


| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 1 de 29 |

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|--|--------------------------|
| Proceso | Todos los procesos | Fecha de informe (dd/mm/aaaa) | 05/12/2016 |
| Líder de proceso | Olivia Echeverri Botero | Ciclo | 01 |
| Auditados | (Ver Anexo 1) | | |
| Auditor Líder | (Ver Anexo 1) | Fecha de la auditoría (dd/mm/aaaa) | Noviembre 8 a 30 de 2016 |
| Auditores | (Ver Anexo 1) | | |

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A partir de la programación de auditorías establecida, se procedió a la formulación de los planes de auditoría y listas de verificación para cada proceso y a la realización de la auditoría en sitio. Se emplearon técnicas como la revisión documental, la observación directa, entrevistas y muestreo aleatorio.

Para realizar la auditoría a los trece (13) procesos que conforman el Mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional, se emplearon un total de diez (10) auditores líderes y ocho (8) auditores en formación.

Como resultado del proceso de auditoría, se presentaron los siguientes hallazgos: 73 fortalezas o aspectos relevantes, 104 oportunidades de mejora y 11 no conformidades.

Los auditores verificaron y procedieron al cierre de nueve (9) no conformidades de auditorías anteriores, de las cuales cinco (4) fueron eficaces.


De los 13 procesos que conforman el SIGO, 7 (54%) no presentaron ninguna no conformidad.

FORTALEZAS O ASPECTOS RELEVANTES


(Son las mejoras que se han realizado o están en implementación y que impactan positivamente el sistema de gestión Integrado)

PROCESO PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO


| | |
|---|--|
| 1 | El conocimiento por parte de Líder del proceso del objetivo del mismo y su articulación con los objetivos del sistema de gestión organizacional SIGO |
| 2 | Se actualizó el manual de calidad y guarda concordancia con la plataforma estratégica del SIGO y del Plan de Desarrollo |
| 3 | Se resalta la disponibilidad y compromiso del Líder del Proceso y los responsables de los |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 2 de 29 |


| | |
|-----------------------------------|---|
| | procedimientos. |
| 4 | Aunque se tiene suspendido por parte de la Contraloría General de Antioquia la plataforma Alphasig, a través de la cual se hace seguimiento a la ejecución de Plan de Desarrollo, se ha implementado una herramienta interna para efectuar la medición, aspecto que favorece notablemente el proceso para tomar medidas frente a los resultados que se puedan obtener |
| 5 | El nombramiento del responsable del procedimiento Plan Básico de Ordenamiento Territorial, permite avanzar en la revisión definitiva por parte de las instancias respectivas para obtener los conceptos favorables y de esta forma poder presentarlo al Concejo Municipal para su aprobación. |
| 6 | Para la formulación de los proyectos la oficina de prospectiva brinda asesoría y capacitación personalizada utilizando como herramienta las fichas establecidas para la formulación. Igualmente se resalta el No. de proyectos radicados durante la vigencia el cual obedece a 133 proyectos formulados |
| PROCESO VIGILANCIA | |
| 1 | Se resalta el compromiso del líder del proceso y responsables de procedimientos |
| 2 | Existe conocimiento de objetivo del proceso y de la Visión del Sistema, determinado que a esta le falta determinar el horizonte de tiempo. |
| 3 | Se trata de un proceso con mayor madurez y crecimiento, con responsables comprometidos |
| 4 | Se han establecido una mejora, especialmente en el procedimiento de EAP, que permite madurar el procedimiento y mayor agilidad en el manejo y generación de información. Se ha avanzado mucho en materia de organización del archivo y documentación de propiedad del cliente. |
| 5 | Se hacen registros de servicio no conforme lo que implica una adecuada retroalimentación del proceso. |
| PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | |
| 1 | Desde este proceso se brinda apoyo a la oficina de Gestión Humana, con la inducción y reinducción al personal del Municipio |
| 2 | Con la contratación de recurso humano se nota la mejora para el desarrollo de cada uno de los procedimientos del proceso de Gestión Documental. |
| 3 | La compra de equipos como archivo rodante, impresora, escáner, entre otros, posibilitan un mejor servicio en el proceso. |
| 4 | La líder y los responsables conocen paso a paso el desarrollo del proceso. |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 3 de 29 |


| | |
|-------------------------------------|--|
| 5 | Todos los fondos y subsecciones están organizados cronológicamente, lo cual posibilita que la consulta sea más ágil. |
| 6 | Se cuenta con un plan de transferencia documental, ajustado a las condiciones locativas, supeditado a la capacidad y a los imprevistos. |
| 7 | Con respecto al indicador de consultas, sube la meta porque se cambia el criterio en el tiempo de respuesta. |
| 8 | Se cuenta con el formato F-GD-004, registro de consultas telefónicas y otras solicitudes, el cual permite un mejor control y agiliza la consulta. |
| 9 | Es de resaltar la capacitación ofrecida a los funcionarios, sobre el manejo y organización de los archivos. |
| PROCESO GESTIÓN FINANCIERA | |
| 1 | El equipo de trabajo se ha comprometido con la comprensión y ejecución de las actividades, procurando evitar la afectación del proceso que podía ocasionar el cambio de Administración Municipal e ingreso de nuevos funcionarios, entre ellos la líder de Gestión Financiera. |
| 2 | La armonización presupuestal que se llevó a cabo entre julio y agosto, permitió ajustar el proceso y las acciones de la Administración Municipal a las necesidades de la vigencia 2016. |
| 3 | La comunicación permanente con los Secretarios de Despacho y Directores, con respecto a la ejecución presupuestal de cada uno, con lo que se contribuye al control de la gestión. |
| PROCESO CONTRATACIÓN | |
| 1 | Se evidenció el compromiso de los dos abogados de la oficina de contratación con respecto a las mejoras que se deben realizar en el procedimiento. |
| 2 | Se contó con el acompañamiento de la Directora de contratación durante el desarrollo de la auditoria. |
| PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA | |
| 1 | Se identifica el compromiso de la líder del proceso y de los responsables de los procedimientos, por entender el Sistema y adelantar la gestión como parte de éste. |
| 2 | Desde el procedimiento de Gobierno en Línea se han replanteado las metas para trabajar de conformidad con el Decreto 2573. Se actualizó el Comité GELT. |
| 3 | Se ha nombrado la nueva Junta de Programación de la emisora, para favorecer el procedimiento de Radio Capiro. |
| 4 | En el proceso de Comunicación Interna, se ha avanzado de manera estratégica en el uso de la Intranet. Fondos de pantalla y asignación de correos electrónicos personalizados. |
| 5 | Se continua con el Plan de Comunicaciones a nivel interno y a nivel externo. |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 4 de 29 |


| | |
|---------------------------------|---|
| 6 | Se ha trabajado con entusiasmo, responsabilidad y creatividad en el posicionamiento de la Identidad Institucional. |
| 7 | Se evidencia, en la página web del Municipio, la publicación del Manual de Identidad para la administración 2016-2019. |
| 8 | Se atiende recomendación del ICONTEC en auditoría externa (2015), sobre la socialización del Plan de Desarrollo (diferentes medios). |
| 9 | Evidente la apropiación del líder del proceso y de los responsables de sus procedimientos, para aprender sobre el Sistema y para aplicar las mejoras correspondientes. |
| 10 | Se destaca la voluntad del equipo de la Dirección de Comunicaciones para trabajar con las demás dependencias de la administración municipal, correspondiendo a su hacer como elemento transversal del Sistema. |
| PROCESO GESTIÓN TRÁMITES | |
| 1 | Teniendo en cuenta que la líder del proceso se encontraba en vacaciones la auditoría fue atendida por la funcionaria de apoyo de la Secretaría de Tránsito y Transporte y todos los responsables de procedimientos. Todos mostraron gran interés y conocimiento sobre todo el sistema y el proceso gestión de trámites. |
| 2 | Se actualizó la caracterización del proceso acorde a los objetivos de calidad, se actualizaron algunos formatos y el procedimiento gestión de trámites |
| 3 | Se resalta la disponibilidad y compromiso de los responsables de los procedimientos. |
| 4 | Se destaca el conocimiento de cada responsable frente al procedimiento que les compete |
| 5 | Se evidencia los mecanismos utilizados para dar a conocer a la ciudadanía los cambios en la normatividad frente a los trámites. |
| 6 | Se tiene definido un mecanismo interno para medir la satisfacción de los clientes frente a la atención y respuesta de los trámites. |
| 7 | Se registran todos los trámites a través de diferentes medios tecnológicos (archivos, plataformas) |
| 8 | Se hizo revisión y ajuste al procedimiento y todos sus registros lo que permite una mejora significativa frente al hacer del proceso ya que este corresponde a la realidad. |
| 9 | Se tiene medidos y analizados los resultados de los indicadores lo que permite hacer seguimiento más óptimo al desempeño del proceso y detectar alertas tempranas frente a incumplimientos |
| 10 | Se tienen identificados algunos servicios no conformes y el tratamiento dado a cada uno de |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 5 de 29 |

| | |
|---|--|
| | ellos |
| 11 | Se actualizaron los riesgos y se definieron acciones para disminuirlos. Ninguno de estos se ha materializado. |
| 12 | Se registraron las acciones de mejora producto de las auditorías internas realizadas en el año inmediatamente anterior y se ha hecho el respectivo seguimiento frente al cumplimiento de estas |
| PROCESO MEJORAMIENTO | |
| 1 | La auditada permitió un ambiente agradable y cordial en el desarrollo de la auditoría gracias a su buena disponibilidad para la entrega de la información. |
| 2 | Es importante el esfuerzo de la Líder en el desempeño del proceso, observando un avance en el manejo del hacer y verificar, con una frecuencia mensual, lo que le permite hacer seguimiento en el procedimiento de las PQRSF. |
| 3 | Se observa mejora en el proceso, en cuanto a la elaboración del Protocolo de Atención al Público, ya que esta información se viene difundiendo por Correo Electrónico e Intranet, en todo el personal de la Administración Municipal, gracias al apoyo de la Dirección de Comunicaciones. |
| 4 | Se evidenció la impresión de los soportes en la llegada de las PQRSF, lo que ha facilitado a la Líder hacer uso más eficiente del seguimiento realizado. |
| 5 | Actualmente se cuenta con una persona de apoyo para la apertura de buzones y recepción de PQRSF, lo que ha facilitado al proceso mejor clasificación, trámite y seguimiento de las mismas. |
| PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | |
| 1 | La Líder del Proceso posee conocimientos y experiencia valiosos a partir de los cuales ha estado analizando la posibilidad de implementar acciones de mejora importantes para su evolución, así como el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la Entidad. |
| 2 | La labor de la contratista del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo está logrando avances importantes para su implementación, lo que permitirá el cumplimiento de la ley, su integración adecuada con el SIGO y la ejecución de acciones que conducirán a una mayor cultura de la prevención de riesgos y accidentes laborales. |
| 3 | Se han adelantado gestiones importantes con el fin de brindar capacitación en alturas para 23 funcionarios de la Entidad, lo que contribuirá a una mayor prevención de la ocurrencia de accidentes laborales en actividades que representen este tipo de riesgo. |
| 4 | Se han estado llevando a cabo acciones tendientes a fortalecer el programa de Jubilados y prejubilados, lo que permite brindar un apoyo importante a los funcionarios que están próximos a culminar su etapa laboral o la han culminado y de esa manera disminuir en ellos |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 6 de 29 |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | la carga emocional que genera la nueva etapa en sus vidas. |
| PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA | |
| 1 | Se evidencia el compromiso, el buen manejo de la información, la adecuada implementación y el mejoramiento continuo del proceso y procedimientos por parte del líder del proceso y de los responsables de los procedimientos, evidenciándose el cumplimiento de las normas NTCGP:1000:2009, ISO:9001:2008 y MECI:2014. |
| 2 | Se destaca el trabajo que se está realizando para la implementación del procedimiento de Cultura, Turismo e intervención Ciudadana a nivel Municipal. |
| 3 | Se destaca el mejoramiento continuo que han tenido los diferentes procedimientos con los cambios realizados de los responsables y con el compromiso que tienen estos con el Sistema Integrado de Calidad. |
| 4 | Se destaca el nuevo formato de solicitudes que se tiene a prueba dentro del proceso, ya que va a permitir una atención más eficiente a los usuarios y un mayor impacto dentro de la comunidad por los diferentes procesos. |
| PROCESO RECURSO FÍSICO | |
| 1 | Se evidencia un compromiso del equipo de trabajo en cuanto al sistema de calidad algo fundamental para el mejoramiento de sus actividades y el desarrollo del proceso. |
| 2 | El buen manejo de los recursos económicos y un mantenimiento preventivo han permitido que se puedan ejecutar más acciones tendientes a mejorar el parque automotor del Municipio y la prestación del servicio de los empleados. |
| 3 | Se cuenta con unos formatos o registros controlados por el sistema de calidad que son fundamentales para controlar los insumos establecidos y que son una herramienta clave del mejoramiento continuo del proceso Gestión de Recurso Físico. |
| 4 | Se obtienen los implementos necesarios para continuar con el plaqueteo de los objetos con el fin de tener un control efectivo en cuanto al lugar donde reposan y quien es el responsable en cada dependencia del municipio. |
| 5 | El control riguroso de los insumos del almacén Municipal le permite interactuar de una manera más eficiente con el fin de atender las necesidades de las demás dependencias. |
| 6 | El cuadro de mando integral en cuanto a sus indicadores se encuentra a la fecha con su respectiva información y el respectivo análisis. |
| 7 | Las identificaciones de los riesgos del proceso le permiten implementar acciones encaminadas al mejoramiento y desarrollo de las actividades del proceso y procedimientos. |
| | |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 7 de 29 |

| PROCESO APOYO SOCIAL | |
|--|---|
| 1 | En general los funcionarios involucrados en el desempeño del proceso son conscientes de la importancia de este en el accionar de la Administración Municipal y con el cumplimiento de sus responsabilidades en parte misional. |
| 2 | Se Evidencio disponibilidad por parte de los auditados y el secretario de del despacho en la ejecución de la auditoria |
| PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL | |
| 1 | Disponibilidad del responsable del proceso de Evaluación y Control para suministrar la información requerida durante la auditoria. |
| 2 | Se evidencia un compromiso del equipo de trabajo; algo fundamental para el mejoramiento del proceso y del sistema a nivel general. |
| 3 | Tienen claridad en los objetivos de calidad y del proceso que se debe llevar y lo aplican correctamente. |
| 4 | Se observa que el proceso de Control y Evaluación se mantiene y se puede evidenciar las mejoras. |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA | |
| PROCESO PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO | |
| 1 | El procedimiento de elaboración de POAI debe ser ajustado a la metodología implementada para la elaboración en el año 2016, ya que no se cuenta con las evidencias que se requieren frente a la aprobación de proyectos por parte del comité de proyectos, la nueva metodología adoptada por la Secretaría de Hacienda desconoce este comité y se priorizan los proyectos para la elaboración del POAI de acuerdo a las necesidades de cada Secretario y/o Director. Se recomienda hacer revisión y ajuste al procedimiento de acuerdo al hacer. |
| 2 | Aunque se cuenta con el Procedimiento de Propiedad del Cliente, este sólo ha llegado hasta la identificación y registro en el formato F-DP-012, donde se evidencia por dependencia con que propiedad del Cliente tiene contacto, pero no se lleva un registro independiente en cada dependencia que permita evidenciar el registro y custodia del mismo. |
| 3 | El procedimiento de propiedad del cliente ha sido socializado en una sola ocasión, lo que permitió identificar en algunas dependencias la propiedad del cliente como se evidencia en el formato F-DP-012, se recomienda hacer una nueva socialización donde se involucre a todos los funcionarios de la administración municipal, de esta forma se logrará identificar un mayor número de propiedades del cliente no sólo en las dependencias que ya los tienen sino también en nuevas dependencias. Igualmente, este procedimiento se debe articular con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 en cuanto al manejo de la información que es de |



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA


Código: F-EC-011

Versión: 01


Fecha: 02/03/2011

Pag. 8 de 29


| | |
|---|---|
| | reserva. |
| 4 | <p>En visita realizada a la Inspección de Policía, Comisaria de Familia y Planeación Municipal para verificar el tratamiento a la propiedad del cliente, se evidenció lo siguiente: En la inspección municipal la propiedad del cliente tiene un tratamiento adecuado, aunque no se cuenta con el espacio idóneo para el archivo de los mismos, igualmente frente a los documentos custodiados allí, no se tiene definido el término de permanencia en la dependencia, en la Comisaria de Familia aunque se tiene definida la propiedad del cliente y clasificada como información de reserva la organización de estos documentos está dada sólo para los años del 2008 a la fecha, los años anteriores a 2008, no se encuentran debidamente organizados de acuerdo a las tablas de retención documental aunque la tengan disponible y organizada por consecutivo, estos documentos se encuentran archivados en un espacio inadecuado para la protección y custodia, ya que se encontraron los archivadores en un baño público que está siendo utilizado para la salvaguarda de la documentación, en la Secretaría de Planeación si se tiene identificado completamente la propiedad del cliente y cual de esta se devuelve, pero no lleva el registro de tal situación. Se recomienda adelantar acciones contundentes que ayuden a mejorar los aspectos encontrados.</p> |
| 5 | <p>En la revisión del procedimiento de las TICS se encontró que aunque existen políticas sobre el manejo de la información estas no se cumplen lo anterior debido a que se prestan asesorías personalizada a los funcionarios sin contar con las respectivas evidencias, no se encontró evidencia sobre la socialización de las políticas de seguridad a los funcionarios nuevos que ingresan a la administración municipal, igualmente en visitas realizadas a la inspección de policía, la comisaria de familia y la secretaria de Planeación se encontraron falencias en la salvaguarda de la información debido a que los funcionarios no generan copias de seguridad de la información, incluso se encontró que los archivos los generan desde el DRIVE pero desconocen cómo generar otras copias de seguridad para salvaguardar la información. Es necesario adoptar controles que garanticen el adecuado manejo de la seguridad informática.</p> |
| 6 | <p>En el procedimiento del manejo de las TICS no se tiene definida una política frente a la información que se recibe o envía a través de correo electrónico institucional y la intranet, igualmente, mucha información institucional se maneja desde correos electrónicos personales, lo que pone en riesgo la información institucional ya que en el momento de separarse del cargo el funcionario se lleva esta información. Se debe definir política frente al manejo de la información institucional y la generación de copias de seguridad de esta información</p> |
| 7 | <p>El seguimiento a los proyectos sólo se hace a los que son financiados con recursos de regalías debido a la obligación de presentar informes, es necesario definir una herramienta o guía para hacer el respectivo seguimiento a la ejecución de proyectos, independiente a la fuente de financiación, esta medida permite conocer y controlar la ejecución de los proyectos</p> |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 9 de 29 |


| | |
|-------------------------------------|--|
| | radicados en el banco de proyectos. |
| 8 | Aunque se hace seguimiento al proceso para definir acciones de mejora no se cuenta con evidencias de la participación del líder y los responsables en dicho seguimiento. |
| 9 | Si bien es cierto las oportunidades de mejora plasmadas en los informes de los auditores internos no es de obligación registrarlas como acciones de mejora, si es recomendable evaluar y registrar aquellas que conducen a mejorar el desempeño del proceso. Esta situación se evidencio en el no registro de algunas oportunidades de mejora registradas en el informe de auditoría anterior. |
| 10 | Aunque se han adelantado gestiones necesarias para hacer una revisión al PBOT a través de contratistas, es imperativo la obligación de terminar el proceso de revisión y ajuste para ser presentado a las instancias necesarias ya que actualmente se está incumpliendo la ley 388 de 1997 en cuanto al término para revisión y aprobación, igualmente porque se está aplicando un PBOT cuya última revisión se hizo en el año 2009 lo que genera un incumplimiento a norma legal nacional |
| PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA | |
| 1 | En el numeral 5.3 del procedimiento Comunicación Pública (R-CP-001), se describe el formato F-CP-013 y se está registrando en el F-CP-015. |
| 2 | Se deben registrar Acciones (Correctivas, Preventivas y de Mejora) para: solicitud de apoyo a eventos/. Procedimiento Radio Capiro. / Implementación de la Ley de Transparencia. / Free Press. / Reparación de equipos y antena. / Diagnóstico de la Comunicación. / |
| 3 | El Procedimiento de Gobierno en Línea, debe actualizarse de acuerdo con el Decreto 2573/2014 |
| 4 | Realizar tabla con valores de publicación en los medios. (Free Press). Observación de auditoría externa ICONTEC. |
| 5 | Incluir en el normograma del proceso el Decreto 2573/2014. |
| 6 | Verificar y organizar la fórmula del indicador para el proceso de GELT. |
| 7 | Registrar en los riesgos las acciones para mejorar o prevenir. |
| PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES | |
| 1 | Teniendo en cuenta que el normograma es un elemento que garantiza que las entidades tienen actualizado los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio, este se debe actualizar de forma oportuna, en la auditoria se evidenció que algunas normas aprobadas este año y que tienen que ver con la atención de los trámites no se tenía actualizado. |
| 2 | Aunque se tiene diseñada el mecanismo para medir la satisfacción del cliente a través de |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 10 de 29 |


| | |
|---|---|
| | <p>documento interno, este no se ha dado a conocer a todos los responsables de los procedimientos, lo que no permite establecer datos reales frente a la prestación del servicio, además es importante definir otro método para aplicar la encuesta ya que al realizarla en el momento de la atención y en el mismo sitio no garantiza asertividad en las respuestas por tener el funcionario en frente.</p> |
| 3 | <p>Si bien es cierto se tienen identificados los trámites en las diferentes dependencias de la administración municipal es importante hacer verificación con el listado de trámites que tiene definido el Departamento Administrativo de la Función Pública para los municipios de igual categoría al nuestro y de esta forma definir qué porcentaje de cumplimiento en cuanto al registro de trámites en el SUIT tiene el Municipio para definir acciones de mejora frente al registro de los que faltan.</p> |
| 4 | <p>Dentro de las acciones de mejora registradas como producto de auditorías anteriores se encontraron varias que al momento de hacerles el seguimiento se encuentran pendientes y reprogramadas en varias oportunidades, se debe definir claramente la fecha de cumplimiento porque el estarlas reprogramando genera incertidumbre frente a la mejora del proceso.</p> |
| 5 | <p>Dentro de la trazabilidad realizada al procedimiento de trámites en Planeación se pudo evidenciar la falta de control en los registros ya que se encontraron documentos con fechas que no correspondían, igualmente, para algunos trámites que no tienen tiempo establecido por norma legal, desde el mismo procedimiento se debe definir plazo máximo para efectuar la medición real sobre el cumplimiento. No se tiene control sobre el plazo registrado en el software a través del cual liquidan los trámites esto se pudo evidenciar en la revisión realizada a tres (3) trámites adelantados en la dependencia de Planeación donde uno fijó como plazo 16 días, otro 15 y el otro, 20 días.</p> |
| 6 | <p>En el análisis de indicadores del proceso frente a la oportunidad de los trámites se tiene un cumplimiento del 97%, se hace un análisis general frente al No. de trámites en forma global. Sería interesante hacer un análisis en forma individual por dependencia ya que al analizar el cumplimiento en la Secretaría de Planeación en el primer semestre se obtuvo un porcentaje del 68%, si bien es cierto como está definido el indicador en el proceso se hace en forma general sería interesante hacer análisis en forma individual para evidenciar mejores oportunidades de mejora para el proceso.</p> |
| 7 | <p>Se encontró una acción de mejora registrada como producto de la revisión del proceso en la inspección de policía, la cual obedece a la lentitud en la atención de los usuarios, cuando solicitan un servicio de trámite ante la Inspección de Policía, la cual obedece a la falta de equipos de cómputo en las inspecciones para prestar un mejor servicio, incluso se debe turnar para atender a los usuarios o prestar el servicio con equipos de cómputo de propiedad de los mismos funcionarios. Dicha acción se registró desde agosto de 2015, se han hecho tres seguimientos y en cada seguimiento se reprograma la acción sin obtener una solución definitiva. Se recomienda involucrar no sólo al Secretario de Despacho en la acción sino</p> |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 11 de 29 |


| | |
|--------------------------------------|---|
| | también al proceso de recurso físico y al área de sistemas para dar una solución definitiva |
| 8 | Se recomienda garantizar que todos los procedimientos registren oportunamente e identifiquen los servicios no conformes debido a que aún quedan procedimientos sin registrar. En la revisión se evidenció que de 8 procedimientos que componen el proceso sólo se detectaron 13 servicios no conformes. Existen procedimientos que no tiene registros. |
| PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA | |
| 1 | Al realizar la revisión de los aspectos por mejorar dejados en la auditoria anterior, no se evidencia un método efectivo para sacar una muestra significativa de los usuarios a encuestar y/o evaluar en los procedimientos de Comisaria de Familia, Unidad de Atención Integral y Desarrollo Comunitario. |
| 2 | Se debe revisar y adecuar la encuesta del procedimiento de la Unidad de Atención Integral a la población objeto que se está aplicando por ser beneficiarios de diferentes proyectos, con el fin de poder medir la satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados. |
| 3 | Se evidenció que no todos los responsables de los procedimientos tienen claro como están evaluando el impacto en la comunidad, por lo cual es necesario tener claridad en los formatos que se tienen para este fin y como y cada cuanto se deben implementar para así poder realizar una efectiva medición de la satisfacción de la comunidad. Se sugiere la implementación de formatos generales para el procedimiento y que se implementen estrategias para que la información que los usuarios den sea confiable y permita un mejoramiento continuo. |
| 4 | Al realizar la revisión de los aspectos por mejorar dejados en la auditoria anterior, no se evidencia la implementación del procedimiento del adulto mayor, por lo cual se sugiere hacer la revisión respectiva al proceso de asesoría y asistencia en dicho programa y realizar su implementación para garantizar una adecuada prestación del servicio al cliente. |
| 5 | Al realizar la revisión de los aspectos dejados en la auditoria anterior, no se evidencia la revisión, actualización e implementación de las guías de Desarrollo Comunitario y de la Dirección Agroambiental, por lo cual se sugiere realizar una revisión de estas guías y realizar la actualización de acuerdo a los servicios prestados a la comunidad, y así garantizar un real impacto en la comunidad. |
| 6 | Al realizar la revisión de los aspectos dejados en la auditoria anterior no se evidenció la inclusión en el formato de administración de riesgos, del riesgo de tipo operativo que se viene presentando en el procedimiento de tránsito, con respecto al tiempo de asistencia de las personas que tienen accidentes por parte del grupo de bomberos, igualmente en los formatos de servicios no conformes y de mejoras con el fin de garantizar una oportuna prestación del servicio. |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 12 de 29 |


| | |
|-----------------------------|---|
| 7 | Al realizar la revisión de los aspectos dejados en la auditoria anterior, se evidencia que no se ha realizado ninguna acción con respecto al diligenciamiento del formato virtual que se encuentra establecido por ley para las casas de justicia y paz a nivel nacional. Se debe tener en cuenta de buscar alternativas para que los usuarios no se revictimicen ni tengan que repetir información para garantizar la adecuada atención. |
| 8 | Al realizar la revisión de los aspectos dejados en la auditoria anterior, se evidencia que no se ha realizado ninguna acción con respecto a la destinación de una persona apta para realizar la entrevista del formato virtual que se encuentra establecido por ley para las casas de justicia y paz a nivel nacional. Dicho formato posee información muy delicada y personal, la cual debe ser manejada con profesionalismo para no revictimizar a las personas que busquen ayuda en dichas oficinas. |
| 9 | Se evidenció que no se ha aplicado la encuesta de satisfacción empleada para el procedimiento del régimen subsidiado, y que no se ha medido la satisfacción del usuario. Se recomienda buscar un mecanismo para garantizar que las respuestas de los usuarios sean verídicas con la atención recibida. |
| 10 | Se observa que en el decreto 167 del 29 de septiembre de 2016, en el responsable del régimen subsidiado se encuentra la líder de salud pública y es la Técnico Administrativo en salud, por lo cual se sugiere revisar y organizar dicho decreto. |
| 11 | Dentro del procedimiento de salud pública se sugiere incluir las rutas de atención del consumo de sustancias psicoactivas y de abuso sexual, ya que se les está brindando constantemente asesoría a la población en estos dos temas. |
| 12 | Actualizar en el DRIVE el procedimiento de Cultura, Turismo e intervención Ciudadana, ya que se encuentra el procedimiento anterior y no cumple con los formatos ni con los responsables que tiene este establecido. |
| 13 | Revisar y adecuar la visión del Sistema de calidad ya que no tiene estipulada una fecha para su cumplimiento. |
| 14 | Revisar y adecuar la misión de calidad, en cuanto a que sea más concreta y entendible para todos los usuarios tanto internos como externos y revisar la puntuación en la parte "vivencia de la paz" ya que se requiere de un punto y coma. |
| 15 | Revisar y adecuar el objetivo de calidad que proyecta la atención al usuario, ya que el fin del Sistema es la satisfacción de los usuarios la cual no se puede garantizar solo con la atención. |
| PROCESO APOYO SOCIAL | |
| 1 | En la guía de vivienda no hay medición del indicador los programas de vivienda aún no se han iniciado ya que en el plan de desarrollo no se definieron metas para el año 2016. |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 13 de 29 |


| | |
|---------------------------|---|
| | <p>La política pública de vivienda aún no se ha presentado al Concejo Municipal para su aprobación; importante la revisión y ajuste de este instrumento para el eficiente desarrollo de los programas que se requieren adelantar en la vigencia 2017</p> |
| 2 | <p>En la Guía de subsidio de transporte en el archivo que se remitió a Tras Unidos con la base de datos para otorgar los subsidios correspondientes al mes de febrero en el primer semestre del año 2016 están con error en el nivel del SISBEN. Se evidenciaron 60 estudiantes en el nivel 5 y 4. Así mismo es necesario que se coloque especial atención en el promedio de las notas de los semestres de las universidades, que se promedien el semestre correspondiente tal y como lo contempla el acuerdo 006 de 2016.</p> <p>Se requiere tener especial cuidado y que se cumpla la realización del trabajo social que los estudiantes de último semestre y beneficiarios del subsidio de transporte deben prestar al Municipio.</p> <p>El archivo que contiene toda la documentación de los beneficiarios del subsidio estudiantil y el cual se encuentra desde el año 2003, solicitar a archivo la depuración y/o estudio de estos para su posterior eliminación.</p> |
| 3 | <p>En la Guía de adulto mayor se requiere actualizar la política pública de adulto mayor e incluir en esta los requisitos de la ley 1276 de 2009.</p> <p>En los informes de interventoría que se realicen a los contratos con CBA . Padre Mariano José en las recomendaciones que allí se dejan consignadas hacerles el seguimiento respectivo.</p> <p>En la entrega de las ayudas técnicas que se entregan a los beneficiarios de esta, hacer la vista domiciliaria y realizar un control estricto del uso y posterior devolución de estas al Centro Día.</p> <p>En el servicio de comedor a los adultos mayores a los que no asisten por diferentes circunstancias se deberán remplazar por los que están en lista de espera y los cuales cumplen los requisitos para el programa del comedor.</p> |
| 4 | <p>En la guía programa de discapacidad se realizaron varias llamadas a algunos Beneficiarios evidenciados que no se están llevando un control en la devolución de estas ayudas ya que los usuarios manifestaron que ya las habían devuelto.</p> |
| PROCESO VIGILANCIA | |
| 1 | <p>En el listado maestro de documentos es fundamental revisar las versiones de los procedimientos, de manera que correspondan efectivamente a los aplicados en los procedimientos, esto debido a que se verificó que los correspondientes a Tránsito y Agroambiental figuran con versión 3 y ya aplican la versión 4.</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 14 de 29 |


| | |
|-----------------------------------|---|
| 2 | El procedimiento de vigilancia de Control Urbanístico deberá evaluar la forma de involucrar dentro del mismo las acciones y funciones desarrolladas por el área jurídica y que hace parte de la cadena que finaliza con las sanciones urbanísticas. Lo anterior implica que el alcance del procedimiento igualmente se amplíe. |
| 3 | Al evidenciar la programación de actividades se establece que unos procedimientos acuden a la agenda digital, urbanismo, salud, pero en el procedimiento sigue vigente el formato F-AA-007, situación que debe clarificarse de manera que el instrumento utilizado corresponda al establecido en dicho procedimiento. Para Salud, debe asumirlo virtual, pero se cuenta con un cronograma físico no codificado dentro del sistema de calidad. Para el caso de EAP se trata de un cronograma muy general que no permite realizar el seguimiento correspondiente a la ejecución de las actividades y no está codificado. En agroambiental se asume la agenda electrónica general de la dependencia, donde se dispersa la programación relacionada con el procedimiento lo que permite indicar que no se lleva una agenda virtual y consolidada del procedimiento. |
| 4 | Es fundamental garantizar recursos para el proceso y procedimientos como el sonómetro para el control de emisiones para Agroambiental; cámara fotográfica para Control Urbanístico, sitio para semovientes en EAP que cumpla requisitos. Además, en materia de equipos de cómputo adecuados para el desarrollo de las funciones y actividades propias de cada procedimiento. |
| 5 | Lo relacionado con el procedimiento de pesas y medidas, es urgente determinar su implementación, superando las interpretaciones legales de manera que se garantice la utilización de equipos ya adquiridos por el Municipio para hacer efectivo su desarrollo y aplicación. Se recomienda indagar la forma como se aplica en otros Municipios, realizar de manera urgente las consultas jurídicas, establecer un plan de capacitación general. |
| 6 | En materia de indicadores, si bien se evidencian en la auditoría, es necesario mostrar mayores niveles de revisión y seguimiento, aplicando la periodicidad establecida, de manera que se refleje en indicadores más confiables. Para el caso de EAP, se deben redefinir de acuerdo al avance de la actualización de la base de datos. Fundamental evaluar las metas a alcanzar, |
| 7 | En EAP se establece que utilizan el formato F-VG-008 que correspondía a Relación de entrega de Comunicados de fecha 29/01/2010, el cual lo convirtieron a Relación de Visitas EAP, situación que no ha sido registrada como mejora que permita normalizar la situación. |
| 8 | Es importante mantener actualizado el normograma, dado que falta una norma fundamental como es la ley Antitrámites, instrumento legal para agilizar los diferentes procesos. |
| PROCESO GESTIÓN FINANCIERA | |
| 1 | Al revisar el Listado Maestro de registros y documentos se encuentran algunas inconsistencias entre las versiones y fechas registrados y las que poseen los formatos y |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 15 de 29 |


| | |
|---|---|
| | documentos, lo que propicia el uso de versiones obsoletas y ocasiona incoherencia en las actividades, por lo tanto, es recomendable que haya revisión y comunicación permanente entre los responsables de los procedimientos y la responsable del procedimiento de control de documentos y registros para mantener la información clara y actualizada. |
| 2 | Se ha hecho medición de los 8 indicadores propios y 1 que comparte con el proceso de Planificación para el Desarrollo, sin embargo, los análisis son deficientes y contribuyen muy poco a la toma de decisiones, así como a la comprensión de la evolución del proceso, razón por la cual es conveniente utilizar herramientas para el análisis de los datos recolectados y plantear acciones que se deriven de dichos resultados, más aún cuando los indicadores muestran un comportamiento de "alarma", como en el caso de los indicadores "Ejecución de Gastos" (58%) e "Inversión Social Recursos Propios" (48%), puesto que es esa la razón de ser de la medición y el análisis. De igual manera, es conveniente que tanto la medición como el análisis del indicador "Cumplimiento inversión Plan desarrollo (Se incluye en el proceso Planificación para el desarrollo)", se lleve a cabo de manera conjunta y se registre en los procesos Planificación para el Desarrollo y Gestión Financiera, debido a la injerencia de ambos en él. |
| 3 | Desde el año 2008 se tienen planteados 4 procedimientos relacionados con los impuestos, se sugiere analizar la pertinencia de tener 4 procedimientos diferentes, determinar si pueden unificarse algunos de ellos dada la relación que existe entre ellos, o si aplican algunas actualizaciones. |
| 4 | En el procedimiento de Cobro Coactivo Administrativo, se planean las actividades con base en las necesidades de otros procesos y se registra en Excel el avance de cada uno, también hace uso del Manual de cobro de cartera; sin embargo, es recomendable implementar una herramienta que esté destinada a la planeación del procedimiento que permita mayor seguimiento a las actividades. Así mismo, con los procedimientos de impuestos, se planean las actividades mediante reuniones con el equipo de trabajo y el calendario tributario, es recomendable elaborar actas de reuniones, como apoyo a las actividades y el seguimiento a los compromisos adquiridos. El procedimiento de Contabilidad planea sus actividades en un tablero donde se fija el calendario de rendición de informes y demás actividades, es conveniente elaborar un registro para dicha planeación, que permita un seguimiento permanente a su ejecución y la revisión histórica que puede ser útil para la evidencia de lo realizado. |
| 5 | Se ha hecho cierre a varias acciones de mejora, preventivas o correctivas y se ha registrado que fueron "eficaces", sin embargo, no se registra seguimiento a dicha eficacia lo que dificulta conocer los criterios que se tuvieron en cuenta para determinarla; es recomendable, por lo tanto, que se registren los seguimientos a la eficacia y de esa manera tener fundamentos para la implementación de otras acciones, cuando el resultado es negativo, y claridad acerca del mejoramiento logrado, cuando el resultado es positivo. |
| 6 | El procedimiento de Contabilidad está constituido por 6 actividades que en sí mismas describen procedimientos, sería muy conveniente analizar la posibilidad de implementar |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 16 de 29 |


| | |
|---|--|
| | guías que contribuyeran a tener mayor claridad con respecto a su ejecución y la interrelación entre las actividades descritas. |
| 7 | En la Administración Municipal han ocurrido algunos cambios que afectan la ejecución de las actividades descritas en el procedimiento de Contabilidad, por lo que es recomendable revisar detalladamente su descripción y actualizarlas a la realidad, como es el caso de "Rendición de Cuentas", con el fin de que el hacer esté acorde con lo registrado. |
| 8 | Aunque el equipo de trabajo demuestra compromiso con la ejecución de los diversos procedimientos y la comprensión de la dinámica del Sistema de Calidad, es conveniente reforzar la capacitación en este tema, así como en el Modelo Estándar de Control Interno, de tal modo que sean despejadas las inquietudes que aún tienen al respecto, se mejore su comprensión y por lo tanto, la participación de cada funcionario en el Sistema Integrado de Gestión Organizacional. |
| 9 | Aunque tienen conocimiento acerca de la manera de tratar y proteger la propiedad del cliente, y saben acerca de la existencia del procedimiento, éste no les ha sido socializado y desconocen el detalle de su ejecución, por lo que se recomienda hacer capacitación con respecto al tema con el fin de mejorar la comprensión y coherencia en cuanto a su aplicación. |
| 10 | Mediante Comunicación OACI 048 del 12 de octubre de 2016, la Asesora de Control Interno envió recomendaciones a la Secretaria de Hacienda relacionadas con hallazgos de la Contraloría General de Antioquia, los numerales 19 y 20, correspondían específicamente al procedimiento de Contabilidad, sobre uno de los cuales se ha empezado a identificar saldos de deudores morosos superiores a 6 meses, pero sin que se hallan hecho registros de las acciones correctivas; es importante que se registren las acciones y se les dé el tratamiento adecuado. |
| 11 | Actualmente están publicados en la página Web algunos de los formularios que los ciudadanos requieren para adelantar trámites ante la Administración Municipal, sin embargo, no es posible que los que tienen que ver con trámites ante impuestos se descarguen para agilizar los procedimientos, sería recomendable que se estudiara la posibilidad de facilitar la implementación de formularios descargables para trámites de impuestos, lo que redundaría en una mejor calidad en la prestación de los servicios a los contribuyentes. |
| PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | |
| 1 | El Listado maestro es una herramienta útil para el control de las versiones de los documentos y registros, por lo tanto, es importante mantener una comunicación fluida con la persona responsable del procedimiento "control de documentos y registros" para evitar el uso de versiones obsoletas y las inconsistencias que pueden presentarse en las diferentes actividades, así como desorientación para quienes los consulten. |
| 2 | La evaluación del impacto de las capacitaciones se ha estado llevando a cabo al momento de concluir o cuando los funcionarios capacitados externamente la hacen para tramitar el |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 17 de 29 |

| | |
|---|--|
| | <p>cumplido de comisión, sin embargo, es importante que se reconsidere la realización de la evaluación en un tiempo posterior y con criterio de aplicabilidad real a las actividades propias de cada cargo, lo que permitirá evidenciar realmente de qué manera es útil e impactante el conocimiento adquirido y evitar que los funcionarios asistan a capacitaciones en temas que no son acordes al cumplimiento de sus funciones.</p> |
| 3 | <p>Los funcionarios de la Entidad que se capacitan en temas específicos y los aplican en sus actividades, no siempre multiplican su conocimiento con los compañeros de actividades, sería muy conveniente implementar como requisito, que quienes se capaciten realicen una posterior socialización y capacitación a los funcionarios para quienes sea pertinente la aplicación de los conocimientos adquiridos.</p> |
| 4 | <p>El procedimiento Recurso Humano tiene algunos datos que a la fecha están desactualizados, por lo que es recomendable revisarlo, actualizarlo y corregir algunos errores en su numeración, así como analizar la posibilidad de elaborar guías que permitan una mayor claridad y puntualidad en la ejecución de las diferentes actividades.</p> |
| 5 | <p>Las realizaciones de inspecciones para evaluar los riesgos laborales se han estado llevando a cabo con base en cronograma general de actividades, es pertinente elaborar un cronograma específico para las actividades de inspección, que permitan mayor agilidad en su seguimiento y consulta.</p> |
| 6 | <p>Como resultado de los análisis de indicadores se han planteado algunas acciones tendientes a su revisión, es importante establecer períodos de tiempo límite para hacerlo, evitando dejar la acción planteada con tiempo ilimitado.</p> |
| 7 | <p>El proceso contó en el pasado con una guía de empalme que fue retirada, sería apropiado analizar la posibilidad de reincorporarla e implementarla para todos los niveles de la Entidad, cuando se presente la entrega y recepción de cargos, a la par con actividades de inducción y re inducción, lo que evitaría la pérdida de información y documentos, así como reprocesos innecesarios que afectarían considerablemente el logro de los objetivos institucionales.</p> |
| 8 | <p>El documento denominado "Guía para la Elaboración de Actas de Informes de Gestión", aparece registrado en el Listado Maestro con el código O-GH-002, ese código no está registrado en el documento y aún falta mayor claridad en su estructura, por lo que se considera importante revisarla y ajustarla a los parámetros del Sistema, así como mejorar su redacción, lo que facilitaría su uso e implementación.</p> |
| 9 | <p>Actualmente la entidad no cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, es conveniente elaborar y difundir un Reglamento que se convierta en herramienta de consulta y cumplimiento permanente para los funcionarios acerca de las normas, internas y externas, que establecen los deberes, prohibiciones y derechos, lo que redundará en una mayor claridad por parte de todo el personal y mejorará la prestación de los servicios.</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 18 de 29 |

| | |
|---|---|
| 10 | Como resultado de las inspecciones que realizan el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Oficina de Gestión Humana, se han estado enviando informes a los responsables de las diferentes áreas donde se detectan algunos riesgos, es recomendable que también se informe de esas situaciones a la Líder del Proceso Gestión del Recurso Físico, quien puede determinar acciones tendientes a su corrección o prevención. |
| 11 | Desde el año 2013 no se ha realizado estudio relacionado con los riesgos psicosociales, es conveniente llevar a cabo un nuevo estudio al respecto con el fin de establecer ese tipo de riesgos e implementar acciones que permitan el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la Entidad. |
| 12 | A través de Inducciones y re inducciones se ha brindado información a los funcionarios sobre algunos riesgos a los que se exponen en sus actividades cotidianas, es muy importante que se realicen refuerzos frecuentes con respecto a esos temas y se difundan medidas de prevención que contribuyan a una mayor cultura del auto cuidado y se mejore la calidad del ambiente laboral. |
| 13 | Aunque la Líder del Proceso tiene criterio relacionado con la Propiedad del Cliente bajo su custodia, no les ha sido difundido el procedimiento que se encuentra controlado por el Sistema Integrado de Gestión Organizacional, por lo tanto, es importante que se realicen acciones para que dicho procedimiento sea conocido, comprendido y adecuadamente aplicado. |
| 14 | El trabajo en equipo es un aspecto fundamental para el logro de los objetivos en la Entidad y debe brindarse apoyo para que se convierta en una fortaleza, por eso es recomendable implementar estrategias que mejoren las competencias que requieren los funcionarios para lograr la conformación de equipos de trabajo comprometidos y sólidos, y alentarlos para que se interesen en formar parte de ellos, lo que beneficiará el crecimiento individual de cada uno y el mejoramiento en la prestación de servicios de la Organización. |
| 15 | Las actividades relacionadas con la selección, vinculación e inducción de personal son un paso fundamental para que se logre una adecuada integración de los servidores a la entidad y sus equipos de trabajo, es importante que la Oficina de Gestión Humana participe en todas las fases, tanto para el ingreso de personal vinculado como para el ingreso de contratistas por prestación de servicios, de tal manera que haya un acoplamiento adecuado y con sentido de pertenencia a la dinámica de la Organización por parte de todas las personas, sin excepción. |
| 16 | El Procedimiento "Recurso Humano" tiene algunas actividades que, de acuerdo a su descripción, expresan sub procesos, se recomienda analizar la pertinencia de elaborar herramientas que permitan mayor claridad y comprensión de las actividades, así como un control más adecuado sobre su ejecución. |
| PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO FÍSICO | |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 19 de 29 |


| | |
|---|---|
| 1 | Se debe continuar buscando alternativas con otras dependencias con el fin de ejecutar el proceso establecido para dar de baja o sacar a remate el lote de bicicletas algo deterioradas que se encuentran almacenadas en la bodega del almacén municipal. |
| 2 | La identificación de los bienes inmuebles del municipio es de suma importancia es por ello que se debe continuar con el fin de ejercer un mejor control y así evitar que otras personas tomen posesión de ellos con el pasar del tiempo. |
| 3 | Se evidencio que el formato F-RF-009 Control de vehículo y maquinaria pesada se le cambiado la codificación correspondiente al sistema de calidad, se evidencia que se registra como mejora en su respectivo formato original y se le notificó a la persona que maneja dicho formato. |
| 4 | En la encuesta de satisfacción del cliente interno en cuanto infraestructura y equipos de cómputo arroja un resultado regular, motivo por el cual se recomienda seguir adelantando acciones preventivas y de mejora radicadas en el cuadro de las acciones de mejora. |

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL


| | |
|---|---|
| 1 | Para continuar con el mejoramiento del proceso de Gestión Documental, se recomienda apoyar con recurso humano competente y estable. |
| 2 | Desde la alta dirección proyectar un espacio más amplio y con las condiciones necesarias y de acuerdo a la normatividad, para la respectiva transferencia documental del Municipio. |

PROCESO CONTRATACIÓN


| | |
|---|---|
| 1 | Se evidencia desconocimiento por parte del líder del proceso y del personal de la oficina de contratación sobre el proceso, procedimiento, manejo de la información del DRIVE e información general del Sistema de Calidad SIGO, por lo cual se sugiere solicitar capacitación a la oficina de calidad para así poder mejorar el desempeño en general del proceso. |
| 2 | Se debe revisar y organizar el alcance del proceso ya que en este momento se tiene desde la recepción de la necesidad a través del estudio previo y hasta el perfeccionamiento del contrato, y ya se está implementando el nuevo formato F-CT035 Formato de Necesidad de Contratación y dentro de los indicadores se tiene establecido la evaluación de los proveedores lo cual no está dentro del alcance del proceso. |
| 3 | Se debe hacer revisión y actualización del normograma con todas las normas de contratación que han sido aprobadas y con la normatividad interna del Municipio referente a la delegación para contratar. |
| 4 | Al revisar los diferentes documentos en el DRIVE, se evidencia que existen formatos que no son del proceso ni del procedimiento (F-CT001, F-CT 007 y FCT 008) y formatos que ya se actualizaron o no se están utilizando que están incluidos en la Documentación por procesos y los cuales se deben retirar con el fin de tener claridad en la documentación utilizada. |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 20 de 29 |

| | |
|-----------------------------|--|
| 5 | Se debe revisar nuevamente los indicadores que se tienen establecidos para el proceso, ya que uno de los indicadores se relaciona directamente con la evaluación de proveedores la cual no se encuentra en el alcance del proceso y el otro indicador está enfocado a la eficiencia de la contratación, pero teniendo como base la oportunidad de la publicación y no del proceso contractual en sí. Por lo anterior se sugiere revisar los indicadores existentes y formular el indicador para la oportunidad de todo el proceso contractual teniendo en cuenta los cronogramas que se tienen establecidos para los diferentes tipos de contratación. |
| 6 | Realizar la revisión de la Guía O-CT 001 Guía para la evaluación de proveedores externos de bienes y servicios, y definir el alcance y la responsabilidad de cada uno de los actores con relación a la evaluación y seguimiento a los diferentes proveedores. |
| 7 | Al revisar los hallazgos dejados por la Contraloría General de Antioquia, se evidencia que desde la oficina de contratación de deben realizar varios planes de mejora, realizar la conformación del Comité asesor de contratación |
| PROCESO MEJORAMIENTO | |
| 1 | Aunque la líder conoce el manejo del proceso en lo práctico, se recomienda también conocer ampliamente la información contenida en la caracterización y su respectivo manejo. |
| 2 | Es importante para futuras auditorías, tener al alcance las evidencias físicas de los registros que soportan el proceso. |
| 3 | Se recomienda tener mayor conocimiento de los niveles jerárquicos en el Sistema de Calidad y dentro del proceso. |
| 4 | Se debe hacer una actualización de la codificación y versión de los documentos contenidos en el Listado Maestro de Documentos y en el Google Drive, ya que se pudo evidenciar que la información no coincide con la que maneja la líder. |
| 5 | Hacer del Protocolo de Atención al Usuario, una cultura de cumplimiento en todas las dependencias de la Administración Municipal, ya que no es suficiente con los mensajes a través de Correo Electrónico e Intranet. |
| 6 | Es importante hacer seguimiento periódico a los indicadores de impacto, y dejar las anotaciones respectivas en el Cuadro de Mando Integral. |
| 7 | Se sugiere diseñar mecanismos de aplicación inmediata y eficaz, que ayuden a generar en todas las dependencias de la Administración Municipal, una cultura de respuesta oportuna de las PQRSF, ya que se siguen presentando dificultades, a pesar del seguimiento que realiza la líder. |
| 8 | Desarrollar en todas las dependencias de la Administración Municipal, una campaña de retroalimentación inmediata de las PQRSF contestadas, para mejorar el seguimiento del indicador, teniendo en cuenta que hay mucho personal nuevo que no conoce el |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 21 de 29 |

| | | |
|--|--|--|
| | procedimiento. | |
| PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL | | |
| 1 | Se observa que en la auditoría del 2015 se deja dos recomendaciones de las cuales no hay registrada ninguna acción de mejora, el auditado manifiesta que se tienen pendientes para ser registradas en el 2017. | |
| 2 | Se cuenta con incumplimiento en la entrega de informes por parte de los auditores, se recomienda incluir en el formato F-EC-013 Evaluación de Auditores, un ítem que evalúe la oportunidad de entrega de los informes de la auditoría. | |
| 3 | Se revisa la evaluación de los auditores Omaira y Clara Silvia las cuales se encuentra sin la firma de los evaluados, se recomienda notificarles a los auditores de los resultados de la evaluación. | |
| 4 | Actualizar en el DRIVE el formato F-PD-002 Control de Registro y el F-PD 001 Listado Maestro de Documentos, deben coincidir la información como también se debe verificar las versiones y fechas. | |
| NO CONFORMIDADES | | |
| PROCESO PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | 4.2.3. ISO 9001:2008 4.2.3. NTCGP 1000:2009 Subsistema: Control de Gestión Componente: Información | Revisado el proceso Planificación para el Desarrollo y el procedimiento Control de Documentos, una vez verificado el medio donde se encuentran disponibles (DRIVE) los documentos del sistema no se encontraban actualizados lo que va en contravía de lo establecido en el en el numeral 4.2.3 de la norma NTCGP1000:2009 literales c, d y e. |
| 2 | 8.2 ISO 9001:2008 8.2.3. NTCGP 1000:2009 Subsistema: Control de Gestión Componente: Información Elemento: Información secundaria | El análisis, medición y frecuencia de los indicadores del proceso de acuerdo a la forma establecida en los indicadores de: Cumplimiento Plan de Desarrollo, Ejecución de Presupuesto Plan de Desarrollo, Oportunidad Atención Solicitud TICS e Interrupción de Servicio por fallas en las TICS, como están dados, no permiten obtener datos reales ya sea por la meta planteada para cada periodo de medición según la frecuencia establecida o por el mal registro de los resultados obtenidos para el período analizado como es el caso del indicador de las TICS, el cual establece medición trimestral y se evidenció que el resultado plasmado obedecía al último trimestre, igualmente el último indicador de las TICS a pesar de que su medición es en forma trimestral no se registró el resultado de la medición. |
| 3 | 8.5 ISO 9001:2008 8.5.2. NTCGP | Revisadas las no conformidades de la auditoría interna correspondiente al año 2015, no se evidenció el registro de las acciones correctivas originadas de las no conformidades, esto va en |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 22 de 29 |


| | | |
|--|-----------|---|
| | 1000:2009 | contravía a lo establecido en el numeral 8.5.2 Acción correctiva, la cual establece: La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. |
|--|-----------|---|

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA | | |
|-------------------------------------|--|--|


| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
|----|--|---|
| 1 | NTCGP: 1000:2009 ISO: 9001:2008 Requisito 8.2.3 y los componentes direccionamiento estratégico. Autoevaluación Institucional MECI: 2014 | En la auditoría del 3/11/2015, se registra la falta de medición semestral al índice de Satisfacción Interna. Se ha evidenciado la misma falta en esta revisión. La medición al Índice de Aceptación Interna de la Emisora, muestra que no se ha alcanzado lo propuesto. |

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| PROCESO ASESORIA Y ASISTENCIA | | |
|--------------------------------------|--|--|


| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
|----|---|---|
| 1 | 6.1 NTCGP:1000:2009 Módulo de control, planeación y gestión. Direccionamiento estratégico. Planes y programas. | No se cuenta con el personal suficiente para cumplir con las responsabilidades encomendadas en el procedimientos de obras públicas, lo anterior se evidencia en entrevista realizada con la responsable del procedimiento el 11 de noviembre de 2016. |
| 2 | 6.1 NTCGP:1000:2009 Módulo de control, planeación y gestión. Direccionamiento estratégico. Planes y programas | No se cuenta con los equipos suficientes para cumplir con las responsabilidades encomendadas en el procedimiento de obras públicas lo anterior se evidencia en entrevista realizada a la responsable del procedimiento el 11 de noviembre de 2016 y en correo enviado por esta dependencia del 30 de agosto de 2016 a la oficina de contratación solicitando sea incluido en la contratación de equipos una impresora y un escáner. |
| 3 | 8,3 Numeral a: NTCGP:1000:2009 Modulo de control, planeación y gestión. Direccionamiento estratégico. | No se está realizando el registro de los servicios no conformes por parte de los procedimientos de Obras Públicas, Desarrollo Comunitario, Dirección Agroambiental, Salud Pública y tránsito. Lo anterior se evidencia en entrevista y revisión de los servicios no conformes el 11 de noviembre de 2016. Con lo anterior se está incumpliendo con el numeral 8.3 literal d de la NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008. |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 23 de 29 |


| | | |
|---|--|--|
| | Modelo de operación por procesos 8,3 Numeral C.ISO 9001:2008 | |
| 4 | 5.1 NTCGP:1000:2009 Control estratégico, ambiente de control, comunicación organizacional. 5,1 Compromiso de la Dirección ISO 9001:2008 | En los procedimientos de Planeación, Desarrollo Comunitario y Educación no se evidencia el compromiso de algunos secretarios y directores con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que los responsables de los procedimientos no cuentan con el apoyo de estos para el desarrollo de las acciones inherentes al Sistema. Lo anterior se evidencia en entrevista realizada a los responsables el 11 de noviembre de 2016. |
| PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | 4.2.3, 5.5.3 NTCGP 1000 e ISO 9001:2008- Componente Información y Comunicación MECI 2014 | El Manual de Perfiles, Funciones y Competencias, figura en Listado Maestro con código O-RH-01, sin embargo, el documento no tiene el control establecido por el Sistema y no está publicado para su consulta, incumpliendo los numerales 4.2.3 y 5.5.3 de las normas NTCGP 1000 e ISO 9001:2008, el Componente de Información y Comunicación MECI 2014 y la Ley 1712 de 2014. |
| PROCESO MEJORAMIENTO | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | | Proceso conforme |
| PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO FISICO | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | | Proceso conforme |
| PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 24 de 29 |


| | | |
|-------------------------------------|--|---|
| 1 | | Se encontró conformidad en el proceso. |
| PROCESO CONTRATACIÓN | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | 4,2,3 numeral b NTCGP: 1000:2009 Módulo Control, planeación y gestión. Direccionamiento estratégico. Planes. Programas y proyectos y modelo de operación por procesos. | No se cuenta con la caracterización del proceso de contratación actualizada con el nuevo objetivo de calidad correspondiente y con el recurso humano que se tiene en la Oficina de Contratación. Igualmente con la actualización del procedimiento de contratación con relación a los nuevos formatos implementados F-CT 032, F-CT 033, F-CT 034 y F-CT035 y Lo cual se evidencia con la revisión realizada en entrevista el 8 de noviembre de 2016 con el líder y funcionarios de dicha oficina, incumpliendo con el numeral 4,2,3 en el literal b de la NTCGP:1000:2009y de la ISO:9001:2008. |
| PROCESO GESTIÓN DE TRÁMITES | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | | Proceso conforme |
| PROCESO APOYO SOCIAL | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | 8.2.3 Normas NTCGP:1000 y la ISO 9001:2008 | En la auditoría realizada al proceso de apoyo social de los 6 indicadores que tiene el proceso no se evidencio medición de estos. Se incumple con el requisito 8.2.3 de las normas NTCGP:1000 y la ISO 9001:2008 |
| PROCESO VIGILANCIA | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | | Proceso conforme |
| PROCESO GESTIÓN FINANCIERA | | |
| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | | Proceso conforme |
| PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL | | |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 25 de 29 |

| No | REQUISITO | DESCRIPCIÓN | | |
|---|------------|------------------|---|-----------|
| 1 | | Proceso conforme | | |
| ACCIONES CORRECTIVAS | | | | |
| Auditorías internas (Primera parte) y Auditorías de clientes (Segunda parte) y Auditoría de certificación (Tercera parte) | | | | |
| PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA | | | | |
| No | FECHA | AC # | OBSERVACIONES DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA | EFICAZ |
| 1 | 3/11/2015 | | Permanecen sin cerrar las acciones registradas para atender las no conformidades de la auditoría interna del año 2014. No registraron acciones para atender lo indicado en auditorías del año 2015. | No |
| PROCESO ASESORÍA Y ASISTENCIA | | | | |
| No | FECHA | AC # | OBSERVACIONES DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA | EFICAZ |
| 1 | 11/11/2016 | 1 | La acción propuesta no ha sido eficaz ya que depende del Proceso de Recurso Humano y aunque en obras públicas se ha realizado contratación de personal y se tienen practicantes es personal técnico y el que se requiere para los servicios solicitados por la comunidad es personal operativo. | No eficaz |
| 2 | 11/11/2016 | 2 | La acción propuesta no ha sido eficaz ya que en obras públicas todavía no se cuenta con los equipos que se requieren para una adecuada prestación de servicios a la comunidad. | No eficaz |
| 3 | 11/11/2016 | 3 | La acción propuesta ha sido eficaz ya que se cuenta con la caracterización actualizada. | Eficaz |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 26 de 29 |

| | | | | |
|-------------------------------|--------------|-------------|--|---------------|
| 4 | 11/11/2016 | 4 | La acción propuesta no ha sido eficaz ya que no todos los procedimientos que tienen identificados servicios no conformes los están documentando en el sistema. | No eficaz |
| 5 | 11/11/2016 | 5 | La acción propuesta ha sido eficaz ya que todos los procedimientos están realizando un adecuado diligenciamiento de los diferentes registros. | Eficaz |
| 6 | 11/11/2016 | 6 | La acción propuesta ha sido eficaz ya que se cuenta con un responsable para el procedimiento de Cultura, Turismo e intervención Ciudadana muy comprometido y con conocimiento claro del sistema. | Eficaz |
| PROCESO RECURSO FÍSICO | | | | |
| No | FECHA | AC # | OBSERVACIONES DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA | EFICAZ |
| 1 | 12/10/2016 | | La acción propuesta sobre el paqueteado de los bienes muebles del municipio ha sido eficaz, toda vez que se adelantaron las gestiones pertinentes por parte de la oficina comercial y de bienes con el fin de tenerlos identificados y en dicha oficina reposa el archivo con su respectiva evidencia. | EFICAZ |
| 2 | 12/10/2016 | 11 | La acción propuesta para realizar las gestiones pertinentes sobre los insumos y equipos de transporte en deterioro que se encuentran en la bodega del almacén municipal no ha sido eficaz porque depende de otras dependencias en este caso de la inspección de policía quienes son los responsables de la custodia. La oficina comercial y de bienes mediante oficio # OCB-264 , con radicado # 011475 y fecha 10/11/16 , le solicita a la inspección de policía iniciar lo antes posible los trámites pertinentes. | NO EFICAZ |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 27 de 29 |

Como resultado de la auditoría se verifica la conformidad del sistema de gestión de la calidad, el cual cumple con los requisitos del cliente, de la organización, los legales y reglamentarios aplicables y establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y se mantiene eficaz, eficiente y efectivo.

EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD

El sistema de Gestión de la Calidad se considera eficaz, eficiente y efectivo, ya que cumple con los objetivos organizacionales planteados en el SIGO y con las metas establecidas en los procesos. Para las no conformidades detectadas y los indicadores de algunos procedimientos que mostraron incumplimiento, se establece el respectivo plan de mejora.

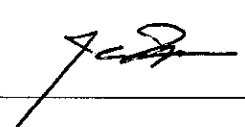
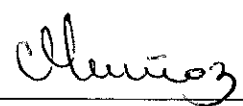
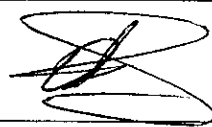
ADECUACIÓN

Los responsables de los procesos y procedimientos del sistema conocen y aplican las normas y regulaciones aplicables a la prestación del servicio identificadas en el Normograma, así como los requisitos establecidos por los clientes y los de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, soportado lo anterior en un programa de capacitación adecuado a las necesidades del sistema, para garantizar la idoneidad del personal que ejecuta los procesos.

CONVENIENCIA

Mediante encuesta contratada con una empresa independiente, se obtuvo como resultado que la comunidad valora con un 90% de satisfacción, la Gestión de la administración Municipal en cabeza del Alcalde.


El sistema Integrado de Gestión de la Calidad ha contribuido significativamente con el mejoramiento de las competencias de los funcionarios y con el mejoramiento en la atención de los requisitos y necesidades de la comunidad plasmados en el Plan de Desarrollo, los cuales cumplen objetivos integrados y congruentes

| Representante por la Dirección | Coordinador | Líder de Auditorías Internas |
|---|---|---|
| Mónica María Ríos Osorio | Elizabeth Cristina Muñoz Martínez | Olivia Echeverri Botero |
|  |  |  |

ANEXO 1

Auditores y auditados

| AUDITORÍA INTERNA 2015 | | | |
|----------------------------------|--|--------------------------------|---|
| Líder del proceso | | Olivia Echeverri Botero | |
| PROCESO | AUDITADO(S) | AUDITOR LÍDER | AUDITOR EN FORMACIÓN (Auditor Observador) |
| Planificación para el desarrollo | Lisandro Mateus Medina y responsables de los procedimientos | Mónica María Ríos O | Bibiana Jeannette Montoya |
| Vigilancia | Edgar Alonso López Villada y responsables de procedimientos. | Lisandro Mateus Medina | Carolina Arias Martínez |
| Comunicación Pública | Líder del proceso y los responsables de procedimientos | Clara Silvia Ríos Cardona | Juan Bernardo Cardona |
| Gestión Financiera | Libia Patricia Echeverri Carmona y Equipo de Responsables | Nora Patricia Flórez Castañeda | Fredy Alexander Giraldo Quintero |
| Gestión Trámites | Fabiola Escalante Castro y Responsables de procedimientos. | Mónica María Ríos Osorio | Paola Andrea Flórez Ramírez |
| Asesoría y Asistencia | Helda Omaira Cardona C. y responsables de procedimientos. | Diana Colombia Castro | Juan Bernardo Cardona |

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------|
|  MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | Código: F-EC-011 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 02/03/2011 |
| | | Pag. 29 de 29 |

| | | | |
|----------------------|--|--------------------------------|----------------------------------|
| Apoyo Social | Diana Colombia Castro Londoño y equipo de trabajo | Olivia Echeverri Botero | Cristina Muñoz Martínez |
| Recurso Humano | Mónica María Ríos Osorio y Contratista de Seguridad y Salud en el Trabajo | Nora Patricia Flórez Castañeda | Leidy Bibiana Ruiz Ciro |
| Recurso Físico | Dora Inés Arboleda Carmona. Uriel Ramiro Valencia Cardona y Carolina Arias | Jorge Luis Ocampo | Cristina Muñoz Martínez |
| Gestión Documental | Nora Patricia Flórez Castañeda | Elda Omaira Cardona | Paola Andrea Flórez Ramírez |
| Contratación | José Fernando Rodas y responsables de procedimientos | Diana Colombia Castro | Fredy Alexander Giraldo Quintero |
| Mejoramiento | Clara Silvia Ríos Cardona | Edgar Alonso López | Marleny García Santa |
| Evaluación y Control | Olivia Echeverri Botero | Leidy Bibiana Román | |

