

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA MOY 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 URBANO AMBIENTAL SUBPROCESO: GESTION DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
LIDER: DR. MAURICIO JOSE FRANCO TRUJILLO
AUDITOR(es) RONALD VARGAS VILLAMIZAR, MANUEL GUILLERMO RAMÍREZ SANABRIA, JULIO VICENTE VILLAMIZAR FLÓREZ, JAIRO ENRIQUE SANTAFÉ Y JOSÉ OTONIEL GIL MOLINA
FECHA DE ELABORACIÓN: 23 DE OCTUBRE 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 Seguridad Ciudadana 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</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 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. 011 del 12 de junio de 2017, dirigido al Dr. MAURICIO FRANCO TRUJILLO, líder del subproceso de Gestión de Convivencia y Seguridad Ciudadana.
- ✓ Se inicia con la reunión de instalación y apertura de la auditoria el día 22 de junio de 2017 y dirigida por el Dr. FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ, Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión, quien instala la Auditoria integral con el líder, explicando los alcances, objetivos, métodos y procedimientos de la misma, levantamiento de la respectiva Acta de Apertura y Cierre de la Auditoria, dejando constancia de la misma con sus respectivas firmas.
- ✓ Entrevista con el DR. MAURICIO FRANCO TRUJILLO como Secretario de Despacho, Secretaría de Seguridad Ciudadana, YAIR URANGO MARTÍNEZ, Subsecretario de Despacho, CAROLINA PEÑA, Contratista, quienes atienden la auditoria
- ✓ Aplicación de cuestionario y lista de verificación de la información en el que se formulan preguntas relacionadas con la Información Solicitada y descrita en el memorando de Auditoria según ACTA DE VISITA No.001, 16 de agosto de 2017.
- ✓ Acta de Visita No. 002 del 16 de Agosto de 2017, donde se realizó seguimiento a la Matriz de Riesgos Administrativos y la Matriz de Riesgos Anticorrupción, se establecieron algunas recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ Revisión y Verificación de la información allegada por parte el Líder del subproceso mediante oficio de Radicado No. 01-1200-009527-I-2017, del de agosto de 2017, donde aportan las evidencias documentales solicitadas en el proceso auditor.
- ✓ Revisión y evaluación de los papeles de trabajo de la auditoria para la presentación del Informe al jefe Control Interno de Gestión

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA AL 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

✓ **HALLAZGOS Y/O NO CONFORMIDADES:**

1. PLAN DE ACCIÓN 2017:

El subproceso Gestión de Convivencia y Seguridad Ciudadana, realizó la planificación para la vigencia 2017, a través de un Plan de Acción en el formato vigente. Cada actividad 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 su correcta publicación en la página web de la entidad en el icono Ley 1474 de 2011, Planes de Acción 2017, en el enlace http://cucuta.nortedesantander.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbPlan%20de%20Accion-1-&x=1394621

- ✓ Se analiza la información publicada del Plan de Acción y se detalla lo siguiente:
- ✓ Se evidencia que no se 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.
- ✓ Faltó diligenciar la Columna de observaciones donde se relacionan detalles importantes a tener en cuenta de cada proyecto.
- ✓ En el formato que anexan como evidencia, no tiene las fechas y las firmas de quien lo elaboró, revisó y aprobó.

2. CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO ACTUALIZADA 2017:

Presentaron la Caracterización del Subproceso en versión No. 4, con fecha de actualización Julio de 2017, la cual es analizada y se evidencia la siguiente información:

- ✓ Se revisó la caracterización y dentro de las actividades propias de su subproceso, la actividad No. 8, no tienen asignado ningún punto de control, no tiene definido un código donde guardar este expediente.
- ✓ En el control de cambios, no especifican las novedades de porque la hicieron, es decir la versión 4 de julio de 2017, la cambiaron y no justificaron su cambio.

 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 documento como tal no tiene la firma de la persona responsable en este caso la contratista Andrea Carolina Peña.
- ✓ Falta Actualizar la normatividad de las Actividades Transversales.
- ✓ La Actividad No. 8 “Presentación de Proyectos para Gestionar Ante el Ministerio del interior y Ministerio de Justicia, los Recursos para el Desarrollo del SIES”, no tiene asignado el Número de la Serie Documental establecida en las Tablas de Retención Documental, por lo tanto no registra ningún punto de control, así como tampoco los tipos documentales que se asocian al expediente, lo que demuestra que no se cumple con la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo.

3. INFORME DE P.Q.R.S.

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 reporta a tiempo la información de PQRS durante la vigencia 2017.
- ✓ Hasta Junio reportaron la información el formato adecuado, pero falta clasificar mejor la información.
- ✓ El subproceso tuvo en cuenta las recomendaciones impartidas por la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante Circular No. 012 del 01 de agosto de 2017, modificando el formato de P.Q.R,S, D,F a versión 2.

4. . MATRIZ DE RIESGOS ADMINISTRATIVA

- ✓ Se realizó la revisión y Verificación de la información allegada por parte el Líder del subproceso mediante oficio de Radicado No. 01-1200-009527-I-2017, donde anexa el documento Matriz de Riesgos Administrativos, el cual está en versión 1, fecha de elaboración del documento, Junio de 2011.

 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 evidencia que la matriz de Riesgos Administrativa, no ha tenido actualización, ya que no se ha realizado ninguna modificación a la misma, los riesgos identificados, valorados siguen siendo los mismos del 2011.

5. 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.

6. ACTUALIZACIÓN DE LOS FORMATOS PROPIOS DEL SUBPROCESO.

Se evidencia según la lista de verificación, que el subproceso hasta la fecha no ha estandarizado ningún formato propio, están aplicando los formatos generales, como son: circulares, oficios, entrega de correspondencia, Actas de Reuniones etc.

Manifiestan que conocen cuáles son los formatos que deben diligenciar y entregar aquellos servidores públicos que realizan funciones como mensajeros, conocen el procedimiento.

7. LISTADO DE FORMATOS QUE GENERA EL SISTEMA

En este subproceso no tienen formatos que genere el sistema.

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

Se analizó el procedimiento de P.Q.R.S.D.F, donde el subproceso y sus integrantes lo conocen y aplican de manera oportuna los formatos y responden en los tiempos indicados.

9. IMPLEMENTACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Los servidores públicos adscritos al subproceso, conocen las Tablas de Retención Documental, sin embargo manifiestan que hace falta la socialización al interior de la secretaría, para que el personal nuevo las apliquen de la mejor manera.

 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

- ✓ Se revisaron las Series Documentales establecidos en las TRD, se evidencia que no han tenido la necesidad de crear, ni modificar las series documentales, actualmente aplican las estandarizadas durante la vigencia 2014.
- ✓ Al analizar algunos documentos enviados por el subproceso, se evidencia que a pesar de que tienen implementado el Sistema de Gestión Documental SIMAD, ya que radican sus propios documentos, no es claro el destino final de los documentos, en las comunicaciones oficiales citan quien elaboró el documento, pero no identifican la serie documental donde se archiva la información, como se detalla en la parte final del oficio remitario No. 01-1200-009527-I-2017.

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 definan 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 Actualizar la normatividad de las Actividades Transversales, el nomograma, falta firma en el documento soporte
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 los rangos de

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y MUY UNIDA 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

			calificación (mínimo, aceptable y satisfactorio)
--	--	--	--

CONCLUSION GENERAL

El equipo auditor realizó una auditoría basada en procesos centrada en los objetivos del Sistema Integrado MECli- 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 presenta un control de los documentos.

La caracterización se encuentra desactualizada, falta actualizar las actividades transversales, de conformidad con la normatividad vigente, no se ha realizado socializaciones con el personal involucrado en el subproceso, por ende no se puede 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 servidores públicos

Se pudo determinar que el subproceso presenta algunas debilidades ya que presentaron la Matriz de Riesgos y la Caracterización desactualizados.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones con el personal adscrito al subproceso, con el fin de lograr la mejora continua en los procedimientos
- Actualizar la caracterización del subproceso, en lo relacionado con las actividades transversales de acuerdo a la normatividad vigente, incluir las Tablas de Retención Documental Actividad No. 8.
- Se recomienda Diseñar una Metodología para optimizar el proceso de archivo, disposición de la información y control de los documentos.
- Actualizar la matriz de riesgos administrativos, con el fin de controlar de manera eficaz los riesgos identificados y evitar que los riesgos de materialicen.
- Socializar la documentación del subproceso a todo el personal adscrito a la dependencia, para el correcto mantenimiento e implementación del Sistema integrado MECI- Calidad y Sistema de Control Interno.

 República de Colombia LEAL VILLA DE SAN JOSE DE CÚCUTA NOBLE VALEROSA Y 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

- Estandarizar los formatos propios del subproceso de acuerdo a los programas y proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo.

Elaborado Por: <hr/> RONALD VARGAS VILLAMIZAR <hr/> MANUEL GUILLERMO RAMÍREZ SANABRIA <hr/> JULIO VICENTE VILLAMIZAR FLÓREZ <hr/> JAIRO ENRIQUE SANTAFÉ <hr/> JOSE OTONIEL GIL MOLINA	Fecha: 23 de octubre de 2017
Aprobado Por: <hr/> FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ Jefe Oficina Control Interno de Gestión	Fecha: 26 de octubre de 2017