



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-EC-011

Versión: 03

Fecha: 20/06/2017

Pag. 1 de 1

Proceso:	GESTION DE TRAMITES	Fecha informe aa/mm/dd	29/08/2017
Líder de proceso:	WILMER HORACIO LOPEZ		
Auditados:	Líder y equipo participante en proceso de GESTION DE TRAMITES	Ciclo	1
Auditor líder:	José Lisandro Mateus Medina	Fecha de la auditoria: a.a./mm/dd	22/08/2017
Auditores:	Carolina Arias Martínez		

## RESULTADOS DE LA AUDITORIA

**FORTALEZAS O ASPECTOS RELEVANTES** (son las mejoras que se han realizado o estan en implementacion y que impactan positivamente el sistema de gestion Integrado)

1	La participación del Secretario de Movilidad como Líder del Proceso y el equipo de responsables de los diferentes procedimientos
2	La disposición de todo el equipo para el suministro de información
3	El proceso muestra un buen nivel de maduración
4	El Líder del proceso cuenta con un buen equipo de apoyo
5	La reubicación de las taquillas de atención en la Secretaría de Movilidad se constituye en una mejora sustancial con enfoque de atención al cliente, en términos de comodidad, accesibilidad y agilidad.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA ( Descripción de la situación + Aspecto por Mejorar+ impacto generado)**

1	El desarrollo de los procesos, debe ser continuo, llevando a cabo los registros y acciones de manera permanente y oportuna no solo con motivo de las auditorías. Esto no permite consolidar unas auditorías efectivas, dados los cambios y ajustes que se realizan al ultima hora.
2	Es necesario que los módulos del SAIMYR, que hacen parte del proceso de Gestión de Trámites, tengan nuevos desarrollos que permitan incluir mayor información , generación de indicadores, reportes e integración a otros módulos que requieran información de estos. Se cuenta con el contrato anual con el proveedor , con quien se puede interactuar buscando mejoras y desarrollos a los módulos.
3	Los procesos deben contribuir el mejoramiento de la infomación y más tratandose de la interacción con el cliente externo. De allí que se entre en una etapa que implique la obligatoriedad de actualización de datos de los clientes, mediante mecanismos como la verificación física de la cédula de ciudadanía, el escaner de la cédula, o la actualización por Entidades Integradas, de manera que la base de datos entre en un proceso de depuración, dada la cantidad de registros erróneos identificados.
4	Es necesario idear una mejor forma de medir la satisfacción del cliente de manera que se convierta en un instrumento de mejoramiento del servicio y se cuente con la percepción de los usuarios. La encuesta en prueba , en la práctica, no esta mostrando resultados reales, por cuanto se toma al usuario de manera inmediata a la prestación del servicio y este lo toma como un requisito más y no como un instrumento que le permita manifestarse en torno al servicio recibido.
5	Los trámites en línea, ya definidos y establecidos en la página web, deben ser objeto de mayor divulgación, con campañas más continuas y permanentes que le indiquen al ciudadano la posibilidad de acceder e interactuar por estos medios con la Administración Municipal, para ello la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá prestar el apoyo de manera que el usuario tenga clara la posibilidad de utilizar estos medios, sin necesidad de hacer presencia preliminar en la oficinas del Municipio. El sistema podría llevar un registro que le indique al usuario el estado del trámite, mediante la asignación de un radicado o número asignado.



23	Al evaluar los indicadores, es necesario determinar las circunstancias que no permiten el cumplimiento de las metas y como entrar a buscar alternativas que contribuyan a mejorar el cumplimiento máximo cuando no existe gobernabilidad sobre todo en lo relacionado con las respuestas oportunas a los derechos de petición. Se han adelantado acciones que aún no muestran efectividad para el logro de metas.
7	Se debe realizar seguimientos periódicos a las acciones de mejora planteadas, que no obedezcan solo a las Auditorías, sino que realmente contribuyan al mejoramiento del proceso, esto permitirá evitar los errores de registro detectados y la mejora continua como principio fundamental del Sistema.
8	Es fundamental considerar los riesgos al que están expuestos los procesos, determinados por la denominada ley de garantías que puede afectar el desarrollo de los mismos al no permitir que contratistas que hacen parte de los mismos no puedan tener continuidad.
9	Dado el número de procedimientos y la cantidad de trámites que se adelantan, los registros de Servicio no conforme no corresponden a la dinámica del mismo. Solo unos procedimientos tienen registros, cuando tratándose de un proceso misional y de mayor interacción con los clientes este tipo de situaciones tiene mayor probabilidad de ocurrencia.
10	Por tratarse de un proceso dinámico, se deben registrar en Gestión de Mejora, todas las acciones preventivas y de mejora que ocurran al interior del proceso e igualmente las correctivas que se identifiquen deben ser registradas en la Gestión de Riesgos, acorde a lo establecido en la nueva versión de la ISO 9001:2015
11	El proceso debe evaluar al interior de cada procedimiento la "Propiedad del Cliente", de manera que se identifique claramente, se determine la manera de conservación, disposición y posible devolución.
11	Realizada trazabilidad al procedimiento de Trámites en Catastro se verifica lo relacionado con el indicador que arroja 104%, teniendo en cuenta que se incluyen trámites muy atrasados y que se le escapa a la oficina su solución. Se recomienda establecer la mejora del cálculo del indicador, de manera que se separen los trámites sujeto de medición en el periodo establecido y se lleve una medición de los trámites estancados. Dentro del procedimiento se identifican servicios no conformes relacionados con direcciones, cédulas, números de matrículas que deben ser registradas. Igualmente deben evaluar lo relacionado con la propiedad del cliente, determinando su existencia, su manejo, conservación y modo de devolución.
12	Realizada la trazabilidad al procedimiento de Trámites en Impuestos, se identificó que se tomó la determinación de pasar la expedición del paz y salvo a la Tesorería, aunque no se evidencia el registro de la mejora que permita identificar el porque, y las acciones y seguimiento correspondientes. Igualmente hay existencias de formatos que vienen desde la administración anterior, con la imagen institucional de entonces, los cuales se siguen utilizando como medida para evitar detrimento. A futuro se debe evitar incluir imágenes institucionales de las alcaldías correspondientes, toda vez que el Sistema de Calidad debe ser ajeno a ello y conservar los sellos e información autorizada por el ICONTEC. Se recomienda evaluar el indicador, toda vez que como está definido siempre dará 100%, además solicitarle a SAIMYR que el mismo módulo genere los indicadores que diseñen y correspondan.
13	Realizada la trazabilidad al procedimiento de Trámites en Gobierno se encontró que no se utilizan los formatos de Resoluciones y Decretos establecidos en el Sistema, se verificó que desde allí no tienen acceso a la red Municipal y en el drive no están ubicados los Documentos Comunes a todos los procesos, es necesario establecer un mecanismo que permita a estas dependencias que no están en red, accedan a la información oficial del Sistema.


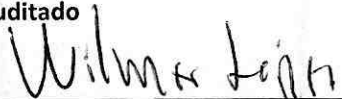


14	En el procedimiento de Trámites en Secretaría de Desarrollo Económico, se realiza la mejora de dar atención en el mismo sitio de la feria, y se genera un indicador que generalmente da el 100%, razón por la cual es necesario evaluarlo y diseñar otro que permita medir la satisfacción del cliente.
15	Teniendo en cuenta el proceso de actualización de datos de los usuarios o clientes, es necesario que el Departamento Administrativo de Planeación y los procedimientos que correspondan, incluyan dentro de los formatos o requerimientos el suministro de los correos electrónicos de los usuarios que así lo tengan, como mecanismos de comunicación del desarrollo de los trámites con los usuarios.
16	Realizada la trazabilidad al procedimiento de trámites en Archivo, se revisa la situación del no cumplimiento del indicador relacionado con las respuestas a los derechos de petición y las acciones adelantadas para incidir sobre la responsabilidad de responder oportunamente, es necesario detectar en primera instancia las dependencias recurrentes, las causales principales para establecer mecanismos que incidan en el mejoramiento, los cuales pueden consistir en la aplicación del Control Interno Disciplinario, ser causal de calificación para los responsables dentro de los instrumentos con que cuenta el Municipio, generación de alertas en el programa SAIMYR ó Intranet, tanto al responsable como a quien realiza el seguimiento y mayor difusión, de manera consistente de la Resolución No 071 del 6/02/2017 que asigna funcionarios para la atención de PQRS y Derechos de Petición.

#### DESCRIPCION NO CONFORMIDADES

No	Requisito.NTCGP:10 00:2009, ISO 9001:2015, MECI:2014	Descripción de la No conformidad (Hecho + Evidencia + Requisito)
1	8.2.1 ; 8.2.2; 8.2.3.1 y 8.2.4 de la norma ISO 9001:2015	Realizada la trazabilidad al Procedimiento de Trámites en el Departamento de Planeación, y verificada la Licencia No 1204, el cual ya estaba liquidado el valor de la licencia, se encontraron dos oficios dirigidos a Juan Esteban Cortés Betancur y Mireya Becerra Angarita, en el que se les solicitaba allegar información adicional, sin la debida radicación como comunicaciones oficiales. Lo anterior significa que se adelantó el trámite sin el lleno de los requisitos legales establecidos, toda vez que deberán allegar información adicional, pero ya estaba liquidada la licencia para llamar a los usuarios para el pago correspondiente y las comunicaciones dejan de ser oficiales por tanto no llena el requisito de radicado por la oficina de archivo. Lo anterior afectando los numerales 8.2.1 ; 8.2.2; 8.2.3.1 y 8.2.4 de la norma ISO 9001:2015

No	FECHA	AC #	OBSERVACIONES DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	EFICAZ
1			N/A	

Auditor		Auditado	
Auditor en Formación	Carolina Anco M		