.		



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 20 de 31

		CIÓN Y SU CONTEXTO		
	O . M	6.1 ACCIONES PARA ABOARDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Al revisar la matriz de riesgo se pudo evidenciar que esta debe de ser adecuada pues se tienen riesgos que en su descripción son una causa o un efecto por lo que es pertinente mejorar en este aspecto.	
GESTION DISCIPLINARIA	H	7.5.3 .2 (b)	Debe definir nomograma para actualizar tema legal y reglamentario. No tienen actualizado el plan de acción y los procedimientos.	RAU L LOP EZ
	H	8.2.3 .1	Deficiente capacidad para cumplir los requisitos para los productos y servicios que les corresponde. Deben adelantar revisión antes de suministrar productos y servicios.	
BANCO PROYECTOS	0	0	0	RAU L LOP EZ
GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA	H	8.1	No se extra garantizando que la parte operativa este estructurada para entregar los productos. Es obligante asegurar que los procesos se ejecutan de manera controlada.	RAU L LOP EZ



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **21** de **31**

GESTION DE RECURSOS FISICOS	H	8.1	El proceso debe de planear que se va hacer, que recursos se requerirán, y quienes son los responsables, cuando se finalizara y como se evaluaran los resultados; pero no se evidencio la planeación a visitas de las zonas verdes propiedad del municipio para realizar su seguimiento y control sobre las mismas.	RUBEN DARIO BEDOYA	RAUL LOPEZ
	H	8.5.1	El proceso debe provisionar el servicio bajo condiciones controladas, debe tener información documentada sobre la prestación del servicio, o las actividades por desempeñar, junto con los resultados que se pretenden alcanzar. No se evidencio control sobre los requerimientos de las necesidades de las oficinas, así como no se evidencio control sobre las situaciones no atendidas en las diferentes dependencias.		
	H	9.1	El proceso debe hacer seguimiento, análisis y evaluación del desempeño y estado de los bienes del municipio. No se evidencio durante la presente vigencia, mantenimiento ni análisis del estado de los elevadores, donde a la fecha aún continua funcionando un solo ascensor.		
GESTION DE TALENTO HUMANO	H	7.5.3.2 (b)	Talento Humano debe controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la conservación de la información y disponibilidad de la misma. Se revisaron las carpetas de las hojas de vida de Duviar Sanchez, Jose Gabriel Tobar y Sandra Ximena Murcia, quienes ganaron el concurso de méritos 437 y se evidencio que a la fecha las carpetas no se encuentran actualizadas con la información de la posesión de los cargos en carrera administrativa.	RUBEN DARIO BEDOYA	RAUL LOPEZ
	H	8.2.2	Talento Humano debe determinar todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Se evidencio que en el proceso de nombramiento de los puestos de carrera administrativa del concurso 437, solicitaron diplomas y demás certificaciones que ya se encontraban en las hojas de vida, a los funcionarios que se encontraban laborando con la administración como provisionales y que ganaron el concurso, no teniendo en cuenta el decreto 648 del 2017 Artículo 2.2.5.1.5 Parágrafo 1 " no se podrá exigir al aspirante constancias, certificaciones o documentos para el cumplimiento de los requisitos que reposen en la respectiva entidad".		

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **22** de **31**

	H	8.2.3	El proceso debe asegurarse de cumplir los requisitos para los productos y servicios, debe llevar a cabo una revisión con anterioridad a continuar el proceso de contratación por prestación del servicio. Se evidencio que el contrato de la Dra. Erica Tinoco se firmó el 8 de Septiembre y como inicio el día 09 de septiembre, pero este contrato se firmó sin haber cancelado el Impuesto Municipal IMDER el cual debe ser cancelado antes de la firma del contrato, por lo que no se verifico el cumplimiento de la norma Municipal.		
GESTION AGROPECUARIA	OM	8.3.3	Oportunidad de mejora. El proceso de Gestión Agropecuaria, apoya a los productores locales respecto de la aplicación de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) del Instituto Colombiano Agropecuario y que se constituye en una herramienta para mejorar la competitividad interna del sector. También hay un grupo de normas internacionales que permiten mejorar la competitividad a nivel internacional. Esas normas son las GLOBALG.A.P. Con reconocimiento internacional para la producción agropecuaria. Cuyo producto central es el resultado investigaciones y colaboraciones con expertos del sector, productores y minoristas de todo el mundo. Su objetivo es una producción segura y sostenible con el fin de beneficiar a los productores, minoristas y consumidores en todas partes del mundo. Fortaleciendo la aplicación de esta última norma, se favorece la exportación que pueden favorecer los campesinos.	ARB EY LOZ ANO	
COBERTURA EDUCATIVA	0	0	0	ARB EY LOZ ANO	
CALIDAD EDUCATIVA	0	0	0	ARB EY LOZ ANO	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **23** de **31**

GESTION INSPECCION Y VIGILANCIA EDUCATIVA	H	7.1.2	Al momento de la Auditoría, el proceso carecía del suficiente personal para el desarrollo de sus actividades. La inspección y vigilancia de la educación, como función de estado, se ejerce para verificar que la prestación del servicio educativo se cumpla dentro del ordenamiento constitucional, legal y reglamentario. Tiene como fin velar por su calidad, por la observancia de sus fines, el desarrollo adecuado de los procesos pedagógicos y asegurar a los educandos las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La inspección y vigilancia de la educación, como función de estado, se ejerce para verificar que la prestación del servicio educativo se cumpla dentro del ordenamiento constitucional, legal y reglamentario. Tiene como fin velar por su calidad, por la observancia de sus fines, el desarrollo adecuado de los procesos pedagógicos y asegurar a los educandos las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.	ARB EY LOZ ANO	
INFORMATICA	O M	7.1.3	La Administración Municipal se presenta obsolescencia tecnológica, en cuanto a hardware y software, con equipos desactualizados y sistemas operativos que ya no cuentan con el soporte del proveedor en cuanto a parches de seguridad. Esta situación puede permitir la materialización del riesgo de seguridad de la información.	ARB EY LOZ ANO	
DEFENSA JUDICIAL	O M	9.1.1	Se realizan seguimientos a la gestión pero los mismos no se evidencian a través de actas. Los seguimientos deben ser conservados en información documentada.	ARB EY LOZ ANO	
GESTION DE PROTOCOLO	0	0	0	LINA MO NTE NEG RO	
GESTION SOCIAL	H	8.2.1	Se evidencia que el proceso presenta 3 PQRSF vencidas. 1. PQR20200011328. Funcionaria encargada: Samara Tatiana Loaiza Manrique, asunto: 2DA TOMA DE MUNICIPIOS INGRESO SOLIDARIO solicitud de información referente al programa de ingreso solidario: no se evidencia ninguna respuesta frente a esta petición la cual registra en el sistema vencida sin ninguna gestión. 2. IAS20200001002 Petición de la Procuraduría, funcionaria encargada: Samara Tatiana Loaiza Manrique Solicitud de	LINA MO NTE NEG RO	

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **24** de **31**

			protocolos para la realización del "COMPOS" no se evidencia ninguna respuesta frente a esta petición la cual registra en el sistema de Gestion documental vencida y sin ninguna Gestion. 3. IAS20200001069 Petición personería, funcionaria encargada: Samara Tatiana Loaiza Manrique no se evidencia ninguna respuesta frente a esta petición la cual registra en el sistema de Gestion documental vencida y sin ninguna Gestion.		
COMUNICACIONES	H	9.1	Hoja de vida de indicadores no documentada, evidenciando debilidad en el control ya que no se puede hacer seguimiento, evaluación y análisis de la información y datos.	LINAMONTE NEGRO	
	O M	4.2	Realizar la actualización de formato de partes interesadas		
	O M	9.1	Revisión del parámetro de medición del indicador información al público externo		
EVALUACION Y CONTROL	H	8,5,1	La Oficina debe implementar la producción bajo condiciones controladas, debe implementar de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que cumpla con los criterios de los procesos y sus salidas; se evidencio un incumplimiento en el cronograma de la auditoria de calidad, por esta razón se aplazó la revisión de la misma.	JORGE ENRIQUE CALERO	
	O M	7,5,3,1	La oficina debe asegurarse que la información esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite según la Norma Internacional. Se evidencio que en comité el estatuto de auditoria, se trabajó desde el mes de mayo pero no se ha consolidado de manera formal como lo exige la norma.		
	O M	8.1	Se observa que tienen un plan de aseguramiento y mejora de la calidad (PAMC) tal como lo determina la norma vigente, se debe de fortalecer su estructura y seguimiento al mismo.		



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

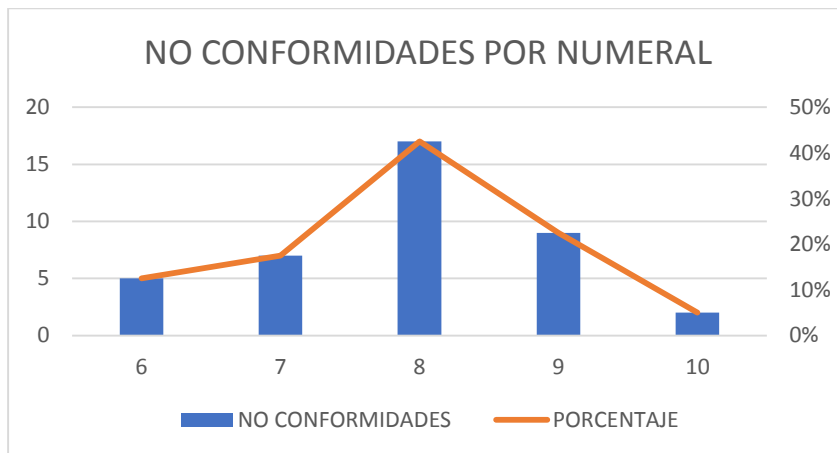
Página 25 de 31

10 RESULTADOS DE INFORME DE AUDITORIA

Informe ejecutivo de auditoria

Ítem	Cantidad
No conformidades de auditoria	40
Oportunidades de mejora	39
Total Hallazgos de Auditoria	79

NUMERAL	NO CONFORMIDADES	PORCENTAJE
6	5	13%
7	7	18%
8	17	43%
9	9	23%
10	2	5%
TOTAL	40	100%





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **26** de **31**

Como se puede observar en la gráfica, encontramos que los numerales más incumplidos se concentran en los numerales Ocho (08) con 17 No Conformidades, representando el 43% del total de las no conformidades; le siguen con un 23% de participación con 9 No Conformidades los numerales nueve (09), con 7 No Conformidades los numerales Siete (07) que representa un 18% de las no conformidades, y del numeral Seis (6) con cinco (5) No conformidades siendo este el 13% del total de los hallazgos; estos Numerales impactan directamente los procesos en cuanto a la Planeación, riesgos, operación del producto, como el de seguimiento y medición. Aspecto este de gran interés para la toma de decisiones e implementación de acciones que conduzcan a minimizar la presencia e incidencia de estos en una auditoria de seguimiento por el ente certificador, que garanticen de manera razonable la sostenibilidad y conservación de la certificación..

12 ANALISIS COMPARATIVO VIGENCIA 2018-2019

Numeral de la Norma	No Conformidades 2018	No Conformidades 2019	No Conformidades 2020	Porcentaje de Disminución 2019-2020
4	28	11	0	100.00%
5	6	5	0	100.00%
6	14	10	5	50.00%
7	12	10	7	30.00%
8	30	19	17	10.53%
9	11	8	9	-12.50%
10	13	4	2	50.00%
total	114	71	40	43.66%



Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **27** de **31**

Es de aclarar, se hace confrontación de resultados de estos dos periodos auditados, ya que conservan el mismo parámetro base de criterio de auditoria cual es la NTC ISO versión 2015.

Durante las últimas vigencia se ha identificado un decrecimiento del 43,66% en el número de No Conformidades, es así como para los años 2018 se presentaron 114 No Conformidades, para la vigencia 2019 que se incluyó en la auditoria un nuevo proceso, el número de No conformidades bajo a 71 y mientras para la vigencia 2020 el número de No conformidades fue de 40 , con esta significativa disminución de No Conformidades (31), se puede inferir que hay un grado de maduración del Sistema y empoderamiento del personal.

13 ASPECTOS A MEJORAR

Del consolidado de las 40 No Conformidades realizamos un resumen de las principales inconsistencias detectadas durante la Auditoria y que sirven de información para toma de decisiones por parte de los Administradores del SIG:

Numeral 6 (5 No Conformidades).

Dentro de las no conformidades y las oportunidades de mejora encontramos recurrencia en el hallazgo al incumplimiento del numeral 6.1.2 seguimiento a los mapas de riesgos y evaluar la eficacia de estas acciones, de igual manera es importante mencionar que la administración se vio afectada por el cambio de personal por el concurso 437 del 2017 que pudo generar traumatismos en algunas dependencias. Como en el caso que se menciona, se están materializando riesgos a los cuales no se evidencia el tratamiento en la matriz de riesgos. Es de resaltar que el ejercicio auditor previo adelanto a la gestión a los riesgos por esta oficina ha generado impacto positivo no solo en este componente de la norma sino en la organización de todo el sistema, pues se observa en los resultados en comparación con la auditoría de vigencias anteriores donde ha presentado una muy buena disminución de las no conformidades arrojadas como producto de la auditoria.

Numeral 7 (7 No Conformidades).

Se evidencio que existen debilidades en la gestión documental, por ejemplo se constató que se utilizan formatos con versiones desactualizadas y se hace mal uso de las tablas de retención documental, carpetas sin foliar y sin identificar las series y sub series de la TRD., en una no conformidad a un proceso se mencionó que la caracterización y Mapa de Riesgos son distintos a los que se encuentran conservados como evidencia por el SIG.

Numeral 8 (17 No Conformidades).

En este numeral se encontraron el mayor número de recurrencias de no conformidades, en su mayoría detectaron falta de seguimiento, incumplimiento de cronogramas, falta de seguimiento evaluación a los proveedores, inexistencia de Planes de Calidad, planes de acción desactualizados; a pesar de que fue el de mayor participación en no conformidades, refleja en comparación de la auditoria pasada una mejora significativa pasando de 19 a 16 en esta ocasión.

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **28** de **31**

Numeral 9 (9 No Conformidades).

En este numeral Se observó que los indicadores se encuentran sin análisis o no tenían la información que permitan medir eficientemente la gestión del proceso y a su vez tomar decisiones oportunas para mejorar permanentemente la Gestión de las Dependencias, acorde a lo dispuesto en la Cartilla para la Construcción de Indicadores de Gestión de la DAFP.

Numeral 10 (2 No Conformidades).

Es el numeral con menos hallazgos y básicamente hacen referencia al no cierre de los planes de mejoramiento y a la no documentación de las mejoras implementadas en los procesos, siendo a la vez uno de los que ha reflejado una disminución en la presencia de estas No Conformidades con referencia a la del 2019.

14 ANALISIS A LA GESTION DEL RIESGO

Según la Guía de administración del riesgo, la Administración Municipal debe darle un carácter prioritario a la identificación de los riesgos, por esta razón la identificación, análisis y valoración de los riesgos se circunscriben a los objetivos de cada proceso, se deben establecer las fuentes o factores de riesgos, sus causas y sus consecuencias, para el análisis se pueden involucrar datos históricos, análisis teóricos u opiniones informadas, se debe tener en cuenta también el análisis de contexto tanto interno como externo. El proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo basado en el resultado del análisis del contexto estratégico, en la planeación institucional y debe de partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la institución para la obtención de resultados.

La Administración del riesgo en la Alcaldía de Palmira, ha evidenciado avances significativos en todas las líneas de defensa; no obstante, la auditoría permitió identificar debilidades, respecto del monitoreo de segunda línea de defensa porque no se evidencia que los riesgos institucionales, presentes en el mapa de riesgos hayan modificado su nivel, producto de las acciones planeadas y ejecutadas que variarían el mapa de calor, manteniéndose estáticos, sin demostrar gestión.

La segunda línea de riesgos de seguridad de la información no presenta evidencias de la aplicación en su totalidad de la metodología de administración de esa tipología de riesgos, careciendo de control eficaz de segunda línea de manera que, los procesos como primera línea, comprendan y apliquen instrumentos de administración de riesgos informáticos

Se evidencian riesgos materializados en forma repetitiva lo cual indica que el tratamiento realizado no contribuye a su mejoramiento o que no ha sido eficiente, la segunda línea de defensa que debe contribuir para monitorear la administración de los riesgos, no presentó evidencia de los seguimientos realizados y, que sirvieran de insumo para dinamizar los mapas de riesgo y constituirse en una herramienta para facilitar la gestión de la alta dirección. Como ejemplo de ello Se indago sobre las acciones tomadas por el incidente de

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página 29 de 31

desacato de la Directora De Talento Humano, de acuerdo a lo manifestado y lo observado es pertinente referenciar, que si bien es cierto cuando se falla una tutela en primera instancia en contra de la administración, éste incumplimiento al debido proceso, si no lo comparten, deben acudir a la instancia superior, a la vez debe dar cumplimiento a este fallo judicial, independientemente a la espera del resultado de la segunda instancia, ya que con ello, la gestión de riesgo se está llegando al límite de materializarse otros daños antijurídicos, que pueden ocasionar problema tanto para la administración como de carácter personal al funcionario, tal como se tiene conocimiento que ha sucedido con la jefe de Talento Humano y se han tenido que reintegrar personas mediante mecanismos interpuestos por desacato, hechos éstos como reacción a este incidente. Por lo que se recomienda evaluar las políticas y controles para evitar llegar al límite o que se cause éste riesgo.

En la primera línea de defensa, se ha interiorizado la política de riesgos; no obstante, no se evidenció que la totalidad de los líderes la hubieran apropiado, como una herramienta eficaz, la administración del riesgo, de modo que, no fuera solamente un elemento meramente indicativo, sino que se dinamizara y sirviera para el aseguramiento de los logros de los objetivos de servicio y las metas del proceso. Igualmente, los procesos evaluados, evidenciaron que mantenían sus mapas de riesgo; sin embargo, en la mayoría de ellos.

Se encontraron un total de cinco (5) no conformidades del numeral 6, referentes al seguimiento a los mapas de riesgos y al evaluar la eficacia de estas acciones a la primera y segunda línea de defensa, se encontró una mejora con relación a la auditoria de la vigencia anterior (2019), pues, de 10 no conformidades se disminuyó a 5 en este periodo. Es relevante mencionar que la gestión del riesgo en la Alcaldía de Palmira, aunque, ha evidenciado avances significativos en todas las líneas de defensa; a pesar de ello, presenta debilidades.

Por último como uno de los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos de la auditoria se destaca el tratamiento aplicado a uno de los riesgos de auditoria de falta de experiencia en la aplicación de auditorías virtuales y de tener toda la documentación a la mano de los auditores a pesar en algunos casos de encontrarse trabajando desde casa, riesgo que fue tenido en cuenta y que oportunamente se planteó que para minimizar este riesgo era necesario que se dictara un capacitación o taller para que el auditor al momento de abordar la auditoria lo hiciera de la mejor manera, también es de aclarar que se materializo un riesgo de la auditoria que fue el cumplimiento del programa inicial, ya que se presentaron dificultades a causa de la pandemia al momento de desarrollar las auditorias, por lo que este riesgo se dejó como materializado dentro de la oficina de control interno.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004

Versión.02

27/04/2018

Página **30** de **31**

15 CONCLUSIONES GENERALES:

Se puede concluir que el Sistema de Gestión de la Calidad Implementado la Administración Municipal bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001-2015 viene cada día actualizándose y madurando, por cuanto cumplen con los requisitos para el control de las actividades por parte de todo el personal tanto de los líderes de procesos como del resto del personal de la Administración notándose un alto grado de apropiación y dinamización para el sostenimiento del Sistema y en la implementación de los nuevos requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, sus tres líneas de defensa como herramienta de Control que la estructura maneja para garantizar razonablemente la mejora continua del Sistema.

Se han identificado la mayor cantidad de hallazgos, donde la Realización del Producto o Prestación del Servicio y la Planificación y Control Operacional (Planes de Calidad) representado en los numerales 8.1 al 8.7. Es el más reiterado con 17 N.C. Este hecho es importante que sea considerado por el administrador de sistema, para la toma de medidas correspondientes.

De igual manera se destaca que todos los numerales presentaron una significativa disminución con relación a la auditoria del año anterior de un 43.66%; significando con esto un avance en apropiación, empoderamiento en el proceso operativo de la organización que impacta positivamente la prestación del servicio.

En términos generales el Sistema tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los especificados en la ISO 9001:2015, sin embargo, debe adoptar las acciones para corregir las oportunidades de mejora, las no conformidades y sus causas. En tal sentido y como se ha mencionado los líderes de procesos ya conocen, previamente acordado como discutido con ellos los respectivos informes de auditoría, a los que deben de generar los correspondientes planes de mejora, presentarlos al lidere del Sistema Integrado de Gestión, para que sean consolidados y generen las actividades de seguimiento y control a ellos, como también según los resultados integrados en este informe se planten un Plan de Mejora estratégico para que se cierren brechas, con orientaciones desde el sistema.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que a pesar de las circunstancias actuales que vive la humanidad en el mundo entero debido a la pandemia, donde la operatividad administrativa ha tenido que adaptarse a una nueva realidad, en cumplimiento de la normatividad y condiciones de bio seguridad, donde la capacidad instalada del recurso humano ha tenido que operar en gran parte de este periodo desde casa, y en otro momento con una ocupación física solo del 30%, se ve que este riesgo se ha podido administrar de forma positiva donde su impacto en el sistema según los resultados de auditoría no ha sido relevantes en aspectos negativos sino que se ha conservado y madurado, garantizando en forma razonable la prestación del servicio bajo los criterios de la norma.

De conformidad con la finalidad de la norma ISO 9001:2005, que, para garantizar un servicio de calidad, busca que el sistema se esté controlando, autoevaluando y genere mejora continua, bajo la máxima de gestionar riesgos y oportunidades, es pertinente que se establezca como política operativa ciclos de revisión por la

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página **31** de **31**

dirección con periodos de tiempos más cortos, donde en una vigencia fiscal se realicen dos o tres, los que pueden ser concordantes e integrales con los seguimientos a los avances del Plan de Desarrollo, como de las políticas que determina y se operativizan a través del MIPG, con ello se beneficia el Sistema Integrado de Gestión, con la toma de decisiones oportuna, que redundan en una mayor sostenibilidad, madurez y mejores resultados bajo criterios de la norma.

RUBEN DARIO BEDOYA ORTIZ
Auditor líder

VoBo. JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO.
Jefe Oficina de Control interno

Elaboró: Ruben Dario Bedoya Ortiz. Profesional G-2
Transcribió: Ruben Dario Bedoya Ortiz. Profesional G-2
Aprobó: Jose Humberto Pacheco Velasco