
 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

INFORME

PROCESO: GESTIÓN SOCIAL Y ECONOMICA SUBPROCESO: GESTION DE CREDITO Y PROGRESO
LIDER: Dra: LADY CAROLINA BERMUDEZ DURAN
AUDITOR(es): MANUEL GUILLERMO RAMÍREZ SANABRIA, JULIO VICENTE VILLAMIZAR FLÓREZ, JOSÉ OTONIEL GIL MOLINA , RONALD VARGAS VILLAMIZAR, JAIRO ENRIQUE SANTAFE GALVIS, FABIAN EDUARDO CELIS CEPEDA
FECHA DE ELABORACIÓN: 11 DE OCTUBRE DE 2017


ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA
<p>* OBJETIVO:</p> <p>Realizar seguimiento, evaluación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y MECI del Subproceso Gestión de Crédito y Progreso de la Alcaldía San José de Cúcuta, confirmando que se encuentre documentado y actualizado según los criterios de la Auditoría.</p> <p>Generar herramientas de retroalimentación al Sistema de Control Interno, analizando las debilidades y fortalezas de Control, así como el desvío de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas por la Alcaldía. Realizar seguimiento, evaluación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Subproceso Gestión Banco del Progreso - de la Alcaldía San José de Cúcuta, confirmando que se encuentre documentado y actualizado según los criterios de la Auditoría.</p>
<p>*ALCANCE:</p> <p>Inicia con la planeación, programación y ejecución de la auditoria, continúa con el seguimiento a los procedimientos de Plan de Acción, Caracterización del subprocesos, revisión Matriz de Riesgos y Matriz Anticorrupción, Tablas de Retención Documental, seguimiento al Control de Documentos, revisión Listado maestro del subproceso, revisión de formatos propios y termina con el Informe de la Auditoría..</p>
<p>* METODOLOGIA:</p> <p>Para la realización de la Auditoría, se tiene establecido realizar observación personal, entrevista personalizada, y solicitar y verificar la documentación relacionada con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción 2017. • La Caracterización del Subproceso Actualizada • Informes de P.Q.R.S. • Matriz de Riesgos Administrativos. • Matriz Anticorrupción.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- Actualización de los formatos propios del subproceso.
- Listado de formatos que genera el sistema
- Evidencias de los Procedimientos desarrollados en el Subproceso según la Caracterización.
- Implementación de las Tablas de Retención Documental

***PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS (DETALLADOS):**

- Memorando de comisión de auditoría No. 010 del 12 de junio de 2017, dirigido a la Dra **LADY CAROLINA BERMÚDEZ DURAN**, líder del subproceso de Gestión de Crédito y Progreso.
- Se inicia con la reunión de instalación y apertura de la auditoria el día 21 de junio de 2017, dirigida por el Dr. **FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ**, Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión, quien instala la Auditoria integral con su equipo de Auditores, la líder del Subproceso auditado y su equipo de trabajo.
- El Líder del proceso auditor explica el alcance, los objetivos, métodos y procedimientos de la auditoría, explica el Plan de Auditoría que contiene las actividades que se van auditar, se diligencia la respectiva Acta de Apertura y Cierre de la Auditoria, dejando constancia de la misma con sus respectivas firmas.
- El 26 Julio de 2017, mediante oficio Radicado No. 01-101-018715-S-2017, se solicita la información contenida en el Plan de Auditoria para su respectivo seguimiento, evaluación y control.
- El subproceso mediante oficio sin radicar de fecha agosto 15 de 2017, la Líder del subproceso Dra. Lady Carolina Bermúdez, allega la siguiente información, al del correo institucional de esta oficina, la cual es objeto de análisis:
 - ✓ Plan acción 2017.
 - ✓ Caracterización del subproceso
 - ✓ Matriz Riesgos Administrativos
 - ✓ Matriz de Riegos de Corrupción
 - ✓ Informes de P.Q.R.S.D.F
- Entrevista personalizada con la Dra. **LADY CAROLINA BERMÚDEZ DURAN** Secretaria de Despacho, **FRANCISCO EDUARDO PATIÑO** Asesor Jurídico, **CESAR LEONARDO MARTÍNEZ** Asesor Desarrollo Empresarial. para atender de manera permanente la auditoría, en la que se hizo entrega de la información solicitada por parte del auditado.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- Aplicación de cuestionario en el que se formulan 30 preguntas relacionadas con la Información Solicitada y descrita en el memorando de Auditoria No. 010 de fecha de realización 12 de junio de 2017
- Continuación de la lista de verificación y solicitud de la información que estaba pendiente por entregar de fecha 11 de Octubre 2017.
- Revisión y Verificación de la información allegada por quienes intervienen en la auditoria.
- Revisión y evaluación de los papeles de trabajo de la auditoria para la presentación del Informe al jefe de Control Interno de Gestión.


*** HALLAZGOS Y/O NO CONFORMIDADES:**



PLAN DE ACCIÓN 2017:

El subproceso Gestión de crédito y Progreso, realizó la planificación para la vigencia 2017, a través de un Plan de Acción en el formato vigente, tiene definido las metas, la línea base, el indicador (indicador, periodicidad, fecha inicio programada, fecha fin programada), el valor de los recursos con su fuente de financiación. Así mismo esta información se verificó por medio de la información remitida dentro del proceso auditor, y se comprobó en la revisión en la Página web de la Alcaldía San José de Cúcuta, no se publicó el Plan de Acción, ya que no se evidencia el medio magnético en el consolidado que aparece en el enlace http://cucuta-nortedesantander.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbPlan%20de%20Accion-1-&x=1394621,


- ✓ Lo anterior refleja el incumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, en su Art. 76 **Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas.** A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- ✓ Se analiza la información enviada en medio físico del Plan de Acción y se evidencia lo siguiente:
- ✓ El formato diligenciado es el que está vigente, no diligenciaron las columnas de Rangos de Calificación (mínimo, aceptable y satisfactorio) que dificultan la medición de los resultados obtenidos, para verificar el cumplimiento de las metas trazadas, no diligenciaron la columna de resultados, donde deben relacionarse lo básico logrado con la inversión ejecutada.

❖ **CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO ACTUALIZADA 2017:**

- ✓ La Caracterización de crédito y Progreso, corresponde a la versión 3, fecha de elaboración de noviembre de 2016, en ella podemos detallar lo siguiente:
- ✓ Tienen claridad y definieron bien el Macro proceso Misional de la Gestión Municipal, así como el proceso. Gestión Social y Económica, el Subproceso está bien.
- ✓ Se analiza la información contenida en la caracterización y se evidencia:
- ✓ En la caracterización lo primero que deben identificar son las Actividades propias del subproceso, es decir en el Planear debe ir Plan de Acción, en la caracterización que enviaron aparece el nombre e Interacciones del subproceso, ese nombre no corresponde.
- ✓ En la caracterización incluyen una fila con el nombre de ACTIVIDADES COMUNES DE TODOS LOS SUBPROCESOS, allí relacionan las actividades transversales, las cuales tienen desactualizada la normatividad y carecen de puntos de control, es decir se las eliminaron.
- ✓ En la caracterización no incluyeron las Actividades transversales como son: Administración de P.Q.R.S.D.F, Plan de Desempeño, Plan Anticorrupción, Informes (informe cuenta anual, informe de control político, informe de gestión, etc), todas estas actividades, deben plasmarse en cada caracterización y mantenerse actualizadas.
- ✓ Dentro de la caracterización identifican las actividades propias del subproceso, en su ciclo del Hacer, sin embargo se observa que estas actividades están definidas,

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA MOBLE VALEROSA Y Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Versión:1 Fecha: Junio 2011
	GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN Proceso


pero no tienen establecidos los puntos de control, cada procedimiento o actividades descrita debe contener al final la siguiente información: ejemplo para P.Q.R.S.D

Registros Generados(Puntos de Control)	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	
	CÓDIGO	SERIE Y SUBSERIE DOCUMENTAL
P.Q.R.S.D.F, recibidas		Administración de PQRSD.F.
Comunicaciones Oficiales		
Informe de Seguimiento a P.Q.R.S.D.F.		

- ✓ Falta incluir las series documentales asociadas al subproceso, es decir relacionar las Tablas de Retención Documental.
- ✓ No relacionaron nada en la parte de Numerales asociados al subproceso.
- ✓ Identifican bien la columna de Control de Cambios, sin embargo a pesar de que van en la versión 3, no detallan los cambios realizados a la versión 1 y dos,.
- ✓ Falta Actualizar el normograma, incluyendo la normatividad actualizada de las Actividades transversales.
- ✓ En el control de cambios, de la versión 1, debieron haber pasado a la versión 2, identificando los cambios o modificación que realizaron, no se evidencia esta acción.
- ✓ En el control de firmas, aparecen las fechas de elaboró diciembre de 2016, esta fecha no coincide con la fecha que tienen el formato que es noviembre de 2016.

❖ INFORME DE P.Q.R.S.

- ✓ A pesar de que la Líder del subproceso envió el informe de P.Q.R.S. de enero a Junio de 2017, se analiza la siguiente información de la cual se anexa una foto para concluir lo siguiente:

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Versión:1
		Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

Doctor
FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ
 Jefe de Oficina
 Oficina de Control Interno de Gestión
 Alcaldía de San José Cúcuta - Norte de Santander – Colombia

REFERENCIA: INFORME P.Q.R.S. ENERO-JUNIO DE 2017-

Cordial saludo,

A continuación relaciono las P.Q.R.S. que se han respondido por esta Secretaria durante el periodo de enero a junio de 2017:

PETICIONARIO	ENTIDAD	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RESPUESTA
DERECHOS DE PETICIÓN			
CLARA OTILIA CANAS RIVERA	Presidenta Veeduría Mujer por tus derechos y familia	11 de enero	20 de enero
GILMA OSORIO ZAPATA	Asociación Mujeres de Valor	17 de enero	07 de febrero
JOSE ORLANDO DIAZ	Corporación Social y Deportiva Barrio Doña Nidia	20 de enero	07 de febrero
OTRAS SOLICITUDES			
EDGAR ROJAS PAEZ	Radio noticia La Voz Comunal Atalaya FM 96.2	19 de enero	07 de febrero
OSCAR RIOS DUQUE	Centro de Desarrollo Empresarial de Cúcuta	10 de mayo	25 de mayo
LEONILDE MELENDEZ ROJAS	Fundación Panamericana para el Desarrollo	24 de mayo	25 de mayo
MARIA LOURDES AMAYA SARMIENTO	CORPORACION DE INDUSTRIALES DEL CALZADO		01 de junio


Dirección Palacio Municipal: Calle 11 N 5 - 49
 Área Secretaría General: PBX: 5 784949 Ext: 301-306 CP: 540006
 sgeneral@curcuto-nortesantander.gov.co
 www.cucuta-nortesantander.gov.com

Pág.: 1 de 2

- ✓ Los integrantes del subproceso, desconocen la normatividad vigente sobre esta actividad, no la tienen identificada en la caracterización, no están dando cumplimiento a la adopción de la Resolución 0248 de mayo de 2017, *Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta*"
- ✓ Se analiza el Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como se verificó con el Informe Semestral consolidado por esta Oficina, donde se realizan las siguientes observaciones:
- ✓ El subproceso Banco del Progreso no reportó información.

❖ MATRIZ DE RIESGOS ADMINISTRATIVA

- ✓ El subproceso no reportó evidencia alguna sobre esta actividad, ya que según oficio sin radicar del 15 de agosto de 2017 no detallan la información que se anexa, sin embargo a través de la información reportada a través del correo electrónico, se analiza que envían una matriz integrada que no corresponde, ya que el formato en

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso


el que se estableció la matriz de riesgos administrativa que ya existe esta en versión 1, no es esa.

❖ **MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

- ✓ El subproceso cuenta con un mapa de riesgos de corrupción realizado bajo los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” señalada como metodología en el Decreto 2641 de 2012, reglamentados por el Decreto 124 de 2016, para dar cumplimiento al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Se analizó el formato enviado del Mapa de Riesgos de Corrupción y se evidencia que tienen identificados bien los riesgos de corrupción, pero la misma no se encuentra en el consolidado que fue publicado en la página web de la entidad.
- ✓ A pesar de que fueron identificados los riesgos anticorrupción, el subproceso no realiza el respectivo seguimiento al Monitoreo de los Controles, para establecer si son efectivos o no, esto fue evidente porque esta oficina solicitó mediante Circular No. 014 del 04 de agosto de 2017, el respectivo seguimiento en físico y magnético y la secretaría a su cargo, no lo reportó.

❖ **ACTUALIZACIÓN DE LOS FORMATOS PROPIOS DEL SUBPROCESO.**

- ✓ Los integrantes del grupo de trabajo del subproceso conocen los formatos propios y generales que se diligencian, sin embargo es evidente que necesitan más socialización en el tema.
- ✓ Actualmente enviaron varios formatos propios al correo institucional, los cuales están para revisión y aprobación.
- ✓ Hay siete (7) formatos que están para su aprobación y en proceso de estandarización como: formato de visita y estudio de crédito, registro de atención de las personas que consultan los servicios del banco del progreso, acompañamiento y seguimiento a los planes de negocio, talleres de formación con los asesores comerciales e implementación planes de negocio, listado de emprendedores y microempresarios atendidos, asistencia técnica para el acceso a fuentes de financiación

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Versión:1
		Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

❖ LISTADO DE FORMATOS QUE GENERA EL SISTEMA

En este subproceso no tienen formatos que genere el sistema.

❖ EVIDENCIAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS EN EL SUBPROCESO SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN.

En la caracterización tienen identificados los siguientes procedimientos propios:


- ✓ Gestión de recursos de crédito para el apoyo da nuevos emprendimientos y el fortalecimiento de las microempresas ya existentes.
- ✓ Realización de encuentros empresariales para la promoción y fortalecimiento económico de la región.
- ✓ Realización de convenios con la cooperación internacional para el desarrollo de proyectos que permitan la creación de nuevas empresas y el fortalecimiento de unidades productivas de población desplazada y víctimas de la violencia
- ✓ Conformación y ofrtalecimiento de grupos de ahorradores.

Los procedimientos transversales que identificaron en la caracterización son los siguientes:

- ✓ Plan de Acción.
- ✓ Plan de Mejoramiento.
- ✓ Comunicaciones.
- ✓ Novedades de Personal.
- ✓ Novedades de sistemas,
- ✓ Novedades de documentación, archivo y correspondencia.
- ✓ Compras contratación.

- ✓ Revisadas las actividades transversales del subproceso, se concluye que faltan por identificar y caracterizar las siguientes:

- ✓ Plan Anticorrupción.
- ✓ Plan de Desempeño
- ✓ Informes
- ✓ Informe de la Cuenta Anual.
- ✓ Informe de Control Político.
- ✓ Informe de Gestión.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Versión:1
		Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso


Del análisis de esta revisión, se concluye que a pesar de que en la Caracterización no tienen identificado el Plan Anticorrupción, los integrantes del grupo de trabajo del subproceso, conocen y se les ha brindado asesoría por parte de la oficina de control interno de gestión, sobre la normatividad que se aplica a este procedimiento, motivo por el cual, han reportado como anexo al Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos Anticorrupción que es un componente obligatorio dentro del Plan, es decir se analiza este documento que evidencia dicho procedimiento, así como el del Plan de Acción, y Matriz de Riesgos Administrativos.

❖ IMPLEMENTACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Al analizar algunos documentos enviados por el subproceso, se evidencia no tienen implementado el Sistema de Gestión Documental SIMAD, ya que no radican sus propios documentos, no es claro el destino final de los documentos, en las comunicaciones oficiales citan quien elaboró el documento, con cargo, pero no identifican la serie documental donde se archiva la información, como se detalla en la parte final del oficio remitido.
- ❖ En resumen el equipo auditor, concluye los siguientes hallazgos, dentro del procedimiento de auditoría interna:

RELACION DE HALLAZGOS

TIPO	REQUISITO	NORMAS	HALLAZGO
No conformidad	4.1 Literal a) 4.1 Literal g) 4.2.3	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	No hay seguimiento y actualización de la matriz de riesgos administrativos por parte del subproceso.
No conformidad	4.2.1	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	Falta de un programa de Gestión documental regulado para toda la entidad, donde se definen claramente la elaboración, documentación e implementación de la Ley general de Archivo Ley 594 de 2000
No conformidad	4.2.3	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	La caracterización del subproceso no se encuentra actualizada, falta identificar, documentar e implementar las actividades transversales, la normatividad de las Actividades Transversales, actualizar y documentar las series documentales

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Versión:1
		Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso


			asociadas al subproceso, control de cambios.
No conformidad	4.2.4	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	<p>Para el Control de Registros se evidencia que en el subproceso auditados no se están implementando las tablas de retención documental según lo establecido en las mismas.</p> <p>Falta de un Manual de Archivo y disponer de una adecuada reglamentación de archivo. Documentar las diferentes actividades del subproceso</p>
No conformidad	6.2.2	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	El subproceso no realiza capacitaciones al sistema de gestión de calidad: caracterización, formatos, matriz de riesgos; dificultando el uso de los mismos por parte de los funcionarios.
Observación	7.1	ISO 9001:2008 GP 1000:2009	El plan de acción del subproceso para la vigencia 2017 no se encuentra completamente diligenciado, no fue publicado en la página web de la entidad, incumpliendo lo estipulado en el art. 74 de la ley 1474 de 2011.

CONCLUSION GENERAL

El equipo auditor realizó una auditoría basada en procesos centrada en los objetivos del MECI-* Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno de la Alcaldía.

El subproceso es débil en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad debido a que no se evidencia control de los documentos, presenta algunos problemas en la planificación de sus actividades y no demuestra tener una cultura mejoramiento continuo.

Es importante la socialización de la Caracterización a todo el personal involucrado en el subproceso para garantizar la calidad del servicio en todos los procesos que se lleven a cabo, los cuales son de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de los mismos.


 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

No se están llevando a cabo las transferencias del archivo central ni del archivo histórico de acuerdo a los periodos e indicaciones definidos en las Tablas de Retención Documental de la oficina, el subproceso no identifica dentro de la caracterización los puntos de control, ni las Tablas de Retención Documental, lo que dificulta la organización, clasificación de la información de cada uno de sus procedimientos.

El equipo auditor concluye que se debe suscribir un Plan de Mejoramiento por las No conformidades encontradas en la auditoría.

RECOMENDACIONES

- El subproceso de Gestión de Crédito y Progreso, debe solicitar una capacitación y socialización para todo el equipo de trabajo en los temas relacionados con MECI, Calidad, Gestión Documental, para el mantenimiento del Sistema Integrado MECI – Calidad, que contribuya al desarrollo de sus actividades.
- Elaborar nuevamente la caracterización del subproceso, teniendo en cuenta todas las observaciones de este informe y solicitando la respectiva asesoría para su documentación, socialización e implementación.
- Se recomienda Diseñar una Metodología para optimizar el proceso de archivo y disposición de la información, de acuerdo con las políticas y manuales establecidos en la Alcaldía y las normas legales vigentes en materia de archivo y gestión documental.
- Socializar la documentación del subproceso a todo el personal adscrito a la dependencia, para el correcto mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno.
- Actualizar, realizar seguimiento periódico a la Matriz de Riesgos y al Mapa de Riesgos de Corrupción, con el fin de controlar de manera eficaz los riesgos identificados., presentar los respectivos informes de Monitoreo en las fechas establecidas en la normatividad vigente, con el fin de verificar si los controles asociados a los riesgos son efectivos o no.
- Para contribuir con la mejora continua en los procesos, se recomienda que el subproceso auditado suscriba un plan de mejoramiento para subsanar las no conformidades, encontradas en el proceso de auditoría.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión:1
	AUDITORIAS INTEGRALES DE GESTIÓN INFORME	Fecha: Junio 2011
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

<p>Elaborado Por:</p> <p>_____</p> <p>JULIO VICENTE VILLAMIZAR FLÓREZ</p> <p>_____</p> <p>JOSE OTONIEL GIL MOLINA</p> <p>_____</p> <p>RONALD VARGAS VILLAMIZAR</p> <p>_____</p> <p>MANUEL GUILLERMO RAMÍREZ SANABRIA</p> <p>_____</p> <p>JAIRO ENRIQUE SANTAFE GALVIS</p> <p>_____</p> <p>FABIAN EDUARDO CELIS CEPEDA</p>	<p>Fecha: 26 de Octubre de 2017</p>
<p>Aprobado Por:</p> <p>_____</p> <p>FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ Jefe Oficina Control Interno de Gestión</p>	<p>Fecha: 26 de Octubre de 2017</p>