



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad - NTCGP1000:2009	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
	VIGENCIA: 2016	Nº. DE AUDITORIA: 36
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 21/jul/2016	Final:03/nov/2015
FECHA ELABORACIÓN:	Desde el 18/oct/2016 al 10/nov/2016	

DATOS DEL AUDITOR

JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	Jaime López Bonilla	
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER:	Leidy Lorena Torres Ramírez
	APOYO:	José Francisco Vega Gómez
MACROPROCESO:	Control	
PROCESO:	Control Interno de Gestión	
SUBPROCESO:	Evaluación y Seguimiento	
DEPENDENCIA:	Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad	

DATOS DEL AUDITADO

MACROPROCESO:	Direccionamiento Estratégico - Desarrollo Social - Desarrollo Integral del Territorio - Convivencia y seguridad - Gestión Jurídico Administrativo - Gestión del Talento Humano - Gestión de Hacienda Pública - Gestión Tecnológica y de la Información - Gestión Tecnológica y de la Información - Seguimiento y Evaluación
PROCESO:	Planeación Económica y Social - Planeación Física y del Ordenamiento Territorial - Planeación Institucional - Comunicación Publica - Prestación del Servicio Educativo / Inspección y Vigilancia - Servicio de Vivienda Social - Servicio de Salud Pública - Servicio Deporte y Recreación - Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales - Servicios Públicos - Gestión Cultural y Turismo - Gestión Catastral - Desarrollo Físico - Desarrollo Económico y Competitividad - Sustentabilidad Ambiental - Convivencia y Fortalecimiento Social - Control y Mantenimiento del Orden Público - Gestión del Tránsito y Transporte - Gestión del Riesgo de Desastres - Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria - Gestión Jurídica - Gestión Tributaria - Administración de Tesorería - Contabilidad

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	General - Gestión de Finanzas Públicas - Gestión Documental - Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones - Atención al Usuario (PQRS) - Control Disciplinario - Mejora continua.			
SUBPROCESO:	Los asociados a los procesos evaluados			
PROCEDIMIENTO:	Los asociados a los procesos evaluados			
DEPENDENCIA:	Departamento Administrativo de Planeación Municipal - Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - Gestión del Riesgo de Desastres - Dirección de Control Disciplinario Interno - Dirección Jurídica - Secretaría de Vivienda Social - Secretaria de Cultura y turismo - Secretaría de Deporte y Recreación - Secretaría de Educación - Secretaría de Infraestructura y Valorización - Secretaría General - Secretaria de Salud Pública - Secretaría de Tránsito y Transporte - Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social - Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad - Departamento Administrativo de Hacienda Pública Municipal.			
PERSONAL ENTREVISTADO:	Líderes de los Procesos, Representantes del Equipo Técnico de Gestión, servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, designados para suministrar información sobre el cumplimiento de los criterios de evaluación definidos para cada proceso, se encuentran relacionadas en las actas y registros de asistencia de las visitas en sitio realizadas de acuerdo con el cronograma de auditoría.			
DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA				
OBJETIVO GENERAL:	Verificar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad - NTCGP1000:2009			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que la operatividad de la Entidad se ejecute conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, considerando la complementariedad con los Sistemas de Gestión y Control Integrados. ▪ Verificar las mejoras realizadas al Sistema de Gestión de Calidad, considerando la complementariedad con los Sistemas de Gestión y Control Integrados. 			
ALCANCE:	Se verificará en los procesos de todas las dependencias de la Administración Central de Municipio de Santiago de Cali.			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

PERIODO EVALUADO:

Del 17 de octubre del 2015 al 16 octubre de 2016

CRITERIOS:

- Ley 872 de Diciembre 30 de 2003, 'Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios'.
- Decreto 1537 de 2001 " Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno en las entidades y organismos del estado".
- Decreto 4485 de Noviembre 18 de 2009 "Por medio de la cual se adopta la actualización de Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009".
- Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008 "Por el cual se modifica el decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali, se designa el Representante de la Dirección para los sistemas en mención, se conforma el Equipo Técnico de Calidad y se dictan otras disposiciones"
- Decreto Municipal 910 del 27 de octubre de 2011, por medio del cual se adopta el Modelo de Operación por Procesos y el Manual de Calidad de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali.
- Decreto 411.0.20.0559 de agosto 4 de 2015, "Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo de Operación por Procesos y el Mapa de Procesos.
- Decreto 411.0.20. 0089 de marzo 02 de 2015, "Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno, la Norma Técnica para Gestión Pública NTCGP:1000-2009 y el Modelo Integrado de Planeación.
- Decreto 411.0.20.0315 del 26 de mayo de 2016, "Por el cual se modifica el Decreto Municipal 411.0.20.0559 de agosto 4 de 2015
- Decreto 1069 de 2015 "Por medio del cual se modifica el Artículo segundo del Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2012.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

METODOLOGÍA APLICADA:

Para la obtención de información y evidencia se hará verificación directa en cada uno de los procesos de la Administración Central, mediante observación, verificación, entrevista, encuesta y muestreo.

**TÉRMINOS Y
DEFINICIONES**

Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.

Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.

Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.

Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.

Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoria.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.

Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, a través del Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2016, programó el desarrollo de las auditorías No. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno MECI, No. 35 de Evaluación al Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA y No. 36 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, y No. 37 de Evaluación a la Estrategia Anti trámites, No. 38 de Evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea, para desarrollarse en el periodo del 15 de julio al 11 de noviembre de 2016; teniendo en cuenta la simultaneidad en la ejecución de las auditorías mencionadas, se acordó entre los Equipos de Trabajo, realizar el cruce de criterios a evaluar en cada una de ellas, con la finalidad de identificar elementos comunes o complementarios, y no generar duplicidad de evaluación del criterio y optimización de los recursos asignados a cada una de las auditorías.

Por lo anterior, la calificación de criterios como: 4.1 g) Control sobre los riesgos, 4.2.2 Manual de Calidad, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.5.3 Comunicación interna, 6.2 Talento Humano, y 7.2.3 Comunicación con el cliente, se visualizarán en las auditorías mencionadas, armonizados de acuerdo con la complementariedad.

Así mismo, se consideraron la Auditoría No. 45 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo del Ministerio de Educación Nacional y la Auditoría No. 49 de Calidad a las Especificaciones Técnicas del proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo del Ministerio de Educación Nacional, lo que llevó a la evaluación de algunos criterios de la norma específicamente al subproceso *Inspección y vigilancia en la Prestación del Servicio Educativo* y no al Proceso *Prestación del Servicio Educativo*.

De igual forma, en la Auditoría No. 58 de Evaluación al proceso de Gestión de Finanzas Públicas, se evaluó la implementación de todos los procedimientos del mismo, por lo cual, el criterio relacionado no fue evaluado en este proceso.

Finalmente, es importante precisar que el presente informe, es el resultado de la evaluación realizada a través de las visitas en sitio a los diferentes procesos de la entidad, de lo cual se dejó registro mediante actas de la calificación y aceptación de cada uno de los criterios evaluados, siendo de conocimiento del auditado desde el momento de la finalización de la visita en sitio cuál era el aporte del proceso a la calificación del criterio como entidad.

LIMITANTES

La Dirección de Desarrollo Administrativo remitió a la Dirección de Control Interno, la comunicación No. 2016412200015984 del 28 de septiembre de 2016, con la cual solicita aplazamiento de las Auditorías No. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno, No. 35 de Evaluación al



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Sistema de Desarrollo Administrativo, No. 36 de Evaluación al Sistema De Gestión de Calidad NTCGP-1000:2009 y No. 37 de Evaluación a la Estrategia Anti-Trámite, fundamentando su requerimiento en la responsabilidad que tiene la dependencia en la Reforma Administrativa que adelanta la entidad, lo que limita la disponibilidad de tiempo del equipo de trabajo para la atención de las auditorias antes mencionadas, en los procesos:

1. Gestión y Desarrollo Humano.
2. Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores.
3. Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.
4. Gestión de Seguridad Social Integral.
5. Liquidaciones Laborales.
6. Planeación Institucional / subproceso: Planeación del Talento Humano - criterios aplicables a la Dirección de Desarrollo Administrativo.

La Dirección de Control Interno, con el fin de aportar a las condiciones que permitan la continuidad de la reforma administrativa, mediante la comunicación No. 2016412300011394 de septiembre 30 de 2016, autorizó la cancelación de las visitas en sitio programadas en el periodo comprendido del 03 al 14 de octubre de 2016, a los procesos y subprocesos que se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo Administrativo, razón por la cual no se evaluaron los criterios asociados a los mismos.

HALLAZGOS

CONFORMIDADES

1. Frente al establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, se encontró que:

La administración Central de Municipio de Santiago de Cali, durante el periodo evaluado continuó operando bajo el Modelo de Operación por Procesos Versión 4, adoptado por el Decreto No. 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015, "Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo de Operación por Procesos y el Mapa de Procesos", que especifica en el artículo segundo la composición del Modelo de Operación por Procesos y en el artículo tercero el siguiente Mapa de Procesos:



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

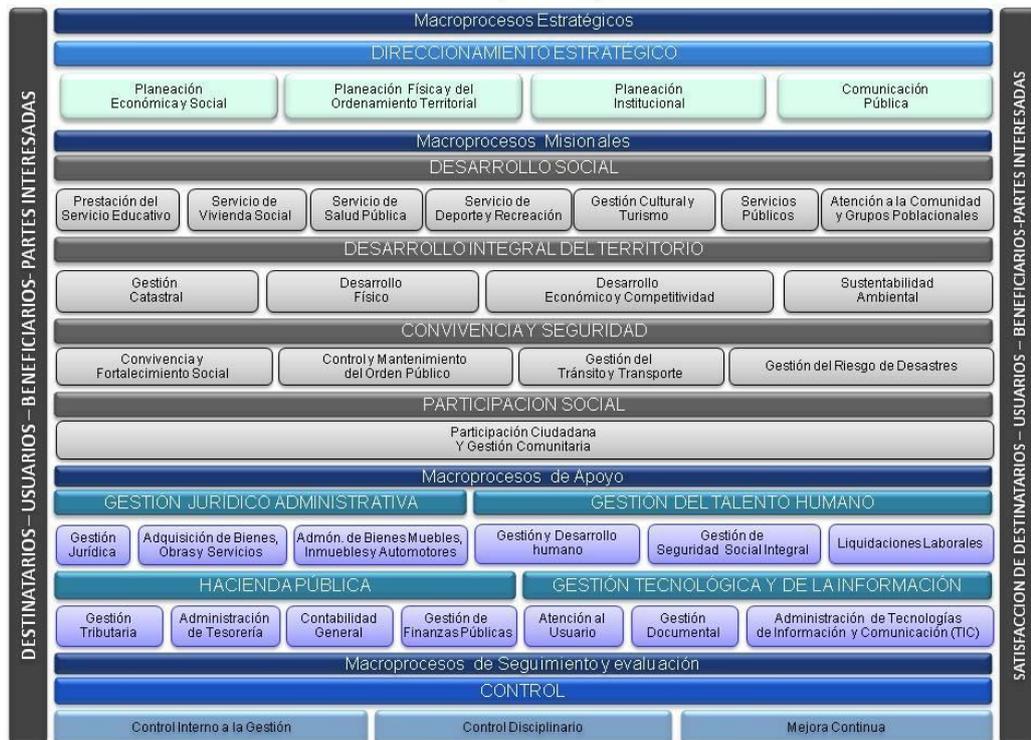
VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

30/mar/2015

MAPA DE PROCESOS – Nivel Macroprocesos y Procesos - Versión 4 (07/jul/2015)



Para un total de treinta y seis (36) procesos, definidos en cuatro (4) estratégicos, dieciséis (16) misionales, trece (13) de apoyo y tres (3) de seguimiento y evaluación.

Se observó que la entidad desarrolló acciones que conducen a la revisión de la estructura del Modelo de Operación por Procesos incluida las responsabilidades de los procesos, lo cual conllevó a la modificación del anterior acto administrativo, con la expedición del Decreto No. 411.0.20.0315 del 26 de mayo de 2016, "Por medio del cual se modifica el decreto municipal 411.0.20.0559 de agosto 04 de 2015", en donde a través del artículo primero se modificó el parágrafo "responsabilidades específicas", en el artículo segundo se indica la modificación del Anexo 3 para asignar la responsabilidad del proceso Desarrollo Económico y Competitividad a la subdirección de Desarrollo Integral del Departamento Administrativo de Planeación.

Por otra parte, también se identificó previamente al inicio de la auditoria, que la entidad a través del proceso Adquisición de Bienes Obras y Servicios (ABOS), asegura el control de los procesos, procedimientos y/o actividades que son entregados a terceros, esto enmarcado en las etapas precontractual, contractual y poscontractual.

Se evidenció archivo en Excel administrado por el proceso Planeación Institucional denominado "Inventario de macroprocesos, subprocesos y procedimientos" el cual contiene la identificación de los procesos, subprocesos, procedimientos, proveedores,



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

clientes, productos e insumos y la articulación con los trámites y servicios identificados en la entidad.

Se observó también registro del análisis realizado al nuevo inventario y presentación efectuada en reunión de Equipo Técnico de Gestión ETG del día 12 de julio de 2016, donde se describe que: 16 procesos han identificado la mayoría de los insumos y productos con sus correspondientes proveedores y usuarios, 18 procesos han definido algunos de los insumos y productos con sus correspondientes proveedores y usuarios y 2 procesos no han definido ninguno de los insumos y productos con sus correspondientes proveedores y usuarios, y se indica que es necesario que los responsables de los procesos deben dar prioridad en la realización y entrega de la caracterización.

Por otra parte, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad aprobó la creación de un nuevo proceso denominado hasta ahora "*Información Estratégica*", como se observó en Acta No. 4111.0.1.2.03 del 13 de octubre de 2016.

Por último, se observó solicitud de la coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados a través de correo electrónico al Equipo Técnico de Gestión ETG, sobre la actualización de los roles y responsabilidades de cada uno de los procedimientos en el *Inventario de Macroprocesos, Procesos, Subprocesos y Procedimientos*, de acuerdo a la nueva estructura definida en la entidad, mediante el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de septiembre 28 de 2016.

Cumpliendo con lo establecido en el numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literales a), b) y c) y el numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, literal b), de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos.

2.

Respecto al compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se identificó lo siguiente:

La entidad cuenta con dos formatos: "*MEDE01.02.18.P12.F01 Acta general de compromiso para la implementación de los sistemas de gestión y control integrados*" y "*MEDE01.05.02.18.P12.F02 Acta individual de compromiso para la implementación de los sistemas de gestión y control integrados*", ambos con fecha de entrada en vigencia 25 de enero de 2016.

En el primer formato el alcalde de Santiago de Cali, en conjunto con el equipo directivo de la entidad manifiestan su interés de coadyuvar de manera directa y permanente en la implementación, evaluación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Desarrollo Administrativo (SISTEDA) en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali. De este formato se evidenciaron los siguientes registros de firmas: Norman Maurice Armitage Cadavid – Alcalde de Santiago de Cali, León Darío Espinosa Restrepo – Director Departamento Administrativo de Planeación, María Virginia Jordán Quintero – Directora Departamento Administrativo de Hacienda, Luis Alfonso Rodríguez Devia – Director Departamento Administrativo de Gestión de Medio Ambiente, Juan Fernando Reyes Kuri – Secretario General, María Ximen Román García – Directora Jurídica, Hugo Javier Buitrago Madrid – Director Desarrollo Administrativo, Carlos Alberto Martínez Noguera – Director de Control Disciplinario, Jaime López Bonilla – Director de Control Interno, Luz Adriana Betancourt Lorza – Secretaria de Cultura y Turismo, Esaud Urrutia Noel – Secretario de Bienestar Social y Desarrollo Territorial, Laura Beatriz Lugo – Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad, Silvio Fernando López Ferro – Secretario de Deporte y Recreación. Luz Elena Azcarate Sinisterra – Secretaria de Educación, Nelson Rincón Laverde – Secretario de Tránsito y Transporte, Alexander Durán Peñafiel – Secretario de Salud Pública, Juan Carlos Orobio Quiñonez – Secretario de Infraestructura y Valorización, Jesús Alberto Reyes Mosquera – Secretario de Vivienda Social, y Rodrigo Zamorano Sanclemente - Secretario para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.

Así mismo, con el fin de garantizar que cada vez que se presenten cambios en el gabinete de la Administración Central Municipal los directivos reflejen el compromiso con los Sistemas de Gestión y Control Integrados, se ajustó el procedimiento "MATH02.06.02.18.P05 Vinculación de Personal", con fecha de entrada en vigencia 22 de enero de 2016.

Frente al aseguramiento de la disponibilidad de los recursos, se evidenció meta establecida en el "Plan de Desarrollo 2016 – 2019 Cali Progresa Contigo": Sistema de Gestión de la Calidad Implementado, asociado al proyecto de inversión con ficha BP No. 22032947 denominada "Asistencia técnica para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali".

Con relación al establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad y la realización de la revisión por la dirección, se evidenció realización de revisión por la dirección en diciembre de 2015 y ajuste de la política y objetivos de calidad en entre mayo y octubre de 2016, con aprobación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad el 13 de octubre de 2016.

Cumpliendo con el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.1 Compromiso de la Dirección, literales a), d), e), de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Roles y Responsabilidades, compromiso de la Alta Dirección.

3.

Con relación al aseguramiento por parte de la alta dirección de que los requisitos del cliente sean determinados y se cumplan con el objetivo de aumentar la satisfacción del



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

cliente, se encontró lo siguiente:

La entidad ha definido que los requisitos del cliente se establecen en los formatos “MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés”. Frente a lo anterior, se ha comunicado a través del Equipo Técnico de Gestión ETG (acta del 10 de mayo de 2016) la importancia de que los procesos realicen identificación de los grupos de interés y lo incluyan en su caracterización, procurando reforzar la identificación de los requisitos del cliente, los cuales aún no son del todo explícitos en el formato mencionado anteriormente. Para lo anterior, se está trabajando con el documento “Diagnóstico socioeconómico del Municipio de Santiago de Cali” de publicación diciembre de 2015, diseñado por el proceso Planeación Económica y Social.

También, en la formulación del Plan de Desarrollo se plantean las necesidades de la comunidad, el cual es construido a través del *Plan de comunas y corregimientos*. En este último, en el formato “*Instrumento de identificación de problemáticas territoriales por instancia de participación*”, se identifica la descripción de los problemas, causas y consecuencias; información que es recolectada por integrantes de grupos de la comunidad.

Con lo anterior se construye un diagnóstico del territorio, el cual es registrado en el formato “*Matriz de caracterización para la consolidación de problemáticas de la comuna o corregimiento*”. Posteriormente, se consolida la información en formato “*Matriz caracterización con concepto de la dependencia*”, el cual es entregado nuevamente al proceso Planeación Económica y Social con la viabilidad que defina cada dependencia, de acuerdo a su competencia y al situado fiscal. Después, estas necesidades se priorizan a través de votación electrónica por parte de la comunidad. Al final de todo el ejercicio, se tiene por comuna, las problemáticas a intervenir (cinco problemáticas para comunas y tres para corregimientos), donde se definen metas y alcances. Esta información queda finalmente publicada en el documento *Planes de comuna y corregimientos*, el cual se convierte en insumo para la formulación del *Plan de Desarrollo del municipio*.

De igual manera en el Decreto No. 411.0.20.0559 en su artículo séptimo Responsabilidades generales, literal i), se define que el señor alcalde responsabiliza al nivel directivo la realización de la medición de la percepción del usuario frente a los servicios prestados por la entidad, a través de los procesos. Referente a lo anterior, se evaluó con la Auditoría No. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno MECI los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.

Cumpliendo con el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.2 Enfoque al Cliente, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

4

Con respecto a la planificación del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, se observó que ésta parte desde la adopción de la Norma Técnica para Gestión Pública



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

NTCGP 1000:2009 a través del Decreto No. 411.0.20.0089 de marzo 02 de 2015, y la inclusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, *Cali Progresa Contigo*, aprobado por el Concejo Santiago de Cali, a través del Acuerdo No. 0396 de 2016, específicamente en el Eje 5: Cali Participativa y Bien Gobernada, Componente 5.2: Modernización institucional con transparencia y dignificación del servicio público, Programa 5.2.2: Gestión pública efectiva y transparente, Indicador de producto: Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

Se indicó además, en el proceso Planeación Institucional que la entidad cuenta con herramientas que ayudan a complementar la planificación del sistema, como lo son: los formatos *MEDE01.05.02.18.P01.F09 Modelación del proceso*, *MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del subproceso*, *MEDE01.05.02.18.P01.F16 Plan de Control*, la metodología para riesgos (la cual inicia desde el contexto estratégico), formato “Cuadro 1F - Formulación del Plan de Acción - Relación de los Proyectos de Competencia de la Dependencia Frente al Plan de Desarrollo” y formato “Cuadro 1S - Seguimiento del Plan de Acción - Relación de los proyectos de competencia de la dependencia frente al Plan de Desarrollo” y la operatividad del Equipo Técnico de Gestión ETG, como se observó en las siguientes actas de reunión: No. 4132.0.14.12.01 del 12 de enero de 2016, No. 4132.0.14.12.02 del 09 de febrero de 2016, No. 4132.0.14.12.03 del 08 de marzo de 2016, No. 4132.0.14.12.04 del 12 de abril de 2016, No. 4132.0.14.12.05 del 10 de mayo de 2016, No. 4132.0.14.12.06 del 28 de junio de 2016, No. 4132.0.14.12.07 del 12 de julio de 2016, y No. 4132.0.14.12.08 del 12 de agosto de 2016.

Cumpliendo con el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.4 Planificación, 5.4.2 literal a) y b) de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5

Frente al aseguramiento de la Alta Dirección en la definición y comunicación de las responsabilidades y autoridades dentro de la entidad, se observó que:

Se cuenta con el Decreto No. 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008, donde se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio, se designa el Representante de la Dirección para los Sistemas Integrados de Gestión, se conforma el Equipo Técnico de Calidad, se señalan sus funciones y se dictan otras disposiciones.

También se cuenta con el Decreto No. 411.0.20.1069 del 26 de noviembre de 2015, por medio del cual se modifica el artículo segundo del Decreto No. 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008, donde se indica que los integrantes que conforman el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad son: el Alcalde del Municipio o su delegado, el Secretario General, el Director del Departamento Administrativo de Planeación, el Director Jurídico, el Director del Departamento Administrativo de Hacienda, el Director de Desarrollo Administrativo, el Director de Control Interno, el Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social y el Secretario de



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Educación.

El Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal en su rol de Representante de la Dirección ha generado comunicación verbal y escrita con el nivel directivo de la entidad, impartiendo lineamientos, observaciones y necesidades de mejora de los Sistemas de Gestión y Control Integrados. Se observó participación activa del Representante de la Dirección en la operatividad del Comité de Coordinación, en la gestión para la inclusión del indicador de producto en el Plan de Desarrollo sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el periodo 2016 – 2019, en la gestión de la firma del *Acta de Compromiso del Nivel Directivo frente al Sistema de Gestión de Calidad*; y en comunicaciones oficiales tales como No. 2015413200012884 de fecha 7 de diciembre de 2015, con asunto: documentación relacionada con los sistemas de gestión y control, en el que se solicita a las dependencias que la documentación levantada se entregue a los funcionarios públicos de carrera de las áreas de planeación y la No. 2016413200006884 del 15 de junio de 2016 con lineamientos sobre los procesos de certificación de los sistemas de gestión en la entidad.

Se observó correo electrónico con solicitud de la coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados al Equipo Técnico de Gestión ETG, sobre la actualización de los roles y responsabilidades de cada uno de los procedimientos en el *Inventario de Macroprocesos, Procesos, Subprocesos y Procedimientos*, de acuerdo a la nueva estructura definida en la entidad, mediante el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de septiembre 28 de 2016.

Cumpliendo con el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, 5.5.1 y 5.5.2 literales a), b) y c), de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

6

Acerca de la revisión que debe realizar la Alta Dirección a intervalos planificados al Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Central, se observó que:

En el mes de diciembre de 2015 culminó la ejecución del contrato No. 4132.0.26.1.535, por medio del cual, la entidad recibió asistencia técnica para la implementación del requisito 5.6 de la Norma Técnica de Calidad, encontrándose que frente a la capacitación en la aplicación de las herramientas definidas para la revisión por la dirección, se evidenció:

- Documento denominado "*Metodología para la realización del numeral 5.6 Revisión por la Dirección*" donde se describe la metodología utilizada para la realización de la revisión, la cual contaba con los siguientes cinco numerales: 1) identificar los elementos de entrada para la revisión por la dirección, 2) analizar los resultados, según su eficacia, eficiencia y efectividad, 3) evaluar el grado en que el sistema es adecuado y conveniente en el logro de los objetivos de la entidad, 4) identificar



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

oportunidades de mejora, necesidades de efectuar cambios y recursos necesarios para su desarrollo, y 5) realizar planes de mejora de las brechas encontradas.

- Archivo en Excel denominado “*Herramienta revisión por la dirección*”, donde se relacionaron los registros obtenidos en los procesos y su análisis.
- Documento denominado “*Informe de Resultados – Revisión por la Dirección – de la Validación de la Aplicación de la Metodología por parte de los Servidores Públicos*”, donde se describen los resultados obtenidos en los siguientes temas: política de calidad, objetivos de calidad, políticas operativas, resultados de auditoría, planes de mejora – estado de acciones correctivas y preventivas, retroalimentación con el cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad de producto o servicio, mapas de riesgo, tratamiento de no conforme, resultado de evaluación del desempeño, las acciones de seguimiento de revisiones previas, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Acta No. 4111.0.1.2.03 del 30 de diciembre de 2015 del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, donde se indica se presentó el porcentaje de cumplimiento por cada uno de los elementos de entrada de la revisión por la dirección.

Con respecto a la revisión por la dirección de la vigencia 2016, se observó que el proceso Planeación Institucional, ha realizado cronograma de trabajo para su realización, como se evidenció en archivo de Excel denominado “*Plan de Trabajo Revisión por la Dirección*” donde se plantean cinco actividades que comprenden desde la planificación hasta la generación de acciones de mejora, actividades a realizarse entre el 10 de octubre y el 29 de diciembre de 2016.

Se evidenció además, presentación en Power Point, proyectada en reunión del Equipo Técnico de Gestión - ETG del día 18 de octubre de 2016, donde se observó que la coordinación de los Sistemas de Gestión y Control dio a conocer y puso en consideración el cronograma de las visitas a los procesos, y la Circular No. 4132.0.22.2.1020.001233 emitida por el Representante de la Dirección especificando los lineamientos sobre el Proceso de Revisión por la Dirección de la presente vigencia.

Cumpliendo con el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.6 Revisión por la Dirección, 5.6.1 Generalidades, 5.6.3 Resultados de la revisión, literales a), b) y c) y numeral 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.4 Análisis de datos literales a), b), c) y d), de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

7

Con relación a la infraestructura física y tecnológica que la entidad ha determinado y proporcionado para su adecuada operación, se planeó inicialmente realizar la evaluación de este criterio a los procesos, que deberían estratégicamente planificar y dar lineamientos frente a este tema, los cuales son: Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores, y Administración de Tecnologías de Información y Comunicación.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Teniendo en cuenta los limitantes presentados y especificados en este informe de auditoría, este criterio sólo fue evaluado en el proceso Administración de Tecnologías de Información y Comunicación y su calificación solo presenta alcance a lo referente a Infraestructura Tecnológica.

Con base en lo anterior, se evidenció que la entidad a través del Decreto No. 411.0.20.01.31 del 04 de marzo de 2016, adoptó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI- vigencia 2016 - 2019, que conlleva a la entidad hacer un uso estratégico de las tecnologías para su desarrollo institucional.

Además, ha proporcionado herramientas, equipos y sistemas de información para mejorar la operación mediante: adquisición de aires acondicionados de precisión para el centro de datos y cuarto eléctrico de la alcaldía, adquisición de planta eléctrica de emergencia para el centro de datos en el piso 15, licenciamiento y soporte del sistema de seguridad perimetral para equipos Fortinet, mantenimiento planta telefónica línea de atención al ciudadano 195, adquisición de herramienta monitoreo servicio de red, servicio web y servidores, mejoramiento respecto a conectividad en Secretaría de Salud Pública y compra de servicios de correo electrónico y herramientas colaborativas como Google Apps for Work.

Cumpliendo con lo establecido en numeral 6. Gestión de los recursos, 6.3 Infraestructura, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

8

Frente al seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, la determinación de los métodos para obtenerla y utilizarla, se evidenció lo que:

La entidad a través del proceso Atención al Usuario y su procedimiento "Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención" realiza la medición de la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados y elabora de manera trimestral informe de satisfacción, el cual es publicado en la página Web del Municipio.

Se evidenciaron lineamientos impartidos a la Entidad por parte de la líder del proceso de Atención al Usuario, en comunicaciones oficiales tales como: Circular 4111.0.22.2.1020.001857 de fecha 3 de diciembre de 2015, Oficio No. 2016411100002094 de fecha 5 de febrero de 2016 y Circular 4111.0.22.2.1020.000722 de fecha 25 de abril de 2016, donde se especifican los formatos diseñados para la medición, la aplicación de los formularios (qué hacer en caso de hacerse en línea y en caso presencial), ruta de publicación, tiempos en que se debe remitir a la Secretaría General la información recolectada en las dependencias y términos para entrega de información.

Como método, la entidad determinó la utilización de encuestas que se aplican dependiendo del tipo de canal utilizado por el ciudadano, en el siguiente link:



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

http://www.cali.gov.co/publicaciones/encuestas_para_la_medicion_de_la_atencion_y_satisfaccion_del_ciudadano_pub

Se observaron los formatos diseñados para la medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico o virtual) con su respectiva guía.

Así mismo, se observó en el link:

http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#, la publicación de los informes trimestrales de percepción del usuario.

Por último, se evidenció que el proceso Atención al Usuario cumple con el tratamiento y seguimiento a los aspectos planteados como conclusiones en los informes de percepción, se encontró evidencia de las acciones y seguimientos realizados derivados del informe del segundo trimestre de 2016, encontrándose lo siguiente:

- Circular No. 4111.0.22.2.1020.001066 de fecha 24 de junio de 2016, en el que se remite informe sobre situación de los espacios para que se gestionen los mismos, acorde a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013. Este informe de autodiagnóstico se remite por competencia a la Dirección de Desarrollo Administrativo, radicado No. 2016411100010654 de fecha 24 de junio de 2016.
- Revisión de las publicaciones del portal por parte de la oficina asesora de comunicaciones donde se verifican los enlaces, se observó correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2016 donde el responsable de comunicaciones solicitó a la líder del proceso Atención al Usuario verificación de un enlace.

Cumpliendo con el numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos.

9

Con relación al establecimiento de un procedimiento que permita a la entidad definir acciones a tomar, para eliminar las causas de las no conformidades (acciones correctivas), se encontró que:

La Administración Central, a través del proceso Mejora Continua contó desde diciembre del año 2014 hasta el 03 de octubre de 2016, con el Procedimiento "MCCO01.04.14.12.P06 Acciones Correctivas".

En la permanente actualización de los procesos, en lo corrido del 2016 la entidad trabajó en la reingeniería del proceso Mejora Continua como lo demostró entre otras:



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

- Acta No 4132.0.14.12 sin número consecutivo, del 07 de junio de 2016, objetivo: revisión técnica de los procedimientos Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Acta No 4132.0.14.12 sin número consecutivo, del 05 de septiembre de 2016, objetivo: revisión del procedimiento Acciones de Mejora.

Lo que permitió que el 04 de octubre de 2016 la entidad contara con un nuevo procedimiento denominado "*Plan de Mejoramiento*" que contempla en sus actividades tareas de formulación, verificación y aprobación de acciones correctivas.

Cumpliendo con el numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.5 Mejora, 8.5.2 Acciones correctivas, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

10

Con relación al establecimiento de un procedimiento que permita a la entidad definir acciones a tomar para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia (acciones preventivas), se encontró que:

La Administración Central, a través del proceso Mejora Continua contó desde diciembre del año 2014 hasta el 03 de octubre de 2016, con el Procedimiento "*MCCO01.04.14.12.P05 Acciones Preventivas*".

En la permanente actualización de los procesos, en lo corrido del 2016 la entidad trabajó en la reingeniería del proceso Mejora Continua como lo demostró entre otras:

- Acta No 4132.0.14.12 sin número consecutivo, del 07 de junio de 2016, objetivo: revisión técnica de los procedimientos Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Acta No 4132.0.14.12 sin número consecutivo, del 05 de septiembre de 2016, objetivo: revisión del procedimiento Acciones de Mejora.

Lo que permitió que el 04 de octubre de 2016 la entidad contara con un nuevo procedimiento denominado "*Plan de Mejoramiento*" que contempla en sus actividades tareas de formulación, verificación y aprobación de acciones preventivas.

Cumpliendo con el numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.5 Mejora, 8.5.3 Acciones preventivas, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1.

Frente a la documentación de la caracterización de cada uno de los procesos, se observó que:

En la Administración Central continúa vigente el "*Instructivo para la Caracterización de los*



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Procesos del Modelo de Operación por Procesos” código MEDE01.05.02.18.P01.I01 versión 3, de diciembre de 2014 y el Decreto No. 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015, donde se especifica que la documentación que debe cumplir cada proceso para su caracterización es la siguiente:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Modelación de Procesos	MEDE01.05.02.18.P01.F09
Modelación de Subproceso (cuando aplique)	MEDE01.05.02.18.P01.F11
Determinación Insumos y Proveedores – Productos, Clientes y/o Grupos de Interés.	MEDE01.05.02.18.P01.F12
Normograma	MEDE01.05.02.18.P01.F14
Diseño de Procedimiento *	MEDE01.05.02.18.P01.F15
Plan de Control	MEDE01.05.02.18.P01.F16
Informes Generales	MEDE01.05.02.18.P01.F17

Observándose que en el anterior instructivo, no se contempla el documento denominado Manual de Proceso, en el que se identifica el objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación, documentos y registros relacionados con el proceso, contenido y desarrollo de las actividades del proceso, documentos de referencia, consideraciones generales y anexos.

De los 30 procesos evaluados frente a la caracterización de los procesos se evidenció que:

Los procesos que cumplen con la documentación, aprobación y validación de la documentación definida para la caracterización, son: Control Disciplinario, Servicio Deporte y Recreación, Servicio de Salud Pública, Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, Comunicación Pública, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión Tributaria, Gestión de Finanzas Públicas, Mejora continua, Servicios Públicos, y Planeación Económica y Social.

Los procesos que se encuentran pendientes de culminar ajuste o actualización a la caracterización o se encuentra pendiente de su aprobación y validación de algunos documentos de caracterización, son: Sustentabilidad Ambiental, Gestión Jurídica, Servicio de Vivienda Social, Gestión Cultural y Turismo, Desarrollo Físico, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión Catastral, Administración de Tesorería, Contabilidad General, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Gestión del Tránsito y Transporte, y Gestión



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Documental.

Los procesos que se encontraron con toda la caracterización pendiente de documentar, aprobar y validar, son: Gestión del Riesgo de Desastres y, Desarrollo Económico y Competitividad.

Incurriendo el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literales a), b) y c) de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos, y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como no establecer, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño de la organización dentro del alcance del proceso.

2.

Frente a la implementación de los procedimientos y sus puntos de control de acuerdo a lo documentado en el Modelo de Operación por Procesos, se tiene que:

Se realizó la verificación de al menos un procedimiento de cada proceso donde se evaluó el cumplimiento de las actividades y tareas descritas, la secuencia y la pertinencia, así como la revisión de la ejecución de los puntos de control definidos.

Los trece (13) procedimientos evaluados en los cuales se evidenció cumplimiento respecto a los registros de las actividades y tareas documentadas y la ejecución de sus puntos de control son:

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Planeación Económica y Social	Formulación Planes de Desarrollo Comunas y Corregimientos
	Formulación del Plan de Desarrollo del Municipal.
Contabilidad General	Conciliación de Arrendamientos
	Preparación Estados Contables
Comunicación Pública	Producción para red de pantallas
Servicio de Vivienda Social	Subsidio Municipal de vivienda de Interés Social – Modalidad Arrendamiento
Servicio de Salud Pública	Promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)
Control y Mantenimiento del Orden Público	Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica
Gestión Tributaria	Procesos especiales



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

	Fiscalización a omisos de todos los tributos a cargo de la subdirección de impuestos y rentas municipales
Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Administración y mantenimiento de sistemas de información
Control Disciplinario	Procedimiento ordinario
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	Atención a la población con discapacidad en condición de vulnerabilidad y sus cuidadores

Los treinta y tres (33) procedimientos en los que se evidenció la necesidad de revisión y/o ajuste de sus actividades o tareas incluidos sus puntos de control son:

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	Administración del Expediente Municipal - Lectura operativa del Plan de Ordenamiento Territorial
Planeación Institucional	Revisión por la dirección
	Estrategia de las TIC
Comunicación Pública	Desarrollo de la noticia
Prestación del Servicio Educativo	Modificación de Licencia de Funcionamiento por Cambio de Sede o Apertura de Nueva Sede
Servicio de Vivienda Social	Certificado de Adjudicación
Servicio de Salud Pública	Vigilancia del comportamiento de eventos de interés en salud pública
Servicio Deporte y Recreación	Iniciación y formación deportiva
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	Atención a la población adulta mayor de Santiago de Cali
Servicios Públicos	Mínimo vital de acueducto
	Sostenibilidad de los sistemas de abasto de agua de consumo humano y de remoción de aguas residuales domésticas en zona rural
Gestión Cultural y Turismo	Estímulos
	Formación y/o acompañamiento
Desarrollo Físico	Registro de la Publicidad Exterior Visual
	Cobro por contribución por valorización
Sustentabilidad Ambiental	Concesión de aguas subterráneas
	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
Convivencia y Fortalecimiento Social	Despachos comisorios de los juzgados
	Atención Humedades



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Control y Mantenimiento del Orden Público	Permisos de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas en Escenarios No Habilitados
Gestión Jurídica	Defensa Judicial en Acciones de Tutela
	Asesoría jurídica contractual
Administración de Tesorería	Pago a proveedores y contratistas
	Autorización débito
Gestión Documental	Digitalización de documentos de archivo
	Actualización de tablas de retención documental
Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Implementación de sistemas de información
Atención al Usuario	Recepción, direccionamiento y seguimiento de derechos de petición o solicitudes, quejas, reclamos y cumplidos del usuario
	Medición de la percepción del usuario
Control Disciplinario	Procedimiento especial verbal
Mejora Continua	Acciones Correctivas
Gestión Catastral	Visitas Terreno
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Inspección, Vigilancia y Control a Organismos Comunales

Los procedimientos en los que se evidenció el no cumplimiento de alguna(s) de sus actividades, tareas y/o puntos de control son:

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Gestión Catastral	Control de calidad del estudio de la Plusvalía
Gestión del Tránsito y Transporte	Tareas de vigilancia y regulación vial
	Seguimiento a trámites de vehículos servicio público radio de acción municipal
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Promoción, Identificación y Fortalecimiento de Organizaciones Comunitarias y Grupos Sociales

En los procesos Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres, el criterio no fue evaluado teniendo en cuenta que a la fecha de la visita en sitio, dichos procesos se encuentran en creación y ajuste de su documentación. En el proceso Gestión de Finanzas Públicas este criterio no fue verificado debido a que en la Auditoría No. 58 de la vigencia 2016 se evaluaron todos los procedimientos establecidos en el mismo.

Tomando en cuenta lo anterior y de manera general, se concluye, que de los 50 procedimientos evaluados el 26% implementa lo documentado en las actividades, tareas y puntos de control, el 66% según lo implementado requiere de revisión y/o ajuste en sus actividades, tareas y/o puntos de control y el 8% no realiza alguna(s) de sus actividades,



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

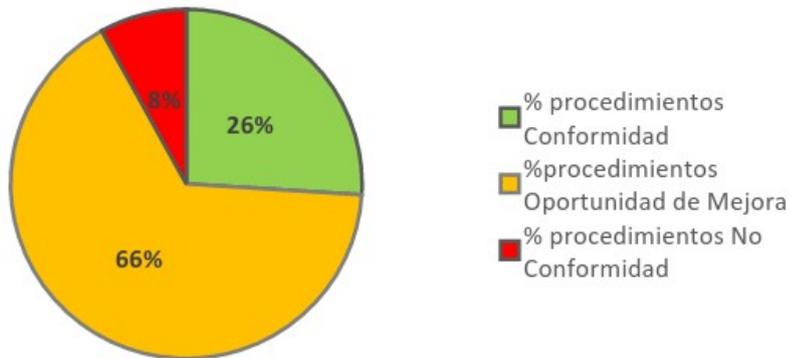
2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

tareas o puntos de control.

Criterio Implementación Procedimiento y
Puntos de Control



Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literal c), f), 7.1 literal c) y 7.5 Producción y Prestación del Servicio, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 8.2.4. seguimiento y medición del producto o servicio, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos, y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como no asegurar la operación y control de los procesos en la prestación de sus productos o servicios y que se alcancen los objetivos planificados.

3.

Con respecto a la Política de Calidad, se observó que:

La Administración Central Municipal finalizando la vigencia 2015 a través de la revisión por la dirección realizó la revisión de la política y objetivos de calidad; se evidenció informe denominado “Informe de Resultados – Revisión por la Dirección – De la Validación de la Aplicación de la Metodología por Parte de los Servidores Públicos” donde se concluyó que la política de calidad de la Alcaldía de Santiago de Cali es adecuada y conveniente en un 50%, lo que representó un nivel de cumplimiento Bajo, de igual forma especificó que no se logró determinar el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad debido a que los objetivos de calidad no se habían articulado con los indicadores necesarios para su adecuada medición.

La entidad con base a los resultados descritos anteriormente, realizó cuatro reuniones de



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

trabajo entre los meses de mayo y junio de 2016, donde el recurso humano del proceso Planeación Institucional planteó la metodología para el rediseño de la política de calidad, los objetivos de calidad y presentan propuestas de los mismos.

La coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados en reunión del Equipo Técnico de Gestión ETG del 28 de junio de 2016, dio a conocer propuesta de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, y dio aprobación de los mismos como se observó en Acta No. 4132.0.14.12.006 con objetivo aprobación políticas y objetivos de calidad.

El día 13 de octubre de 2016, con registro en Acta No 4111.0.1.2.03 el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad dio aprobación a la Política y Objetivos de Calidad; los cuales se dieron a conocer a través de la intranet del Municipio, en el siguiente link: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/objetivos-de-calidad-para-los-sistemas-de-gesti%C3%B3n-y-control-integrados-2016>.

Sin embargo, a pesar de que la entidad cuenta con una política y objetivos de calidad ajustada y aprobada, se encuentra pendiente de culminar la revisión y establecimiento de los indicadores que ayudarán a medir el cumplimiento de los mismos.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.1 Compromiso de la Dirección literales b) y c), 5.3 Política de Calidad, literales a), b), c), d), e) y f) y 5.4.1 Objetivo de la calidad, 7.1 literal a) de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como no garantizar que la alta dirección defina formalmente las orientaciones de la entidad en materia de calidad, alineadas a la planificación institucional y que éstas respondan a los requerimientos y necesidades de los clientes.

4

Respecto a la comunicación interna que debe existir en cada proceso, se observó que:

La Administración Central bajo el enfoque por procesos ha establecido el Proceso Comunicación Pública con los subprocesos: Comunicación Organizacional y Comunicación Informativa, el cual se encuentra documentado, aprobado y validado; además, cuenta con documento "MEDE01.06.02.18.PL01 Plan de Comunicaciones Organizacional e Informativa", en el que identifican los objetivos de la comunicación de la entidad, se definen los focos de intervención en comunicación informativa y organizacional y establece las estrategias de comunicación.

En el desarrollo de la auditoría, se evaluó la comunicación realizada al interior de los procesos en temas relacionados con el sistema de gestión de calidad, incluida la documentación referente a la caracterización del proceso o subprocesos y procedimientos.

En los siguientes procesos se evidenciaron registros de acciones de comunicación al



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

interior del proceso: Planeación Económica y Social, Planeación Institucional, Comunicación Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Riesgo de Desastres, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Contabilidad General, Gestión de Finanzas Públicas, Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, Control Disciplinario, y Mejora Continua.

En los siguientes procesos se presenta debilidad en la comunicación de la caracterización y/o sus actualizaciones o avances, siendo estos: Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Deporte y Recreación, y Gestión del Tránsito y Transporte.

Para el proceso Gestión Documental, no se evidenció comunicación a los colaboradores en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad incluida su caracterización o avances, indicando los auditados que esto se debe a que el proceso se encuentra en reingeniería.

Por último, el proceso Desarrollo Económico y Competitividad teniendo en cuenta que no se ha iniciado la documentación de su caracterización no fue evaluado en este criterio.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, numeral 5.5.3 de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos y el literal d) del artículo 7 del Decreto No 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015. Así como no contar con procesos de comunicación apropiados al interior de los procesos.

5

Respecto a determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, se evidenció lo siguiente:

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, ha asignado recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando el mejoramiento de la satisfacción del cliente. En la vigencia 2016, la entidad asignó recursos para la implementación y mantenimiento de las diferentes dependencias y sus procesos, a través de: el presupuesto general, como se observó en Decreto No. 411.0.20.1200 del 31 de diciembre de 2015 "Por el cual se liquida el presupuesto general



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

de rentas y recursos de capital y apropiaciones para gastos del Municipio de Santiago de Cali, para la vigencia comprendida entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2016”, el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) vigencia 2016 y el Plan Anual de Adquisiciones 2016.

De manera particular, en todos los procesos evaluados se consideró lo indicado por los líderes de los procesos y/o las personas designadas para atender la auditoría sobre la identificación y provisión de necesidades de recursos.

Con base en lo anterior, los procesos que se encontraron conformes para la prestación de su servicio o realización de su producto, con los recursos financieros, humanos y operacionales destinados, son: Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Comunicación Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Contabilidad General, Gestión de Finanzas Pública, Gestión Documental, Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, Control Disciplinario, y Mejora continua.

En el proceso Gestión del Riesgo de Desastres y en el subproceso Inspección y vigilancia en la Prestación del Servicio Educativo del proceso Prestación del Servicio Educativo, se identificó junto con el personal encargado de atender la auditoría que existen oportunidades de fortalecer el recursos humano y/o operacional para la adecuada prestación de su servicio o realización de los productos y cumplimiento de metas institucionales.

El proceso Desarrollo Económico y Competitividad teniendo en cuenta que se encuentra definiendo y construyendo su estructura, no fue evaluado en este criterio.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literal d) y el numeral 6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de Recursos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009. Así como no garantizar que se cuenta con los recursos físicos, financieros, humanos y de información requeridos para la operación eficaz de los procesos que permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

6

En cuanto a la planificación de la operación eficaz y eficiente de los procesos misionales para garantizar que la entidad esté en capacidad de satisfacer a los ciudadanos, se evidenció lo siguiente:

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, basa su planificación para



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

este cuatrenio en el Plan de Desarrollo 2016 – 2019 Cali Progresa Contigo, el cual, direcciona las metas de todos los procesos establecidos en la entidad.

El proceso Planeación Institucional especificó además que la entidad complementa la planificación de los procesos con las siguientes herramientas: los formatos *MEDE01.05.02.18.P01.F09 “Modelación del proceso”, MEDE01.05.02.18.P01.F11 Modelación del subproceso*, Mapa de Riesgos, Políticas de Operación, Fichas de Indicadores, formato *MEDE01.05.02.18.P01.F18 Plan de Trabajo por Proceso*, formato *MEDE01.03.18.P03.F01 Formulación del Plan de Acción - Relación de los Proyectos de Competencia de la Dependencia Frente al Plan de Desarrollo - Cuadro 1F*, y formato *MEDE01.03.18.P03.F05 Seguimiento del Plan de Acción - Relación de los Proyectos de Competencia de la Dependencia Frente al Plan de Desarrollo - Cuadro 1S*.

En la evaluación realizada a los procesos misionales, se evidenció que los procesos que demostraron realizar planificación con base en la implementación de algunos de estos mecanismos descritos previamente, son: Planeación Institucional, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, y Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria. Estos procesos demostraron que han realizado planificación de la prestación de sus servicios según sus características propias, se evidenciaron cronogramas de actividades, ordenes de servicios, actos administrativos, tableros con distribución de labores, correo electrónicos y programaciones en carteleras.

El proceso Gestión del Riesgo de Desastres demostró planificación como Secretaría con los formatos 1F y 2F, sin embargo, se indicó que la planificación como proceso se realizará una vez definido los objetivo(s) y alcance(s) en la caracterización el proceso.

El proceso Desarrollo Económico y Competitividad teniendo en cuenta que se encuentra en desarrollo de su estructura no fue evaluado en este criterio.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.1 planificación de la realización del producto o prestación del servicio, de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; Así como No planificar la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización (misionales o equivalentes) y los demás procesos de apoyo asociados para garantizar que la Entidad está en capacidad de satisfacer a los clientes.

7

Respecto a los procesos relacionados con el cliente, se encontró lo siguiente:

La administración considera la normatividad vigente, y determina los requisitos necesarios del cliente, en actividades documentadas en los diferentes procedimientos que se



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

relacionan con los procesos misionales. El proceso Planeación Institucional indicó que la entidad considera la relación con los ciudadanos y que se cuenta con las siguientes herramientas: formatos “MEDE01.05.02.18.P01.F12 *Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés*”, “MEDE01 05.02.18.P01.F14 *Normograma*” y las hojas de vida de los trámites y servicios que especifican los requisitos normativos.

Además de los formatos anteriores, se evidenció que la determinación de los requisitos relacionados con el cliente se documenta mediante los registros derivados de reuniones con la comunidad como lo son las mesas de concertación y consejos comunitarios.

De lo anterior, se evidenció que los siguientes procesos utilizaron algunos de estos mecanismos para considerar los requisitos relacionados con el servicio: Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Atención a la comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, y Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.

El proceso Gestión del Riesgo de Desastres ha considerado necesidades de la comunidad como Secretaría, de manera funcional, sin embargo, se indicó que, como proceso, se realizará una vez se definan los objetivo(s) y alcance(s) en la caracterización del proceso/subprocesos.

Por último, el proceso Desarrollo Económico y Competitividad, teniendo en cuenta que se encuentra en estructuración, no fue evaluado en este criterio.

Es preciso destacar que, en lo referente a la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, se evaluó con la Auditoría No. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno MECI, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos y el Numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como No garantizar que la organización conoce los requisitos del cliente y no asegurar la comprensión adecuada y permanente de las necesidades, con el fin de que se facilite su traducción oportuna y completa en requisitos para la entidad.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

8

La entidad frente a la planificación y control del diseño y desarrollo del producto y/o servicio, se observó que:

La Administración Municipal, finalizando la vigencia 2015 recibió asistencia técnica por parte de la empresa consultora TQC, para la implementación del requisito, se observó documento denominado “*Guía para la aplicación del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo NTCGP 1000*”, de noviembre de 2015.

Además, se evidenciaron los siguientes registros de lo desarrollado en conjunto con la empresa consultora: Acta de reunión de octubre 27 de 2015 en la que se describe se da inicio de la ejecución del contrato 4132032325 del 2015; Acta de reunión del 6 de noviembre de 2015, en la que se describe que se realizó la capacitación sobre el numeral 7.3 de la norma NTC GP1000:2009; Acta de reunión de noviembre 11 de 2015, en la que se describen que se realizan talleres con los participantes, resultados de Diseño y Revisión, control de cambios y aspectos relevantes del numeral 7.3 de la norma NTC GP1000:2009.

Por otra parte, se indicó que se realizó la aplicación de todas las etapas identificadas en la “*Guía para la aplicación del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo NTCGP 1000*” con el tema referente a Datos Abiertos, se evidenció carpetas en físico con registros de las capacitaciones realizadas a las diferentes dependencias de la Administración y como producto del diseño y desarrollo la publicación de diferentes datos abiertos en la página web de la entidad.

Con base en lo anterior, se observó que la entidad en el periodo evaluado realizó la documentación y una aplicación “piloto” del requisito de diseño y desarrollo, sin embargo, se observó que lo documentado aún se encuentra sin ser aprobado ni validado para ser parte del Modelo de Operación por Procesos de la entidad, y su posterior implementación por parte de los procesos.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.3 Diseño y Desarrollo, 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; Así como no asegurar una adecuada planificación, control, revisión, verificación, validación, responsabilidades y autorización en las etapas del diseño y desarrollo del producto y/ o servicio.

9

En lo referente a planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad con los requisitos de producto, la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, se observó que:



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Como proceso en la estructura del Modelo de Operación por Procesos - MOP, se había planteado crear un subproceso en el proceso Mejora Continua denominado "*Medición y Análisis*" que contenía la formulación de indicadores estratégicos, la formulación de indicadores operativos, el seguimiento y la medición, y el análisis de la información, sin embargo esta propuesta fue reevaluada considerando que simultáneamente se presentaba la posibilidad de la creación de un proceso llamado *Información Estratégica*.

El 13 de octubre del presente año, se aprobó en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad la creación del proceso, por lo que estaría la entidad pendiente de iniciar la caracterización del mismo.

Se evidenció que la entidad en el periodo evaluado inició un análisis bajo un enfoque sistémico a los resultados de las auditorías internas y externas realizadas a cada uno de los procesos, se observó presentación denominada "*Análisis de procesos según la guía de rediseño institucional para entidades públicas en el orden territorial*" e informe "*Estado del Modelo de Operación por Procesos a junio de 2016*" donde se describe el objetivo, la composición (Subprocesos, Procedimientos), los resultados del Diagnóstico Socioeconómico del Municipio de Santiago de Cali 2015, Hallazgos - Auditorías 2015 y observaciones, para cada proceso de la entidad.

Además, se indica que la entidad está trabajando frente a la metodología para establecer un tablero de mando de indicadores para ayudar a mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, para posteriormente darla a conocer e implementarla.

Por lo cual, a pesar de que la entidad realizó actividades que conllevaron a iniciar la revisión y análisis de cada proceso, falta culminar dicho análisis, la construcción de la metodología para establecer el tablero de mando de la entidad e iniciar con la caracterización del proceso "*Información Estratégica*" que aportaría al seguimiento, medición, análisis y mejora de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Numeral 8. Numeral 8.1 Generalidades, literales a), b) y c) y Numeral 8.4 Análisis de Datos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009. Así como no contar con la medición, recopilación y validación de datos y la definición de métodos apropiados para la identificación de aspectos que mejoran el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

10

Respecto a la definición de mecanismos de seguimiento y medición de los procesos que permitan valorar de forma permanente la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos, se encontró lo siguiente:

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, en el Decreto No. 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015, en su artículo séptimo, literal f), delega en el



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

nivel directivo la realización del seguimiento, análisis y medición de los procesos, además, estableció como mecanismo estándar de registro para la formulación, medición y seguimiento a los procesos definidos en el Modelo de Operación por Procesos, los formatos: “MEDE01.03.18.P02.F06 Ficha Técnica de Indicadores Formulación” y “MEDE01.03.18.P02.F07 Ficha Técnica de Indicadores Seguimiento”.

Se evidenció que el proceso Planeación Institucional ha emitido circulares donde se solicita a los procesos efectuar seguimiento a las Fichas Técnicas de Indicadores de Proceso, teniendo en cuenta realizar periódicamente revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores formulados.

Los procesos evaluados, que al momento de la auditoría tenían indicadores formulados, con su respectivo seguimiento y análisis y que además se encuentran validados, son: Planeación Económica y Social, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, y Control Disciplinario.

Los procesos evaluados, que aun teniendo indicadores formulados y validados, presentaron debilidades en seguimiento y análisis son: Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Comunicación Pública, Servicio Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Contabilidad General, Gestión de Finanzas Públicas, Gestión Documental, y Mejora Continua.

El proceso Prestación del Servicio Educativo, cuenta con indicadores formulados, sin aprobación, sin validación y con debilidad en la pertinencia.

Los procesos evaluados que a la fecha de visita en sitio no cuentan con indicadores formulados son: Desarrollo Económico y Competitividad, y Gestión del Riesgo de Desastres.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Numeral 4.1 Requisitos Generales, literal e) y numeral 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 análisis de datos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento: Modelo de operación por procesos, y el numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como no asegurar que la Entidad realiza mediciones para evaluar y monitorear el desempeño de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

11

Frente al aseguramiento que debe tener la entidad, sobre el control del producto y/o servicio no conforme, se evidenció lo siguiente:

La Administración Central, a través del proceso Mejora Continua contó hasta el 03 de octubre de 2016, con el procedimiento "MCCO01.04.03.14.12.P01 Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme", que relacionaba los formatos "MCCO01.04.14.12.P01.F01 Reporte de producto y/o servicio no conforme" y "MCCO01.04.14.12.P01.F02 Registro del tratamiento del producto y/o servicio no conforme" mediante los cuales los procesos, en el evento de detectar producto no conforme, reportaban el hallazgo y definían las acciones para eliminar la no conformidad detectada.

El proceso Mejora Continua, indicó que con base en las observaciones recibidas de parte de los procesos y de las auditorías anteriores respecto al procedimiento mencionado anteriormente, se procedió a su revisión y replanteamiento, validando un nuevo procedimiento denominado "MCCO01.04.01.14.12.P03 Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme", con fecha de entrada en vigencia 4 de octubre de 2016.

En el desarrollo de la auditoría, y considerando lo indicado por los auditados frente al conocimiento e implementación del procedimiento "Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme", se observó que, de los 28 procesos evaluados en este criterio, 27 procesos conocían el procedimiento definido en la entidad.

Los procesos que conociendo el procedimiento, indicaron no haber identificado producto y/o servicio no conforme, son: Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Comunicación Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Catastral, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Gestión de Finanzas Públicas, y Control Disciplinario.

Los procesos evaluados que conocen y han implementado el procedimiento, haciendo uso de los formatos establecidos, realizando el análisis de causas y dejando constancia en actas de reunión, fueron los siguientes: Servicio de Salud Pública, Sustentabilidad Ambiental, Contabilidad General, Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y Atención al Usuario.

Los procesos que, conociendo el procedimiento y sus formatos asociados, realizaron su implementación parcialmente, fueron: Gestión Cultural y Turismo, y Desarrollo Físico.

El proceso Gestión del Tránsito y Transporte, a pesar de conocer el procedimiento, no realizó su implementación acorde a lo documentado.

En el proceso Gestión Documental, indicaron los auditados reconocer el procedimiento,



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

sin embargo, señalaron que dicho proceso se encuentra en reingeniería motivo por el cual no lo implementaron acorde a lo establecido.

El proceso Prestación del Servicio Educativo indicó no conocer el procedimiento y no haberlo implementado.

Por último, los procesos Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres, aún se encuentran en la identificación de sus insumos y productos, por lo que no les fue evaluado dicho criterio.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Numeral 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009. Así como no asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto o servicio no conforme, con el fin de evitar su uso no intencionado.

12

Respecto al requisito de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, se observó que:

La entidad durante el periodo evaluado adecuó la política y objetivos de calidad, suscribió planes de mejoramiento producto de auditorías internas, específicamente generó plan mejoramiento de producto de la Auditoría No. 60 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad de la vigencia 2015 suscrito con Oficio No. 2016413200000874 del 29 de enero de 2016, y revisó y actualizó los procedimientos referentes a acciones correctivas y acciones preventivas.

Sin embargo, a pesar de que la entidad generó e implementó acciones que conllevan a la mejora del Sistema de Gestión de la entidad, no se observó la generación de planes de mejoramiento producto de la revisión por la dirección realizada en diciembre de 2015, como se planteó en el numeral cinco del documento denominado "*Metodología para la realización del numeral 5.6 Revisión por la Dirección*" "5) realizar planes de mejora de las brechas encontradas".

Respecto a las mejoras realizadas en cada proceso, se encontró que, los procesos: Planeación Económica y Social, Servicio de Vivienda Social, Servicio de Salud Pública, Servicio de Deporte y Recreación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Sustentabilidad Ambiental, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Contabilidad General, Gestión de Finanzas Públicas, Gestión Documental, Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, y Control Disciplinario, demostraron registros de acciones orientadas a la mejora a partir del establecimiento de planes de mejoramiento producto de auditorías internas o externas, ejercicios de autoevaluación y toma de decisiones en comités internos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

En los siguientes procesos, a pesar de haberse señalado por los auditados que identificaron acciones de mejora, estas no fueron documentadas y/o se evidenció parcial análisis, implementación y seguimiento de las mismas: Planeación Institucional, Comunicación Pública, Prestación del Servicio Educativo, Servicios Públicos, Gestión Cultural y Turismo, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, y Mejora Continua.

En el proceso Planeación Física y del Ordenamiento Territorial no se evidenciaron registros documentados de acciones tendientes a la mejora del proceso y no se realizó análisis de las acciones identificadas por el mismo.

Por último, en los procesos Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres, no fue evaluado el presente criterio, teniendo en cuenta que estos aún no se encuentran caracterizados.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.5 Mejora, 8.5.1 Mejora Continua de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009. Así como no buscar continuamente mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

13

Frente al requerimiento establecido en el literal e) del artículo 7 del Decreto No. 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015, en el que señala que es responsabilidad del nivel directivo de la entidad, velar por el cumplimiento de la implementación del Modelo de Operación por Procesos, debiendo para ello designar los responsables por procesos a través de resolución, se evidenció lo siguiente:

Los siguientes procesos cuentan con la resolución referenciada y además fue comunicada a los diferentes responsables: Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Comunicación Pública, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Servicios Públicos, Gestión Catastral, Desarrollo Físico, Sustentabilidad Ambiental, Convivencia y Fortalecimiento Social, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión del Riesgo de Desastres, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Contabilidad General, Gestión de Finanzas Públicas, Gestión Documental, Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Atención al Usuario, Control Disciplinario, y Mejora Continua.

El proceso Servicio Deporte y Recreación a pesar de contar con la resolución, se observó que la misma, aunque contempla el enfoque por procesos, la designación de líderes se dio de una manera funcional (áreas) que no armoniza con el enfoque por procesos que la entidad ha adoptado.

Los procesos Servicio de Vivienda Social, Gestión Cultural y Turismo, y Desarrollo



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Económico y Competitividad no cuentan con dicha resolución.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el literal e) del artículo 7 del Decreto No 411.0.20.0559 del 04 de agosto de 2015. Así como no contar con un líder para la implementación, mantenimiento y mejora del proceso definido en el Modelo de Operación por Procesos de la entidad

NO CONFORMIDADES

1.

Respecto al control de los equipos de seguimiento y de medición, se planeó inicialmente realizar la evaluación de este criterio al proceso Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores y a los procesos misionales que en la prestación de su servicio utilizan dichos equipos.

Teniendo en cuenta los limitantes presentados y especificados en este informe de auditoría, este criterio sólo fue evaluado en los procesos misionales y solo referencia como lineamiento por parte de Desarrollo Administrativo lo derivado de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la Vigencia 2015, encontrándose que:

En la vigencia 2016 la administración central, ha desarrollado acciones enmarcadas en los hallazgos derivados de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la vigencia 2015, encontrando que la Subdirección de Recursos Físicos y Bienes Inmuebles emitió las siguientes dos (2) comunicaciones:

Oficio No. 2016412220021484 del 23 de mayo de 2016, Circular No. 4122.2.22.2.1020.002148 donde indica a seis dependencias misionales que tengan a su cargo equipos de seguimiento y medición lineamientos sobre acciones de control a los equipos de seguimiento y medición, conforme al numeral 7.6 NTC GP1000:2009.

Oficio No. 2016412220029304 del 29 de julio de 2016, circular No. 4122.2.22.2.1020.002930 donde se realiza el segundo requerimiento de la información sobre acciones de control a los equipos de seguimiento y medición, conforme al requisito 7.6 de la NTC GP1000:2009, a cuatro dependencias misionales.

De la evaluación realizada en los diferentes procesos misionales se encontró que:

De los 16 procesos misionales con que cuenta la entidad siete (7) procesos disponen de equipos de medición que requieren de seguimiento y calibración.

En los procesos Servicio de Salud Pública, Sustentabilidad Ambiental, Control y Mantenimiento del Orden Público, demostraron los registros de la identificación de los equipos, la frecuencia de calibración o mantenimiento, la forma de custodia y la certificación de la calibración o el mantenimiento realizado, dependiendo de las características de los mismos.

En el proceso de Servicio de Vivienda Social, se encontró pendiente de ejecutar los



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

recursos obtenidos a través del proyecto No. 04042536 para la calibración de una Estación PENTAX y dos (2) GPS.

En el proceso Gestión del Tránsito y Transporte, se evidenció las certificaciones de calibración de los *alcosensores* y de los *faros*, la verificación de calibración de las *cámaras de foto detección*, sin embargo, se observó que no han identificado si los *distanciómetros* utilizados requieren de mantenimiento o calibración y no han definido los controles a ejercer a los servicios entregados a terceros necesarios para garantizar la conformidad del servicio prestado.

Por último, los procesos Gestión Catastral, y Desarrollo Físico, cuentan con equipos que no han sido sujeto de calibración o mantenimiento y no cuentan con registros que demuestren la identificación de los equipos y su frecuencia de calibración o mantenimiento.

Incumpliendo lo establecido en el numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.6 control de los equipos de seguimiento y de medición de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; y numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Incurriendo en el riesgo de no proporcionar confianza en los datos, los procesos de medición y seguimiento mediante la confirmación de que los equipos empleados para este fin son aptos para utilizarse y que se mantienen con una precisión adecuada de acuerdo a normas aceptadas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 24 criterios evaluados, en 30 procesos del Modelo de Operación por procesos, *la Administración Central Municipal de Santiago de Cali cumple parcialmente*, con la Implementación, Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la NTCGP 1000: 2009, situación que se describe a continuación.

Conformidades	10
Oportunidades de Mejora	13
No Conformidades	1

De los 30 procesos evaluados, se encontró que 11 de ellos (36,7%) cuentan con la documentación de la caracterización aprobada y validada, 14 de ellos (46,7%) con la documentación parcial de la caracterización y/o en ajuste y los 5 restantes (16,7%) se encuentran en proceso de documentación y o actualización sin aprobación ni validación.

De acuerdo a los 50 procedimientos evaluados, se identificó que el 26% (13 procedimientos) se implementan de acuerdo a lo documentado en sus tareas y puntos de control, el 66% (33 procedimientos) cumplen con la implementación de las tareas sin embargo presentan oportunidad de mejorar lo documentado y el 8% (4 procedimientos) no cumplen con la implementación de tareas y/o sus puntos de control.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

La entidad el 24 de junio de 2016, a través de la firma por parte del nivel directivo del *Acta general de compromiso para la implementación de los sistemas de gestión y control integrados*, demostró el compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La entidad en diciembre de 2015, realizó la primera revisión por la dirección, lo que permitió conocer el estado de cada uno de los procesos frente a temas tales como: indicadores, mapa de riesgo, comportamiento del producto no conforme, resultados de auditorías internas y externas.

La entidad mediante reuniones del Equipo Técnico de Gestión - ETG y el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, logró la adecuación de la política y objetivos de calidad para los Sistemas de Gestión y Control Integrados, considerando los resultados obtenidos en la revisión por la dirección realizada en 2015.

La Administración Municipal en la vigencia 2016, adoptó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI- vigencia 2016 - 2019, permitiendo a la entidad hacer un uso estratégico de las tecnologías para su desarrollo institucional.

La entidad ha definido a través de resoluciones de conformación de equipos de trabajo, los responsables por procesos; en los 30 procesos evaluados, 26 cuentan con actos administrativos de conformación, 1 proceso presenta la resolución bajo un enfoque funcional y los 3 procesos restantes no cuentan con la misma.

De los 16 procesos misionales con que cuenta la entidad, 7 procesos disponen de equipos de medición que requieren calibración y/o mantenimiento, de estos, se encontró que en 4 procesos se presenta debilidad en el aseguramiento de la validez de los resultados, pues no cuentan con la calibración o mantenimiento requerido para cada equipo.

La entidad ha determinado la aplicación de encuestas para la medición de la satisfacción del cliente, permitiendo realizar seguimiento, análisis y toma de decisiones para la mejora de la atención a los ciudadanos.

La Administración Central, cuenta con mecanismos que permiten formular y registrar la medición y seguimiento a los procesos; se encontró que de los 30 procesos evaluados, 9 procesos (30%) cuentan con indicadores formulados, validados, con seguimiento y análisis; 18 procesos (60%) cuentan con indicadores validados pero presentan debilidad en su medición y/o análisis; y 3 procesos (10%) que no cuentan con indicadores aprobados ni validados.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

La Entidad en octubre del 2016, incluyó en el Modelo de Operación por Procesos el procedimiento *Plan de Mejoramiento*, que incluye entre sus tareas la identificación y el tratamiento de las acciones correctivas y acciones preventivas.

35. RECOMENDACIONES

Continuar con la documentación, revisión y/o ajuste de la caracterización de los procesos, acorde a lo definido en el *Instructivo para la caracterización de los procesos*, teniendo en cuenta la actualización normativa, las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias realizadas por la ciudadanía y la satisfacción y opinión de las partes interesadas, con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño de la entidad.

Revisar y/o ajustar los procedimientos definidos por los procesos respecto a las actividades, tareas y puntos de control, verificando que lo documentado y los registros generados en la ejecución de las actividades y tareas sean congruentes.

Revisar el procedimiento "medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención" frente a la actividad 3, en el establecimiento de las tareas correspondientes a la frecuencia de aplicación, medición y análisis de los instrumentos de nivel de satisfacción.

Formular y realizar seguimiento a indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad establecida en la entidad.

Continuar con la implementación de mecanismos de comunicación al interior de los procesos en temas relativos a calidad, con el objetivo de lograr que el personal involucrado en los procesos se apropie de dichos temas y contribuya a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Continuar con la identificación y gestión de los recursos humanos, físicos y operacionales por parte de los líderes de proceso, para garantizar la operación eficaz de los mismos y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Continuar con la implementación de mecanismos que garanticen la consideración de los requisitos relacionados con el cliente, su comprensión y su satisfacción.

Continuar con la documentación e implementación de la *Guía para la aplicación del numeral 7.3 Diseño y Desarrollo*, con el objetivo de asegurar una adecuada planificación, control y verificación de las etapas de diseño y desarrollo en la entidad.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y
CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Continuar con la formulación, seguimiento y medición de indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos, la revisión de la pertinencia de los indicadores, el registro de los seguimientos, análisis y toma de decisiones realizados en los procesos.

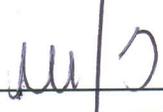
Actualizar la información contenida en la ficha de formulación de indicadores, con base en la estructura del Plan de Desarrollo 2016 – 2019: Cali Progresa Contigo.

Generar estrategias de comunicación e interiorización de los procedimientos *Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme*, y *Plan de Mejoramiento* validados el 04 de octubre de 2016 en el proceso Mejora Continua.

Continuar con la definición de lineamientos referentes al control de los equipos de seguimiento y medición, hasta lograr que los procesos identifiquen y aseguren la verificación, calibración y/o mantenimiento de los equipos, que pueden afectar la conformidad de la prestación del servicio.

Realizar revisión y actualización permanente de las resoluciones de conformación de equipos de trabajo donde se asignan los responsables por proceso, con el fin de contar con información precisa y oportuna sobre el recurso humano responsable de cada proceso.

Evaluar la necesidad de incluir en el *Instructivo para la Caracterización de los Procesos del Modelo de Operación por Procesos*, la obligatoriedad de documentar el manual del proceso.


JAIME LÓPEZ BONILLA
Jefe de Oficina

EQUIPO AUDITOR

Nombre del Líder:		Nombre del Auditor:	
Leidy Lorena Torres Ramírez		José Francisco Vega Gómez	