

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoría número 58 de evaluación al sistema de gestión de calidad con los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad ISO 9001:2015.	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
	VIGENCIA: 2018	Nº. DE AUDITORIA: 58
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 21/ago/2018	Final: 24/ago/2018
FECHA ELABORACIÓN:	29/ago/2018	

DATOS DEL AUDITOR	
SUBDIRECTOR DE GESTION ORGANIZACIONAL:	Daniel Jair Chacón Balcázar
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER: Ivonne Julieth Rodríguez Urueña
	APOYO: Diana del Mar Gómez Fernández, Margarita Gálvez Caicedo, Yamel Santa G., Mónica González Córdoba, Ruby Cerón Erazo, Claudia Salas, Socorro Valdés Anacona, Luis Carlos Palma, Carolina Reyes Serrano, Francisco Antonio Guzmán, Anny Lucia Flórez, Liz Mary Gutiérrez Rendon, John Harold Arroyo Valencia, Hugo Fernando Millán, Jorge Melo, Claudia Marcela Rengifo, Anly Paola Viafara Saavedra Acompañantes: Luis Felipe Cedano, Anselmo Roque Corral, Francisco Ospina, Diana Marcela Tovar Salazar, Jhoanna Riascos Rentería
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCESO:	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
SUBPROCESO:	SISTEMAS DE GESTIÓN
DEPENDENCIA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL – SUBDIRECCION DE GESTION ORGANIZACIONAL

DATOS DEL AUDITADO	
MACROPROCESO:	Todos los Macroprocesos
PROCESO:	Procesos incluidos en el Alcance de esta auditoria interna.
SUBPROCESO:	No aplica
PROCEDIMIENTO:	No aplica
DEPENDENCIA:	Todos los Organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali
PERSONAL ENTREVISTADO:	Nivel Directivo, Representantes del Equipo Técnico de Gestión y grupos de trabajo en cada organismo.

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	Verificar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y los establecidos por la entidad.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	Verificar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos y evaluar la planificación y operación de las líneas de servicio del alcance y el cumplimiento de los demás requisitos transversales que les aplican.
ALCANCE:	El alcance de la auditoria comprende los siguientes procesos misionales con su línea de servicio:



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

- Servicio Deporte y Recreación: Ejecución de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas y jóvenes.
- Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales: Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto armado.
- Gestión Cultural: Prestación de los servicios bibliotecarios: consulta en sala, préstamo externo, referencia y acceso a internet en las siguientes bibliotecas públicas de Santiago de Cali: Biblioteca Pública Municipal San Luis, Biblioteca Pública Municipal Deporte y Recreación, Biblioteca Pública Municipal Centro de Emprendimiento Cultural, Biblioteca Pública Municipal Álvaro Mutis.
- Desarrollo Físico: Mantenimiento de Infraestructura vial.
- Desarrollo Económico y Competitividad: Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor de la ciudad. Orientación a beneficiarios a través de las rutas de empleabilidad por cadenas valor del Sistema Municipal de Empleo.
- Gestión del Riesgo de Desastres: Capacitación en prevención y atención de desastres; revisión y aprobación de planes de contingencia para la prevención y mitigación de riesgos a escenarios habilitados y no habilitados y otros eventos de aglomeración de público.
- Control y Mantenimiento del Orden Público: Control a Construcciones.
- Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Los demás procesos transversales estratégicos, de apoyo y de seguimiento y medición vigentes en el MOP.

PERIODO EVALUADO:

Del 01/ene/2018 al 21/ago/2018

CRITERIOS:

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 - Documentación del Sistema de gestión de Calidad - Requisitos legales aplicables a cada proceso.
Los requisitos asociados a los numerales de las normas ISO 9001:2015 5.2-6.1-6.2-7.1.3-7.1.4-7.1.5.1-7.5-9.1.1-9.1.3-10, se verificarán en todas las entrevistas de auditoría.

METODOLOGÍA APLICADA:

Observación, Revisión Analítica, Entrevista, Encuesta, Muestreo.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.

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

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

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

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

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

Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoría.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.				
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA				
LIMITANTES				
Ninguna				
HALLAZGOS				
CONFORMIDADES				
1	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad Planeación Institucional <p>Se evidencia Acta 4137.020.3.34.1 y Acta 4137.020.3.34.2 del 26 y 27 de febrero del 2018 respectivamente Objetivo: Brindar asistencia técnica para definir el alcance de la certificación de la entidad. Adicionalmente, se evidencia Acta 4137.020.1.5.02 del 06 de abril del 2018, con Objetivo: Realizar reunión con Consejo Superior de Desarrollo Administrativo con el fin de presentar y obtener la aprobación de la política de Calidad, Objetivos de Calidad y Alcance del SGC para la certificación de la Alcaldía de Santiago de Cali. El auditado presenta una pieza de comunicación para difundir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, además, el proceso ha hecho uso del correo institucional para promover la participación de los servidores públicos de la alcaldía en la "Rayuela Certificadora", actividad diseñada para la divulgación e interiorización del alcance y demás temas relacionados con los Sistemas Integrados de Gestión, en el marco del proceso de Certificación en ISO 9001:2015. En actas No. 4137.020.3.34.29, 4137.020.3.34.33, 4137.020.3.34.34 y 4137.020.3.34.35, del 16, 18 19 y 20 de abril de 2018, respectivamente, se evidencia las visitas a los organismos de la entidad, con el fin de presentar el alcance de la certificación y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a cada proceso del MOP. De igual forma, el proceso envió circular No. 201841370200002444 del 23 de febrero de 2018 con asunto: Jornada Clínica de Calidad, para establecer el alcance del SGC a partir de los resultados de la Pre-Auditoría del ICONTEC. El auditado presenta oficio 201841430100007234 del 10 de agosto del 2018, firmado por la Secretaria de Educación, Luz Helena Azcarate Sinisterra Asunto: Aplazamiento proceso de Certificación 2018, lo anterior, debido a la decisión del proceso de PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO, de no ser parte del alcance del SGC.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p>			
2	5.1 Liderazgo y compromiso <p>Se evidencia que los líderes de los procesos están comprometidos con el SGC, teniendo en cuenta que revisan la documentación antes de enviarlas a validación, el nivel Directivo realiza reuniones periódicas y le hacen seguimiento a los indicadores, Mapa de Riesgo, Políticas y seguimientos a los planes de trabajo de los procesos Planeación Económica Y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Información Estratégica, Comunicación Publica, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico Y Competitividad, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Cultural, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión Documental, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario, Control Interno a la Gestión,</p> <p>Cumpliendo con el numeral 5 Liderazgo, 5.1 Liderazgo y compromiso, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p>			
3	5.1.2 Enfoque al cliente <p>Se evidencia en el formato de caracterización, MEDE01.05.02.18. P01.F09 y MEDE01.05.02.18.P01.F14 -</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

	<p>Normograma de los procesos, la determinación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Igualmente se pudo verificar el cumplimiento de este requisito en los formatos de caracterización; al igual que se identifican los requisitos de las partes interesadas en los formatos de caracterización MEDE01.05.02.18.P01.F12 - Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés. Adicionalmente se verificó en los mapas de riesgos del proceso la determinación de los riesgos y oportunidades. Lo anterior se evidenció en los procesos Planeación Económica Y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Información Estratégica, Comunicación Pública, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Cultural, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión Documental, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 5 Liderazgo, 5.1.2 Enfoque al cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p>
4	<p>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad</p> <p>La política de calidad ha sido definida por la entidad, adicionalmente, se evidencia la sensibilización sobre el SGC bajo la Norme ISO 9001:2015 y se puede evidenciar la política de calidad mediante, carteleras, correos institucionales y otros medios impresos en los procesos: Planeación Institucional y Gestión Cultural.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 5 Liderazgo, 5.2 Política, 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p>
5	<p>7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura</p> <p>Administración de Tecnologías de la información y las comunicaciones</p> <p>Se evidencia que a través de la formulación e inclusión en el POAI de la vigencia 2018 de los proyectos de inversión BP-25047209 - Fortalecimiento de los servicios que ofrece el Datacenter de la Alcaldía de Santiago de Cali y BP-25047212 Fortalecimiento de la red municipal integrada REMI de Santiago de Cali, se identificaron las necesidades de infraestructura (software, hardware y redes) en la entidad, lo cual se encuentra en proceso de cumplimiento a través de la ejecución de dichos proyectos de inversión.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p>
6	<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>Servicio De Deportes</p> <p>El proceso comunica oportunamente a las partes interesadas información relacionada con los servicios que brinda a la comunidad, tales como fechas, horarios, disciplinas y lugares de prestación de servicios del programa DEPORVIDA, tal como se evidencia en el formato MMDS01.04.18.P02.F41 - Parrilla de Actividades Programa Deporvida. En la página de la Alcaldía, enlace http://www.cali.gov.co/deportes/publicaciones/133521/Deporvida/, se encuentran todos los programas que hacen parte de la Secretaría de Deporte y Recreación y se facilita la inscripción a los mismos, poniendo a disposición de las partes interesadas, los números de contacto, por comuna y corregimientos. De igual manera, se utiliza la cartilla "Deporvida, Centro de Iniciación Deportiva", para asegurar que la información llegue al mayor número de personas posible. Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015"</p>
7	<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>Servicio de Deportes</p> <p>El proceso se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se pretenden</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>ofrecer, tal como se evidencia en Acta de reunión No. 4162.010.1.2.001 del 8 de marzo de 2018, Objetivo: Comité Primario No. 1, en la cual, el Secretario de Deporte y la Recreación y el área de comunicaciones presentan la estrategia "Yo Cuido mi Escenario, estableciendo la necesidad de evaluar los temas relacionados con las pólizas de los escenarios RCV (Responsabilidad Civil Contractual), los convenios con organizaciones educativas o entidades público-privada, así como la logística de la alianza de las organizaciones.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015"</p> <p>Gestión Cultural</p> <p>El indicador niñas y niños y adolescentes beneficiados con los programas de fomento a la lectura y la escritura a través de la red de bibliotecas avance del 98%, jóvenes, adultos y adultos mayores con los cuales se promueve lectura y escritura presenta un cumplimiento del 98% al 2018; Niñas y niños de primera infancia que participan en procesos de promoción de los derechos culturales 99%. Trimestralmente se realiza seguimiento a los proyectos de inversión y a las metas del Plan de Desarrollo y se reportan a Planeación a través del cuadro 1S y 3S. Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las metas y proyectos a través de formatos interno y se realiza un informe semestral consolidado, adicional se realizan reuniones trimestrales con los equipos de trabajo.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p>		
8	<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>Planeación Institucional</p> <p>Se evidencia para los procesos Deporte y Recreación y Gestión de Seguridad Social, que han recibido apoyo del proceso Planeación Institucional para llevar a cabo los ajustes a los Formatos F12 y los mismos han sido publicados en la Intranet.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p> <p>Gestión Cultural</p> <p>Se encuentra en ajuste la modelación del proceso formato F15 debido a una revisión realizada donde se evidenció falencias en la secuencia de las actividades. Se evidencia proceso de ajuste entre la coordinadora de colecciones de las bibliotecas y el área de calidad de la Secretaría.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p>		
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
1	<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>El presente criterio demostró conformidad en los siguientes procesos Planeación Económica y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Información Estratégica, Comunicación Publica, Servicio De Deportes, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico Y Competitividad, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Cultural, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión De Seguridad Social Integral, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.</p> <p>Gestión Documental</p>		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Se evidencia que el proceso cuenta con el formato F09 y F12 validados en el 2016, los cuales están vigentes e incorporados en el MOP de la entidad, en los que se evidencia la identificación de partes interesadas del proceso; sin embargo, no se evidencia la divulgación de la matriz institucional de partes interesadas dentro del proceso; ya que, de acuerdo a lineamientos de la Subdirección de Gestión Organizacional, solo debe existir un representante del ETG por Organismo y no está fluyendo de manera eficiente la información hacia el proceso.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que la entidad considere los requisitos pertinentes de las partes interesadas y de los clientes directos.

En el proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores: Al realizar la verificación en el proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, de la Alcaldía de Santiago de Cali, se pudo evidenciar que reconocen sus partes interesadas, pero desconoce los formatos de caracterización, ni la Matriz de partes interesadas. No cuentan con los Formatos F09, F11, F12 y Matriz de partes interesadas, debidamente ajustados a los cambios organizacionales presentados después de la reforma administrativa de 2016. Lo documentado no corresponde a lo que se está desarrollando en el proceso. Se evidenció el comunicado 201841370200007024 del 11-07-2018 de la Subdirección de Gestión organizacional, dando lineamientos para las políticas de operación del proceso, el comunicado 201841810100036354 del 26-07-2018, donde la Directora, de UDEGBS expresa las acciones a seguir para atender a la norma ISO 9001:2015. Se recomienda socializar el contexto a todo el equipo y atender las directrices del líder del SGC, para no generar acciones diferentes que puedan confundir Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad considere los requisitos pertinentes de las partes interesadas y de los clientes directos.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad ha sido definida por la entidad, adicionalmente, se evidencia que ha sido socializada a través de diferentes canales de comunicación, tales como carteleras, correos institucionales, y otros medios, al personal de planta y contratistas, de acuerdo a lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional Subdirección de Gestión Organizacional. Esto se evidencia en los procesos Planeación Institucional, Gestión Cultural, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Planeación Económica Y Social, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial Y Contabilidad General Gestión De Finanzas Publicas, Información Estratégica, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Comunicación Publica, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Interno A La Gestión, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Jurídica, Gestión Y Desarrollo Humano, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales y Gestión De Seguridad Social Integral.

Cumpliendo con el numeral 5 Liderazgo, 5.2 Política, 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Sin embargo, no se evidencia la divulgación de la política de calidad dentro del proceso Gestión Documental, ya que, de acuerdo a lineamientos de la Subdirección de Gestión Organizacional, solo debe existir un representante del ETG por Organismo y no está fluyendo de manera eficiente la información hacia el proceso. Incumpliendo lo establecido en el numeral 5 Liderazgo, 5.2 Política, 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la política de calidad sea comunicada, entendida y aplicada por los servidores públicos de la entidad, de modo que puedan contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y que esté disponible para las partes interesadas

3

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Se evidencia la asignación de responsabilidades y autoridades en los procesos mediante la aplicación de comités técnicos, al igual que se tienen definidas en el manual de funciones de la entidad "Decreto No. 411.0.20.0673 de diciembre 6 de 2016" y en el Decreto 411.0.20.0516 de 2016 "Estructura de la entidad y funciones de las dependencias" - art. 66 - numeral 2.1, igualmente los organismos que cuentan con unidad de apoyo a la gestión, validaron en este documento los roles y responsabilidades, otros lo reflejaron en los contratos donde se validó las competencias y las responsabilidades de los contratistas. Lo anterior se evidencio en los procesos Gestión De Seguridad Social Integral, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Documental, Planeación Económica Y Social, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Información Estratégica, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Comunicación Publica, Control Interno A La Gestión, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Jurídica, Gestión Y Desarrollo Humano, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales.

Cumpliendo con el numeral 5 Liderazgo, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015

En relación con los roles, responsabilidades y autoridades, el auditado del proceso Gestión Del Riesgo De Desastre evidencia que: Se asigna responsabilidades al organismo mediante el Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 28 de septiembre de 2016, por la cual se determinan las funciones de la Administración Central y sus Dependencias. Sin embargo en las obligaciones contractuales del personal de prestación de servicio que apoyan la gestión no se evidencia relación con la operación de la línea de servicio a certificar, ni con el sistema de gestión de calidad, Incumpliendo lo establecido en el numeral 5 Liderazgo, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la alta dirección asigne los roles pertinentes en relación con el sistema de gestión de la calidad, a fin de garantizar la eficacia y el logro de los resultados previstos.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se evidencia que los procesos han elaborado el mapa de riesgos del proceso, acuerdo a la nueva metodología establecida por la Subdirección de Gestión Organizacional, se evidencia la validación de los mismos en los procesos Planeación Económica Y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Comunicación Publica, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Cultural, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión De Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.

Cumpliendo con el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015

Información Estratégica

Frente a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, se evidenció que el mapa de riesgos del proceso fue validado el 08 de junio de 2018 con radicado No. 201841370200005684, en él se identifican 9 riesgos, 5 en zona alta y 4 en moderada. Manifestó la auditada que, dado que fueron validados en junio de 2018, el seguimiento a dichos riesgos se hará en septiembre de 2018, por lo que a la fecha de visita in situ no se pudo evidenciar el seguimiento a las acciones y controles establecidos en el mismo para el periodo evaluado. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que durante la planificación de los procesos del sistema de gestión de la calidad se determinen los

4



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

riesgos y oportunidades y se planifiquen las acciones para abordarlos.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Respecto a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, en el mapa de riesgos del proceso se identificaron tres riesgos, los cuales según manifestó el auditado se formularon a partir de los procedimientos definidos por el proceso. Para cada uno de estos riesgos se han identificado acciones y controles. De lo anterior, se evidenció el monitoreo realizado el 10 de abril y 10 de julio al riesgo 1, frente al riesgo 2 se identificó seguimiento 10 de julio, frente al riesgo 3 no se ha cumplido con las actividades definidas para el seguimiento programado del 10 de junio de 2018, además de contar con evidencias parciales del seguimiento a los mismos. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que durante la planificación de los procesos del sistema de gestión de la calidad se determinen los riesgos y oportunidades y se planifiquen las acciones para abordarlos.

Servicio de Deportes

Mediante acta 4162.010.15.2.004 del 25 de enero del 2018 Objetivo: Construir mapa de riesgo de corrupción de la secretaria de deporte y recreación, se logra evidenciar la identificación de los riesgos de corrupción a abordar para la vigencia 2018 al igual que el análisis del contexto estratégico y Mediante acta 4162.010.14.12.1.10 del 28 de mayo del 2018 Objetivo: Indicadores del proceso y riesgos del proceso (reformulación) Mesa de trabajo, se logra evidenciar la identificación de los riesgos de gestión del proceso a abordar para la vigencia 2018. Mediante comunicado 201841620100013674 del 30 de mayo del 2018 se solicita, por parte del proceso SERVICIO DE DEPORTE Y RECREACIÓN, a la Subdirección de Gestión Organizacional la validación del mapa de riesgo, cuya validación fue informada mediante comunicado 201841370200005644 del 8 de junio de 2018. Sin embargo, no se realiza seguimiento a los controles y tratamiento de los riesgos de gestión y el auditado manifiesta que una funcionaria de la Secretaría de Deportes y la Recreación realizó, hasta marzo de 2018, el seguimiento a los riesgos de corrupción. No se presentó al Equipo Auditor el seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso, que fue diseñado bajo la nueva metodología. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no lograr los resultados esperados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial

Se evidencia Mapa de Riesgos validado a través de comunicación oficial con radicado N° 201841370200000804 del 31 enero de 2018. Se constata el seguimiento a las actividades definidas para el riesgo: Incumplimiento en la ejecución de programas y proyectos de desarrollo físico afectando el resultado de las metas del plan de desarrollo. Control: Seguimiento en comité de alta gerencia al cumplimiento de metas en el plan de desarrollo Evidenciado en actas del Comité Directivo del organismo. Acta 4151.010.1.4.001 de febrero 2 de 2018, Acta 4151.010.1.4.002 de marzo 23 de 2018, Acta 4151.010.1.4.003 de abril 27 de 2018. Se evidencia monitoreo del mapa de riesgos correspondiente al primer trimestre 2018, sin embargo no se evidencia monitoreo al mapa de riesgos con corte al 30 de junio de 2018. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que durante la planificación de los procesos del sistema de gestión de la calidad se determinen los riesgos y oportunidades y se planifiquen las acciones para abordarlos.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

5

Se evidencia en la entidad la Matriz de articulación y despliegue estratégico de los Objetivos de Calidad con los procesos, lo anterior encontrándose conforme en los procesos Planeación Económica y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Información Estratégica, Comunicación Pública, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico Y Competitividad, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Cultural, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión De Seguridad Social Integral, Administración De Tecnologías De La

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
6	<p>Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.</p> <p>Servicio De Deportes</p> <p>Aunque la entidad cuenta con una Matriz de articulación y despliegue estratégico de los Objetivos de Calidad, donde se evidencia claramente la manera en que el proceso Servicios de Deporte y la Recreación apunta al logro del objetivo de calidad "Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales", siendo uno de sus indicadores: "Niñas, niños y adolescentes (incluidos con discapacidad) beneficiados con programas de iniciación, formación y énfasis deportivo y recreativo en comunas y corregimientos", se evidencia que la matriz no es conocida por el equipo que atendió la auditoría y demostrando debilidad en la divulgación de la información y de los documentos que han sido generados con el acompañamiento de la Subdirección de Gestión Organizacional.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como No cumplir con los compromisos con las partes interesadas y los propósitos de calidad.</p> <p>Gestión Documental</p> <p>No se evidencia la divulgación de los objetivos de calidad dentro del proceso, ya que, de acuerdo a lineamientos de la Subdirección de Gestión Organizacional, solo debe existir un representante del ETG por Organismo y no está fluyendo de manera eficiente la información hacia el proceso, por otra parte, el proceso no aporta de manera directa al cumplimiento de los objetivos de calidad de la entidad, ya que son misionales. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se establezcan objetivos de la calidad y se planifiquen acciones apropiadas para lograrlos.</p> <p>Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria</p> <p>Frente a los objetivos de calidad y planificación para lograrlos, menciona la auditada que los indicadores de proceso se formularon teniendo en cuenta los objetivos de calidad determinados por la entidad; estos indicadores se encuentran en proceso de validación, por lo que a la fecha de visita en sitio no se pudo evidenciar su difusión y seguimiento. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se establezcan objetivos de la calidad y se planifiquen acciones apropiadas para lograrlos"</p>		
	<p>7.1.6 Conocimientos de la Organización: El criterio se encontró conforme en el proceso Gestión De Seguridad Social Integral.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 7.1.6 Conocimientos de la Organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p> <p>Planeación Institucional</p> <p>Se evidencia acta de capacitaciones internas y del Departamento Administrativo de la Función pública para el fortalecimiento de las competencias del personal. En Acta No. 4137.020.3.34.13 del 22 de febrero del 2018 con Objetivo: Suscribir compromisos entre la Alcaldía de Santiago de Cali y el Departamento Administrativo de la Función Pública para asistencia técnica para la implementación del MIPG con la participación del Director Nacional y Regional de Icontec, el Alcalde de Santiago de Cali, el Director del DADII, el Subdirector de Gestión Organizacional y la Jefe de Planeación de EMCALI (esta última para apoyar en la implementación de buenas prácticas en la Alcaldía de Cali). En el acta, se deja sentado el compromiso, por parte del señor Alcalde, para la implementación de la certificación en la ISO 9001:2015 y MIPG. La información fue divulgada al interior del proceso, con el ETG y las entidades descentralizadas, tal como se evidencia en Acta No. 4137.020.3.34.19, Acta No. 4137.020.3.34.20 y Acta No. 4137.020.3.34.21 del 12 y 13 de marzo del 2018 respectivamente. El auditado presenta Matriz de Gestión del Conocimiento-MEDE01.05.02.18.M01.F01,</p>		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

vigente desde el 17 de julio de 2018, validado como consta en Acta No.4137.020.3.34.42 del 16 de julio de 2018. La matriz cuenta con Manual con código MEDE01.05.18.M01. El proceso realizó talleres para divulgar la herramienta como se evidencia en Acta No. Acta No. 4137.020. 3.34.53. El establecimiento de lineamientos y su divulgación se demuestra en Acta No. 4137.020.14.12-9 del 4 de mayo de 2018 y Acta No. 4137.020.14.12-12 del 16 de julio de 2018. Sin embargo, la matriz sólo está siendo utilizada por los procesos misionales, que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como No contar con los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios.

Gestión Cultural

Se encuentra en construcción una matriz de gestión del conocimiento mediante formato MED01.05.02.18.M01.F01. Están plasmados 2 tipos de conocimiento a preservar: Adquisición de colecciones y manejo de la llave del saber.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como no mantener el conocimiento determinado por la entidad como necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, al igual que incentivar la adquisición del conocimiento necesario con base en las necesidades y tendencias cambiantes.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Respecto al criterio de conocimientos de la organización, se evidenció formato "Matriz de gestión del conocimiento", la cual manifestó el líder del proceso se formuló en conjunto con el equipo de trabajo del proceso, identificándose 11 conocimientos claves; actualmente se encuentra en proceso de validación por Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional la información suscrita por el proceso y continuar con el ejercicio de determinar el conocimiento necesario para la operación del proceso.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no mantener el conocimiento determinado por la entidad como necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, al igual que incentivar la adquisición del conocimiento necesario con base en las necesidades y tendencias cambiantes.

7.3 Toma de conciencia

Planeación Institucional

7

El auditado manifiesta que ha realizado la divulgación, sensibilización e interiorización de la política de calidad, objetivos de calidad y la manera en que contribuyen a los Sistemas de Gestión de Calidad, como se evidencia en Circular No. 201841370200004244 del 3 de mayo de 2018. En Acta No. 4137.020.14.12-9 del 4 de mayo de 2018, con objetivo: Generar los lineamientos sobre los requisitos 7.1.6, 7.2 y 7.3, realizada con la presencia de la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano, se establecieron tareas para formular un nuevo plan de inducción y reinducción, divulgar por diferentes medios los temas del criterio 7.3 y realizar medición y seguimiento a la ejecución de dichas tareas, pero productos como Manual de Calidad, Matriz de partes interesadas, Contexto Institucional, Instructivos de documentación y caracterización solo se encuentran compartidos con el equipo técnico de gestión. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.3 Toma de conciencia, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como No tener claridad sobre la manera en que contribuye a la gestión de calidad y los beneficios de la mejora en el desempeño del proceso.

7.4 Comunicación

8

Se evidencia que la entidad cumple con el requisito y los lineamientos dados por el proceso de comunicación pública en los siguientes procesos Gestión Cultural, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Documental, Planeación Económica Y Social, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Control Y Mantenimiento Del Orden

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Información Estratégica, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Comunicación Publica, Control Interno A La Gestión, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Jurídica, Gestión Y Desarrollo Humano, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario y Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales.			
	Gestión del Riesgo De Desastre			
	En relación del cumplimiento del numeral 7.4 de comunicaciones, el auditado no presenta evidencia que demuestre la aplicación de los lineamientos emitidos por el lider del proceso. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.4 Comunicación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no establecer las comunicaciones internas y externas que la entidad necesita y que son pertinentes para su sistema de gestión de la calidad.			
	8.6 Liberación de los productos y servicios			
	Servicio de Deporte			
9	El proceso cuenta con el formato Registro de Visitas Monitor – DEPORVIDA sin código dentro del Modelo de Operación por Proceso, donde los metodólogos verifican que la clase se esté llevando conforme a la malla curricular técnica y psicosocial establecida para cada disciplina. El metodólogo corrige o repara en campo las debilidades encontradas durante la actividad y se libera el producto con su visto bueno. Cumpliendo con el numeral 8 Operación, 8.6 Liberación de los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.			
	Gestión Cultural			
	Cuando el producto o servicio no es conforme y se hace la liberación el agente bibliotecario y la coordinación ellos deciden autorizar o no la liberación del producto, esto es a discreción de cada uno de acuerdo al reglamento de préstamo externo. Sin embargo, no se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios ni trazabilidad de las personas que autorizan la liberación. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.6 Liberación de los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.			
NO CONFORMIDADES				
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto			
	El criterio se encontró conforme en los procesos Planeación Económica y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Información Estratégica, Comunicación Publica, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico Y Competitividad, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Gestión Y Desarrollo Humano, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.			
	Proceso Gestión del riesgo de Desastres			
1	En relación con la comprensión de la organización y su contexto la auditada evidencia: El contexto institucional formulado con el direccionamiento de la subdirección de gestión organizacional. Sin embargo, no evidencia el seguimiento al contexto institucional,			
	Incurriendo en el riesgo de no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.			
	En el proceso Control y Mantenimiento del Orden Público: Al realizar la verificación en el proceso Control y mantenimiento del orden público - Control a construcciones licenciadas, de la Secretaría de Seguridad y Justicia de la Alcaldía de Santiago de Cali, se pudo evidenciar que el auditado no pudo precisar la existencia del contexto interno y externo y análisis del mismo, a pesar de que los representantes del Equipo Técnico de			





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Gestión manifiestan haber realizado la respectiva socialización del mapa de riesgos, con el análisis del contexto; reunión realizada en el salón de la plazoleta Jairo Varela, pero igualmente el auditado manifiesta no haber asistido. Se recomienda asegurar que la información sea interiorizada por los líderes de los procesos y su equipo.

Incumpliendo con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

En el proceso Gestión Documental

No se evidencia la divulgación del contexto institucional dentro del proceso; por otra parte, ningún representante del proceso ha participado en reuniones para el seguimiento y revisión del contexto institucional, ya que, de acuerdo con lineamientos de la Subdirección de Gestión Organizacional, solo debe existir un representante del ETG por Organismo y no está fluyendo de manera eficiente la información hacia el proceso.

Gestión Cultural

El proceso determinó el contexto de la organización en la formulación de su mapa de riesgos. Se tienen en cuenta factores importantes como la seguridad en el contexto externo. Sin embargo, no se evidencia seguimiento al contexto. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.

Control Interno a la Gestión

Se evidencia el mapa de riesgos del proceso en el cual se tiene identificado el contexto propio del proceso, adicionalmente el auditado manifiesta conocer el contexto institucional y presentó el primer seguimiento al mapa de riesgos del proceso. Sin embargo, no se evidencia seguimiento al contexto, ni reunión del equipo de trabajo o nivel directivo para tal fin. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.

Administración De Tesorería

Se evidencia contexto del proceso (Administración de Tesorería-validado.xls) validado el 28 de mayo mediante comunicación N° 201841370200005104, pero no se evidencia seguimiento al contexto, ni reunión del equipo de trabajo o nivel directivo de la modificación del mismo. Se aporta Acta 4131.030.14.12.09 del 25-01-2018- Objetivo: Modificar y actualizar el mapa de riesgo de gestión del proceso administración de tesorería, Acta 4131.030.14.12.10 del 25-01-2018 - Objetivo: Modificar y actualizar el mapa de riesgo de corrupción del proceso administración de tesorería. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.

Gestión Tributaria

Se evidencia la identificación del contexto estratégico del proceso y el institucional, adicionalmente se tiene conformado un comité técnico el cual que se reúne mensual y trimestralmente para revisar todo lo relacionado con la implementación de los sistemas de gestión y control integrados y en donde están los líderes de procesos y personal de apoyo (planta y prestadores de servicio). Se aporta Acta N° 4131.040.1.2.03 del 26 de febrero de 2018, objetivo: Realizar reunión comité técnico para seguimiento la gestión y socialización de los mapas de riesgos de gestión y corrupción del proceso gestión tributaria. Se aporta Acta 4131.041.3.2. del

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>28/jun/2018 Objetivo: Realizar seguimiento y control a cada uno de los puntos de control de los diferentes procedimientos del subproceso de fiscalización de acuerdo a lo estipulado en el plan de control MEDE01.05.02.18.P01.F16, así mismo seguimiento al cumplimiento a las políticas de operación del proceso, seguimiento a los controles de riesgo del proceso y los riesgos de corrupción correspondiente al segundo trimestre de 2018. Sin embargo no se evidencia seguimiento al contexto, ni reunión del equipo de trabajo o nivel directivo para tal fin.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.</p> <p>Así como no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Gestión De Seguridad Social Integral</p> <p>Se evidencia en formato MEDE01.05.07.18,P03,F02 Versión 1 en vigencia desde 15 de enero del 2018 la identificación del contexto de la entidad. Así mismo se evidencia en la implementación de la metodología de administración de riesgos del Proceso: GESTIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL CÓDIGO: MATH02.07, la identificación del contexto a nivel de proceso, el cual cuenta con el análisis de los factores internos y externos. Este se encuentra validado desde el 25 de mayo del 2018 mediante comunicado 201841370200004924, donde se da respuesta a la solicitud con radicado 201841370400037574 del 24 de mayo del 2018. Sin embargo, no se evidencia seguimiento al contexto.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Así como no comprender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la entidad y que puedan, de forma positiva o negativa afectar la capacidad para alcanzar los resultados esperados del sistema de gestión de calidad.</p>			
2	<p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</p> <p>Se evidencia en los formatos de caracterización que se han identificado la modelación del proceso, MEDE01.05.02.18.P01.F09, Determinación Insumos Y Proveedores - Productos, Clientes Y/O Grupos De Interés, MEDE01.05.02.18.P01.F12, Normograma MEDE01.05.02.18.P01.F14, Diseños de procedimientos MEDE01.05.02.18.P01.F15, plan de control MEDE01.05.02.18.P01.F16, informes generales MEDE01.05.02.18.P01.F17, de los procesos donde se realizó la identificación de las entradas y salidas del proceso, su objetivo, alcance, interacciones con otros procesos e indicadores para medir el desempeño del proceso. Igualmente se pudo verificar el cumplimiento de este requisito en los siguientes procesos: Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Documental, Planeación Económica Y Social, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Comunicación Publica, Control Interno A La Gestión.</p> <p>Se realizó la revisión del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, de la Alcaldía de Santiago de Cali, donde se evidenció que el proceso cambio después de la reforma administrativa y la unidad no ha ajustado la documentación del proceso. La auditada manifiesta que se está construyendo. Igualmente, no se puede apreciar la interacción con los formatos F9, F11, F12, y demás formatos actualizados. Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos de la norma NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la norma y no garantizar que la entidad determine el grado en que se necesita la información documentada.</p> <p>Gestión del Riesgo del Desastre</p> <p>En cuanto a la determinación de los procesos para el sistema de gestión de calidad la auditada evidencia: La</p>			





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

modelación del proceso gestión del riesgo de desastres, que contiene la modelación de los subprocesos, insumos, productos, proveedores, clientes y partes interesadas, procedimientos e indicadores, documentados en los formatos establecidos por la Entidad.

Sin embargo, el producto específico para la línea de servicio a certificar no se evidencia claramente en la modelación del proceso, modelación del subproceso, ni en la determinación de las características, así como tampoco el cliente y/o parte interesada que recibe el producto, en los formatos F09, F11 y F12, tampoco se evidencia la medición de los indicadores.

Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos de la norma NTC ISO 9001:2015.

Incurriendo en el riesgo de no determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la norma y no garantizar que la entidad determine el grado en que se necesita la información documentada.

Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria

Frente al sistema de gestión de calidad y sus procesos se indicó por la auditada que la caracterización del proceso se encuentra pendiente de validación, según radicado No. 201841730100014544 de fecha 27/jul/2018, recibido 13/ago/2018 por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, en el que se solicitó validación de formatos F09, F12, F14, cuatro F15 y F16. Respecto a los indicadores de proceso (11), estos se encuentran pendientes de validación según oficio 201841730100014574 del 27/jul/2018. Con relación a los criterios de control se revisaron los puntos de control del procedimiento "Promoción y fortalecimiento de la participación" el cual cuenta con cuatro puntos de control, de los cuales manifestó la auditada se están documentando los formatos registro, igual situación se encontró con los registros de control de los otros dos procedimientos del proceso. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 4 Contexto de la Organización, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los requisitos de la norma y no garantizar que la entidad determine el grado en que se necesita la información documentada.

6.3 Planificación de los cambios

En el proceso de Desarrollo económico y competitividad, Se evidencia la elaboración del documento Plan Estratégico 2018-2019 Cali Competitiva e Incluyente, a través del cual se han identificado las necesidades de cambio en el proceso, dichos cambios, se están abordando en la vigencia 2018, lo cual se evidencia a través de acta No. 4171.010.14.12.044 y 4171.010.14.12.045 del 16 de abril de 2018, en las cuales se realizó la revisión y aprobación por parte del Secretario de Desarrollo Económico y Competitividad de los formatos F09, F14, F11 y F12, por otra parte, se han revisado y validado por parte de la Subdirección de Gestión organizacional de 5 procedimientos. Cumpliendo con el numeral 6 Planificación, 6.3 Planificación de los cambios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Planeación Institucional

3

El auditado presenta procedimiento MEDE01.05.02.18.P15-Planificación de los cambios y el formato MEDE01.05.02.18.P02.F01 Análisis y Planificación del Cambio, con lo cual se evidencia que existen mecanismos para determinar y gestionar las necesidades de cambio. El procedimiento ha sido implementado como se demuestra en Acta No. 4137.020.3.34.42 del 25 de mayo de 2018, con objetivo: Analizar el impacto del cambio de codificación de los formatos relacionados con la caracterización de los procesos y subprocesos. Sin embargo, no está totalmente documentado el primer cambio que corresponde a la Reforma Administrativa, adoptada mediante Decreto 0516 de 2016, y también debería estar planificado el cambio relacionado con la ley que categoriza a Cali como Distrito Especial. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.3 Planificación de los cambios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de generar traumatismos en la entidad por no contar con mecanismos definidos para la gestión de cambios.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>Gestión De Seguridad Social Integral</p> <p>El auditado presenta procedimiento MEDE01.05.02.18.P15-Planificación de los cambios y el formato MEDE01.05.02.18.P02.F01 Análisis y Planificación del Cambio, con lo cual se evidencia que existen mecanismos para determinar y gestionar las necesidades de cambio. El procedimiento ha sido implementado como se demuestra en Acta No. 4137.020.3.34.42 del 25 de mayo de 2018, con objetivo: Analizar el impacto del cambio de codificación de los formatos relacionados con la caracterización de los procesos y subprocesos. Sin embargo, no está totalmente documentado el primer cambio que corresponde a la Reforma Administrativa, adoptada mediante Decreto 0516 de 2016, y también debería estar planificado el cambio relacionado con la Ley que categoriza a Cali como Distrito Especial. Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.3 Planificación de los cambios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Incurriendo en el riesgo de generar traumatismos en la entidad por no contar con mecanismos definidos para la planificación de los cambios.</p>			
	<p>7.1 Recursos</p> <p>Se evidencio que la entidad cumple con este criterio, en los procesos Planeación Económica Y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Información Estratégica, Comunicación Publica, Control Interno A La Gestión, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Gestión Y Desarrollo Humano, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario.</p> <p>Planeación Institucional</p> <p>Se evidencia Certificado de insuficiencia de personal, con lo cual se ha podido llevar a cabo la contratación del personal vinculado en calidad de Prestación de Servicios. Sin embargo, no se evidencia una adecuada planificación del talento humano porque los productos del proceso deben estar articulados con el sistema de gestión de calidad. Además, se evidencia que no han sido proporcionados todos los recursos, dado que el espacio destinado para el desarrollo de las labores, no es suficiente para el número de personas que hacen parte del proceso. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de afectar las labores que permitan el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.</p>			
4	<p>Se evidencio en la revisión del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, de la Alcaldía de Santiago de Cali, que, si bien la auditada manifiesta que conocen la situación puntual de cada uno de los organismos en el tema de infraestructura, alineado al Plan de Desarrollo. Dan lineamiento a la administración de bienes pues participaron en la construcción del espaciograma donde se especifica la situación actual de cada organismo, para saber la magnitud de los equipos y qué espacios requieren. No se cuenta con acciones que resuelvan la situación para todos los organismos, pues apenas están solicitando la información con el radicado Orfeo 201841810100033644 del 11 de julio de 2018 donde solicitan información sobre la necesidad de espacios a los organismos. Algunos organismos no cuentan con espacio adecuado. Con el decreto 0899 de 2017, se les da responsabilidad directa a los organismos, y se hace seguimiento, el cual no se evidenció. Igualmente manifiesta la auditada que existe el manual de muebles e inmuebles, en cuanto a los bienes muebles se tiene una red de apoyo con representantes de los organismos, para que reporten la situación. Actas 4181-01-14-12-47-036 del 21 de feb de 2018. Manifiesta también que el equipo de mantenimiento es el encargado de los equipos, pero esa acción no se contempla porque esos bienes son de cada dependencia y es su responsabilidad. En el marco del Decreto 516, en la administración de los inmuebles estamos verificando qué inmuebles se tienen para hacer control al buen uso de estos. Se está construyendo una base de datos de bienes inmuebles entregados a terceros. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se suministren los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para su funcionamiento eficaz.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Gestión Documental

Se evidencia que existe un proyecto de inversión denominado: BP-22038560 Aplicación de la normatividad archivística al patrimonio documental soporte de la actuación y ejecución administrativa del municipio de Santiago de Cali, el cual apunta al cumplimiento de la meta del Plan de Desarrollo 45020020015 - Sistema de gestión documental modernizado. Por otra parte, en la presente vigencia se ha realizado la dotación de sillas ergonómicas para los puestos de trabajo, se ha realizado la dotación de implementos de bioseguridad para el personal de archivo y se han realizado algunas reparaciones locativas. Se evidencia que se requiere un inmueble para el archivo general de la entidad ya que el mismo se encuentra distribuido en los diferentes organismos y en otras edificaciones alternas, esta adquisición y adecuación contribuiría a mejorar el ambiente de trabajo y las condiciones estructurales de la edificación, sin embargo esta adquisición es competencia del proceso de Administración de Bienes inmuebles, muebles y automotores, por lo cual se requiere una articulación entre los organismos que lideran los 2 procesos. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que se suministren los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para su funcionamiento eficaz.

Gestión Jurídica

El auditado manifiesta debilidad en el espacio, por el alto número de funcionarios en una misma sala. La sala de sistemas requiere de ventilación, así como una mejor adecuación del espacio para archivadores de expedientes judiciales, sin embargo, el proceso actualmente cuenta con dos (2) bodegas externas en el Centro Comercial Santiago de Cali, para mejorar el archivo de los documentos. De planta se cuenta con 23 funcionarios y 105 contratistas. El auditado manifiesta que, aunque, se requiere mayor funcionarios de planta, el número total del personal es adecuado para la operación del proceso. No se evidencia (documentalmente) la asignación de casos a los abogados, de acuerdo a su perfil profesional, siendo una oportunidad de mejora, dejar la trazabilidad de esta actividad, dado que la competencia del personal, es uno de los factores claves para el objetivo del proceso. Así como realizar la gestión ante el proceso ABIMA para mejorar las condiciones físicas para la operación del proceso. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que se suministren los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y para su funcionamiento eficaz.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Se evidenció en la entidad que este requisito es conforme en los siguientes procesos Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Gestión Del Riesgo De Desastre, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales. Cumpliendo con el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Control y Mantenimiento del Orden Público / Control a construcciones licenciadas

5

Al realizar la verificación del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos en el proceso Control y mantenimiento del orden público - Control a construcciones licenciadas, de la Secretaría de Seguridad y Justicia de la Alcaldía de Santiago de Cali, se encontró que al preguntar por los recursos necesarios el auditado señala que el personal es insuficiente y que es la única persona de planta, porque las seis (6) personas que realizan las visitas de campo están vinculados mediante contrato de prestación de servicio, entre ellos conductores y asistenciales no tienen contrato lo cual impide que se realicen las visitas a las obras. Tampoco cuentan con el espacio físico adecuado, el que tienen es muy estrecho y no cuentan con el transporte para las visitas al terreno. Se hacen reiteradas solicitudes a la Unidad de Apoyo del organismo, El auditado señala que se realiza el análisis de necesidades, pero no lo tiene documentado. Se requiere evidenciar los requerimientos de personal. El auditado señala que de acuerdo a la línea base, se evidencia la imposibilidad de cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, por cuanto se debería contar con el personal y los recursos necesarios para cumplir con el 100% de las licencias aprobadas por los



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Curadores Urbanos. Se recomienda que el documento se denomine "análisis de necesidad del recurso humano", el cual servirá de sustento para solicitar el personal que requiere el proceso para funcionar y lograr la satisfacción de las partes interesadas. Se realizó el requerimiento de conductores, asistentes, un abogado con experticia en Derecho Urbano y un ingeniero. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se determine y proporcione el ambiente o entorno necesario para la operación de los procesos de la entidad a fin de facilitar el suministro de productos y servicios conformes.

Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial

El auditado manifiesta que el ambiente para la operación en las instalaciones del Centro Administrativo Municipal piso 12 es adecuado, se cuenta con los elementos necesarios para la ejecución de las actividades programadas. El organismo cuenta con los equipos necesarios para la operación. Se contrata personal de apoyo para fortalecer el ambiente de trabajo del grupo operativo, se amplió el número de cuadrillas por comuna, se integra la comunidad al tema laboral del proyecto. En las visitas programadas en campo no se evidencia que las cuadrillas de trabajo que realizaba la labor de bacheo en la calle 50 entre carreras 48 y 49, barrio Mariano Ramos, el personal utilizara los elementos de protección personal, tales como tapabocas, gafas, tapa oídos. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se determine y proporcione el ambiente o entorno necesario para la operación de los procesos de la entidad a fin de facilitar el suministro de productos y servicios conformes.

Gestión Cultural

La formulación del Plan de Desarrollo fue acorde al Plan de Desarrollo de comunas y corregimientos que se construyó con la comunidad. De acuerdo a las metas del Plan de Desarrollo se construyen los proyectos de inversión. A la fecha se ha cumplido las metas del Plan de Desarrollo en un 50%, este año se pronostica que no será posible cumplir las metas debido a que las comunas duplicaron las metas con el mismo presupuesto, no se tuvieron en cuenta los recursos existentes sino la demanda con un incremento del 700%. Esta problemática se ha sustentado ante Hacienda y Planeación para suplir la necesidad presupuestal, además de una priorización del presupuesto para dar cumplimiento a las metas que no se han cumplido. Se siguen las directrices del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, semestralmente se brinda inducción a los prestadores de servicio sobre este proceso. No se han evidenciado inconvenientes en el ambiente laboral, por ende, tampoco se ve afectado el servicio. Se evidenció en el edificio Centro Cultural y en la biblioteca Centro de Emprendimiento Cultural y Biblioteca Álvaro Mutis un ambiente propicio para realizar labores y prestación del servicio, sin ruido o factores ambientales externos que lo afecten. En las bibliotecas se cuenta con una persona de seguridad y apoyo de la policía frente a un comportamiento no adecuado que pueda afectar el servicio. Sin embargo, en la Biblioteca Pública San Luis, se evidenció al momento de la visita que no cuenta extintores en la segunda planta, adicionalmente se evidenció debilidad en la luminaria del primer piso. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que se determine y proporcione el ambiente o entorno necesario para la operación de los procesos de la entidad a fin de facilitar el suministro de productos y servicios conformes

Desarrollo Económico y Competitividad

Durante el 2018, se han realizado adecuaciones locativas y de redes, sin embargo, no se cuenta con un documento que evidencie la determinación de las necesidades de mejora en los ambientes de trabajo del proceso. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como no asegurar que se determine y proporcione el ambiente o entorno necesario para la operación de los procesos de la entidad a fin de facilitar el suministro de productos y servicios conformes.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Atención a La Comunidad Y Grupos Poblacionales

Es necesario determinar y proporcionar el ambiente necesario para la prestación del servicio conforme en el Hogar de acogida, para un entorno laboral seguro y de atención a las mujeres víctimas de violencia y su núcleo familiar, que proteja la salud y la integridad de los involucrados como personal de planta, prestadores de servicio y beneficiarios, que cuenta con una capacidad de atención para 30 personas; se describen los siguientes aspectos identificados:

- En la cocina se debe asegurar las pipas de gas, estufas y elementos corto punzantes
- En la casa principal adolece de un sistema de ventilación efectivo para el calor.
- La enfermería debe aislarse para evitar riesgos y debe estar con su dotación debida y a disposición de uso inmediato
- En la casa administrativa adolece de un sistema de ventilación efectivo para el calor, el archivo activo debe estar protegido, implementar una cocineta para el personal
- Existe el riesgo de contaminación del agua potable, ya que en el mismo sitio donde se trata el agua se dejan tarros de basura, debe desarrollarse la Unidad de Almacenamiento de Residuos-UAR
- Implementar sitios de punto ecológicos
- Mejorar las condiciones de la caseta del guarda de seguridad
- Implementar un sistema de detección de Incendio, señalética, rutas de evacuación, protección eléctrica infantil

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incumpliendo lo establecido en 7.1 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos Incurriendo en el riesgo de no asegurar que se determine y proporcione el ambiente o entorno necesario para la operación de los procesos de la entidad a fin de facilitar el suministro de productos y servicios conformes.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores

Se evidenció en la revisión del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, de la Alcaldía de Santiago de Cali, que la auditada manifiesta que para los elementos de calibración, se proyectó una circular donde se da la responsabilidad a cada organismo. No se evidencia el seguimiento al cumplimiento de esta responsabilidad como Administrador de los bienes muebles a calibrar para la prestación del servicio, aunque se presentó radicado 201841810100039494 del 09 de agosto de 2018 y circular 4181.010.22.2.1020.003949 seguimiento a lineamientos para el mantenimiento, salvaguarda, cuidado y administración de los bienes inmuebles del municipio. Manifiesta que a través de visitas realizan seguimiento a los inmuebles, y reportan las inconsistencias a través de las visitas de inspección. Se Está construyendo un inventario de inmuebles entregados a terceros. Cuentan con un manual de administración de los bienes muebles y automotores del municipio de Santiago de Cali código MAJA01.03.02.18.M01 Versión 1, que se adoptó mediante decreto 4110.0.20.0261 del 3 de mayo de 2016, donde establecen las políticas y procedimientos referente a la administración de los bienes muebles y automotores, con el fin de asegurar su eficiente y racional aprovechamiento; no se evidencia control o seguimiento a su implementación. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine y proporcione recursos adecuados para asegurar el seguimiento válido y confiable y los resultados de medición, cuando se evalúe la conformidad de los productos y servicios de la entidad, y no asegurar que se provea la trazabilidad de la medición cuando es un requisito o se haya determinado que es necesario para tener confianza en la validez de los resultados de la medición

Gestión Del Riesgo De Desastre

En cuanto a los recursos de seguimiento y medición, se evidencia la formulación de cinco indicadores de gestión, de los cuales tres fueron validados por el DADII mediante el oficio No. 201841870200006874 del 09 de julio de 2018, sin embargo, a la fecha no se cuenta con medición. Incumpliendo lo establecido en el

6

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>numeral 7 Apoyo, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine y proporcione recursos adecuados para asegurar el seguimiento válido y confiable y los resultados de medición, cuando se evalúe la conformidad de los productos y servicios de la entidad, y no asegurar que se provea la trazabilidad de la medición cuando es un requisito o se haya determinado que es necesario para tener confianza en la validez de los resultados de la medición.</p> <p>Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial</p> <p>En visita de campo se evidencia que en el proceso se utilizan, equipos de medición y seguimiento, sin embargo, se no se evidencia que dichos equipos hayan sido calibrados una vez al año como está estipulado: Equipo dial de deformación calibrado por última vez diciembre de 2016. Máquina para ensayo de cilindros de concreto última fecha de calibración diciembre 27 de 2016. Baño de María Digital Calibrado última vez diciembre 27 de 2016 Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine y proporcione recursos adecuados para asegurar el seguimiento válido y confiable y los resultados de medición, cuando se evalúe la conformidad de los productos y servicios de la entidad, y no asegurar que se provea la trazabilidad de la medición cuando es un requisito o se haya determinado que es necesario para tener confianza en la validez de los resultados de la medición.</p>			
7	<p>7.2 Competencia</p> <p>En el proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Se evidencia que el Departamento realiza la elaboración del documento de Estudios previos, en el cual se incluye la Competencia del Prestador de Servicios a vincular en un proyecto específico: SIA Observa. Código 4135.010.26.1.012. Se pudo verificar en el estudio previo los requerimientos del personal necesario idóneo para realizar las actividades. Perfil. Ingeniero Industrial 24 meses de experiencia. Se observó el formato de apoyo Verificación de Cumplimiento de Requisitos que describe las competencias de la profesional que lleva a cabo las actividades de este contrato. El criterio también se encontró conforme en el proceso Gestión Cultural.</p> <p>Cumpliendo con el numeral 7 Apoyo, 7.2 Competencia, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Gestión y Desarrollo Humano</p> <p>El auditado manifiesta que la entidad asegura requisitos de educación formación y experiencia soportada en el Manual de Funciones, con relación a los contratistas se define de acuerdo al perfil requerido por los organismos. La entidad cuenta con la formulación de Proyectos de Aprendizaje en Equipo que permiten la generación del Plan Institucional de Capacitación a desarrollar durante la vigencia. Se realiza seguimiento a las recomendaciones presentadas en la Pre auditoría realizada por el Icontec, donde se realizaron observaciones con respecto a la Evaluación de Competencia, mencionando que: No se han evaluado las competencias y conocimientos requeridos en el Manual de Funciones a los cargos que ingresaron en el 2017. No se han tomado acciones para adquirir la competencia necesaria a las personas que ingresaron en el 2017. Con respecto a lo anterior el auditado manifiesta que el proceso aún no ha iniciado las acciones respectivas para la integración del tema de competencias al proceso de selección. Se tiene previsto realizar ajuste al procedimiento, criterios de calificación y formatos para que se determine la idoneidad de los candidatos que ingresan (nivel directivo y provisionales) y para los empleados de carrera en los procesos de encargo. De igual forma se menciona que el proceso no ha realizado identificación de brechas de educación, formación y experiencia para tomar las medidas necesarias. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.2 Competencia, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no determinar la competencia requerida para los cargos o actividades de la entidad que puedan afectar la conformidad de sus productos o servicios o la satisfacción del cliente y asegurar que las personas que desempeñan tales cargos o realizan dichas actividades sean competentes para hacerlo.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

7.5 Información documentada

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Económica Y Social, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Comunicación Publica, Servicio De Deportes, Desarrollo Económico Y Competitividad, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Del Riesgo De Desastre, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Gestión Jurídica, Gestión Y Desarrollo Humano, Gestión Documental, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Atención Al Usuario, Gestión Tributaria, Administración De Tesorería, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.

Planeación Institucional

El Proceso de Planeación Institucional, cuenta con el alcance del sistema de gestión de calidad, la política de calidad y objetivos de calidad debidamente documentados. La actualización de los procedimientos definidos en el MOP ha sido revisada y aprobada sin embargo, se evidencia que las últimas actualizaciones de los procesos Gestión de Seguridad Social y Deporte y la Recreación no están disponibles en la Intranet. Además, se evidencia que los registros y documentos aportados por el auditado requieren ser alineados con los instructivos de documentación y caracterización. El auditado manifiesta que los instructivos ya están actualizados pero no los aporta en el momento de la auditoría. De igual manera, el proceso no realiza el debido diligenciamiento de actas ni listados de asistencia según la muestra tomada y presentada por el auditado. Algunas de las actas no cuentan con la implementación de la TRD ni el consecutivo y el control establecido según lo manifiesta el auditado, pues no coincide con el consecutivo de las actas físicas. Se evidencian carpetas que contienen Circulares, Actas y comunicaciones oficiales, lo cual demuestra que hay ausencia en la implementación de las políticas de gestión documental. Así mismo, la conformación de carpetas de Circulares no conserva una secuencia cronológica. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no tener control sobre la Información documentada y de no estar disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, tal como lo establece la Norma.

8

Gestión Cultural

En la visita en sitio se evidenció que hay tareas que se realizan en las bibliotecas del alcance que no están reflejadas en el diseño de procedimiento servicios bibliotecarios, entre estas: para el registro de los usuarios en la llave del saber, en el caso de no contar con toda la información requerida por el sistema se debe prestar el servicio como usuario no registrado, este direccionamiento no está reflejado. No se refleja re direccionamiento de tareas si el servicio bibliotecario es: acceso a internet, consulta en sala, préstamo externo o referencia, así mismo no están detalladas sus respectivas actividades y tareas. Para ingresar al usuario en la llave del saber y en los servicios PVD se solicita el diligenciamiento de un mismo formato ya que se requiere la misma información, esto con el fin de agilizar el trámite, sin embargo se observa que se aplican diferentes formatos en las bibliotecas y estos no están aprobados por calidad. Se dio conocer un documento llamado "reglamento de servicio de préstamo externo" el cual no está aprobado por calidad y no se encuentra dentro de la modelación del proceso. También se evidenció que este reglamento no es socializado al usuario puesto que no es visible en las instalaciones de las bibliotecas, por ende este no tiene claridad sobre las recomendaciones del préstamo externo. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad controle la información documentada necesaria para cumplir con la norma, al igual que la información documentada que haya sido determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; no asegurar que cuando se cree y actualice información documentada se utilice la identificación, formato y medios apropiados y que se revise y apruebe; no asegurar que la información documentada se encuentre disponible en un medio adecuado; y no asegurar que el control que haga de su información documentada también aborde la distribución, el acceso, la recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición

Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores

Se realizó la revisión del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, de la Alcaldía de Santiago de Cali, donde se pudo evidenciar que no se cuenta con la documentación de los procesos acorde a los instructivos de



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

documentación e instructivo de caracterización de procesos ajustados, a pesar de los lineamientos impartidos por la Subdirección de Gestión Organizacional y según lo argumentado por la auditada, no se aplica en el proceso por el cambio del proceso, producto de la reforma de 2016. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad controle la información documentada necesaria para cumplir con la norma, al igual que la información documentada que haya sido determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; no asegurar que cuando se cree y actualice información documentada se utilice la identificación, formato y medios apropiados y que se revise y apruebe; no asegurar que la información documentada se encuentre disponible en un medio adecuado; y no asegurar que el control que haga de su información documentada también aborde la distribución, el acceso, la recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición.

Información Estratégica

Respecto a la información documentada, se evidenciaron las actas de elaboración del contexto estratégico y de formulación del mapa de riesgos de los días 4, 21, 22 y 23 de mayo de 2018 en el formato de acta obsoleto; así como Acta 4132.010.14.12. sin consecutivo del 23 de julio de 2018. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad controle la información documentada necesaria para cumplir con la norma, al igual que la información documentada que haya sido determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; no asegurar que cuando se cree y actualice información documentada se utilice la identificación, formato y medios apropiados y que se revise y apruebe; no asegurar que la información documentada se encuentre disponible en un medio adecuado; y no asegurar que el control que haga de su información documentada también aborde la distribución, el acceso, la recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Respecto a la documentación del proceso, se evidenciaron los siguientes hallazgos: Acta de reunión 4173.010.14.12.3 con error en el número de consecutivo, de fecha 24/ene/2018, Acta 4173.010.14.12. sin consecutivo de fecha 24/may/2018, Acta de reunión 4173.020. sin número TRD del 28/may/2018. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7 Apoyo, 7.5 Información documentada, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad controle la información documentada necesaria para cumplir con la norma, al igual que la información documentada que haya sido determinada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; no asegurar que cuando se cree y actualice información documentada se utilice la identificación, formato y medios apropiados y que se revise y apruebe; no asegurar que la información documentada se encuentre disponible en un medio adecuado; y no asegurar que el control que haga de su información documentada también aborde la distribución, el acceso, la recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición.

Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales

Es necesario articular el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF del convenio interadministrativo con los exigidos por el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio para la atención a la Primera Infancia. Es necesario cumplir con los lineamientos de Gestión Documental para desarrollar estrategias, acciones, proyectos o planes de mejoramiento para el Archivo Activo e Inactivo, con la Circular 4137.030.22.2.1020.000376 del municipio sobre Protección y Custodia de Archivos de Gestión e Inactivos, en la sede Administrativa de la Subsecretaría y Unidades de Servicio-UDS para la Atención Integral a la Primera Infancia de integrantes de grupos familiares víctimas del conflicto armado. Incluir en el Sistema de Gestión de Calidad los documentos utilizados para registrar las actividades en Modalidad día, tales como: Ficha de Valoración y Proceso de Atención. A la línea de Servicio de Primera Infancia se asocian los siguientes proyectos e indicadores del Plan de Desarrollo BP 07044851 - Fortalecimiento de las estrategias de atención integral a la Primera Infancia en el municipio Santiago de Cali. Objetivo: Mejorar la atención integral y pertinencia de los niños y niñas de primera infancia a la atención integral en el Municipio de Santiago de Cali. Meta: 7.929. Ejecución: 6.729 (85%) Para garantizar la atención integral a la primera infancia, contenida en este proyecto, el Municipio, a través de la Secretaría de Bienestar Social, ha suscrito los siguientes convenios: Convenio Interadministrativo No. 76.25.17.923 de 2017 suscrito entre el Municipio Santiago de Cali - Secretaría de Bienestar Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la atención de 6.539 niños

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	y niñas, por valor de \$14.636.925.701 para las vigencias 2017 y 2018. Convenio de asociación No.4146.010.27.1.0003.2018 celebrado entre el Municipio de Santiago de Cali y el Hogar Infantil Los Caleñitos, para la atención de 190 niños y niñas menores de 5 años, por valor de \$666.741.061, de los cuales el Municipio a través de la Secretaría de Bienestar Social, aportó \$589.546.525 y el Hogar Infantil Los Caleñitos \$77.194.536 en especie, representado en atenciones adicionales. Es necesario cumplir con los lineamientos de Gestión Documental para desarrollar estrategias, acciones, proyectos o planes de mejoramiento para el Archivo Activo e Inactivo, teniendo en cuenta el Principio de enfoque diferencial de la Política Pública de Archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto Armado; El protocolo del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) y el Archivo General de la Nación (AGN); lineamientos definidos en la Circular 4137.030.22.2.1020.001028 del municipio sobre los Archivos referidos a las graves y manifiestas Violaciones de los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno; y cumplir con la Circular 4137.030.22.2.1020.000376 del municipio sobre Protección y Custodia de Archivos de Gestión e Inactivos, en la sede de Casa Matría y Hogar de Acogida para la atención integral a mujeres víctimas de violencias basadas en género y su núcleo familiar.		
9	8.1 Planificación y control operacional El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Institucional, Servicio De Deportes, Gestión De Seguridad Social Integral, Desarrollo Económico Y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial y Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales. Gestión Del Riesgo De Desastre En lo relacionado con la planificación y control operacional, el auditado manifiesta que para la implementación de la línea de servicio a certificar se cuenta con el contrato No.4163.001.26.1.249 firmado con el Benemérito cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cali el día 21 de junio de 2018, cuyo objeto es prestación de servicio s para continuar la implementación de un sistema comunal de prevencionistas frente eventos adversos en el Municipio de Santiago de Cali. Comunas 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16 y los corregimientos el hormiguero, Pance y Felidia, el cual contiene un cronograma de actividad específicas, para evidenciar la planeación se presenta el acta de fecha 12 de julio de 2018, posterior a la firma del contrato, sostenida entre los representantes del cuerpo de bomberos y el Señor Fabián Hernández por parte de la Secretaría de gestión del riesgo de desastres, teniendo como temas a tratar los siguientes: definición de los temas, el proceso a aplicar y las etapas del proceso de convocatoria, sin embargo no se evidencia la planificación de la línea de servicio por parte del organismo que asegure la prestación del servicio. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.1 Planificación y control operacional, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad planifique, implemente y controle los procesos que son necesarios para el suministro de productos o servicios por parte de la entidad, incluidos todos los procesos provistos de forma externa. Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial El auditado presenta los siguientes soportes de planificación y control operacional: Se realiza planificación a través del Plan Anual de Adquisiciones consolidado por el Departamento Administrativo de Contratación Pública. Enlace de publicación http://www.cali.gov.co/contratacion/publicaciones/463/plan_de_compras/ . Plan de Acción del proceso evidenciado con su respectivo seguimiento en el Informe de Gestión de la Secretaría de Infraestructura Vial con corte al 30 de junio de 2018. Plan de trabajo del proceso. Programación semanal y diaria para trabajo en zonas evidenciado en boletín informativo publicado en el enlace http://www.cali.gov.co/infraestructura/publicaciones/142682/esta-es-la-programacion-del-bacheton-para-esta-semana/ . El proceso cuenta con Mapa de Riesgos de Gestión validado a través de comunicación oficial con radicado N° 201841370200000804 del 31 enero de 2018. Se evidencia la planificación y control operacional a través del Formato MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación de Insumos y Proveedores Productos, Clientes y Grupos de Interés, validado el 27 de septiembre de 2017 a través de comunicación oficial con radicado N° 201741370200005334. El auditado valida la recepción de lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, así: *Circular con radicado N° 201841370200000204 del 15 de enero Asunto: Lineamientos formulación y		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

actualización de Mapas de Riesgos.

*Circular con radicado N° 201841370200002644 del 6 marzo de 2018. Asunto Lineamientos políticas de operación de procesos.

Se evidencia en el Informe de Gestión del organismo con corte al 30 de junio de 2018, el seguimiento a los proyectos de inversión y contratos de obra con el porcentaje de avance y soporte fotográfico respectivo. Así mismo se describe en dicho informe la contratación realizada en el organismo especificando la modalidad de contratación, recursos y observaciones específicas según el caso. En la visita realizada en campo se evidencia que en las reuniones de priorización, comité técnico semanal elaboran un programa de vías a intervenir y de este se realiza la programación diaria, sin embargo no se evidencia la utilización de los formatos validados en el proceso. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.1 Planificación y control operacional, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de No asegurar que la entidad planifique, implemente y controle los procesos que son necesarios para el suministro de productos o servicios por parte de la entidad, incluidos todos los procesos provistos de forma externa.

Gestión Cultural

El proceso cuenta la planificación del servicio a través de la documentación validada de los sistemas de gestión como lo son: mapa de riesgos, caracterización formatos F09 y F11, políticas de operación, fichas técnicas de indicadores con sus respectivos seguimientos, plan de calidad y plan de trabajo del proceso. Se evidencia por parte del auditado el conocimiento de la Planeación estratégica de la secretaria de cultura, evidencia conocimiento en los documentos que lo soportan (Plan de Desarrollo del Municipio, Plan de Trabajo para la Red de Bibliotecas públicas y el plan de trabajo por nodo de bibliotecas). Sin embargo, no se evidenció acta de socialización a los bibliotecarios de la planeación al interior de la Biblioteca del Deporte. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.1 Planificación y control operacional, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como No asegurar que la entidad planifique, implemente y controle los procesos que son necesarios para el suministro de productos o servicios por parte de la entidad, incluidos todos los procesos provistos de forma externa.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Frente a la planificación y control operacional se evidenció formato Plan de trabajo que se encuentra dividido por fichas de proyectos, no se evidenció articulación entre las actividades de los distintos participantes del proceso; además acta de reunión 4173.020. sin número TRD del 28/may/2018 con objetivo "Retroalimentar las acciones realizadas en diferentes actividades de la Subsecretaría", en la que se tratan entre otros, información sobre avances de planes de trabajo, encuestas y mapas de riesgos y cumplimiento indicadores planes de desarrollo. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.1 Planificación y control operacional, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como No asegurar que la entidad planifique, implemente y controle los procesos que son necesarios para el suministro de productos o servicios por parte de la entidad, incluidos todos los procesos provistos de forma externa.

8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

10

Gestión del Riesgo De Desastre

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Institucional, Servicio De Deportes, Desarrollo Económico y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales, Gestión Cultural y Gestión De Seguridad Social Integral.

En cuanto a la determinación de los productos y servicios el auditado evidencia: La modelación del proceso gestión del riesgo de desastres, que contiene la modelación de los subprocesos, insumos, productos, proveedores, clientes y partes interesadas, procedimientos e indicadores, documentados en los formatos establecidos por la Entidad. Sin embargo el producto específico para la línea de servicio a certificar no se evidencia claramente en la modelación del proceso, modelación del subproceso, ni en la determinación de las características, así como tampoco el cliente y/o parte interesada que recibe el producto, en los formatos F09, F11 y F12. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de No asegurar que la entidad determine los requisitos de los productos o servicios.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Respecto a la determinación de los requisitos para los productos y servicios, se evidenció que los requisitos frente a los servicios y los considerados por la entidad se encuentran en los formatos F09 y F12, los requisitos legales en el F14; los anteriores documentos se encuentran pendientes de validación. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como No asegurar que la entidad determine los requisitos de los productos o servicios.

Gestión Cultural

Se cuenta con los formatos F9, F11 F12 y F14 validados el 20 de abril de 2018. El auditado manifiesta que hasta el momento no se ha tenido una recomendación de impacto que cambie la modelación del proceso, pero si las estrategias de promoción de lectura temporales, se evidenció la estrategia de libros libres que consiste en dejar libros afuera de la biblioteca para que las personas puedan llevarlos, leer y devolverlos o donar en este espacio. Sin embargo, estas acciones no se encuentran debidamente evidenciadas. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como No asegurar que la entidad determine los requisitos de los productos o servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Gestión Cultural, Desarrollo Económico Y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales.

Gestión Del Riesgo De Desastre

11

En lo relacionado con el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se evidencia el cumplimiento de los requisitos por el proceso Adquisición de Obras, Bienes y Servicios de la Entidad en sus etapas precontractual y contractual, sin embargo no se evidencia lo relacionado al seguimiento de las obligaciones contractuales en la fase de ejecución, incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no controlar los procesos, productos o servicios, suministrados por un proveedor externo; no asegurarse que los procesos, productos o servicios suministrados internamente, no afectan de manera adversa la capacidad de la entidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los clientes; no asegurar que la entidad comunique con claridad a los proveedores externos los requisitos y controles que necesita para procesos, servicios o productos provistos externamente a fin de evitar un efecto negativo en sus operaciones o en la satisfacción del cliente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	8.5 Producción y provisión del servicio			
	<p>El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Servicio De Deportes, Desarrollo Económico Y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial y Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales.</p> <p>Gestión Del Riesgo De Desastre</p> <p>En cuanto a la determinación de los productos y servicios el auditado evidencia: La modelación del proceso gestión del riesgo de desastres, que contiene la modelación de los subprocesos, insumos, productos, proveedores, clientes y partes interesadas, procedimientos e indicadores, documentados en los formatos establecidos por la Entidad. Sin embargo el producto específico para la línea de servicio a certificar no se evidencia claramente en la modelación del proceso, modelación del subproceso, ni en la determinación de las características, así como tampoco el cliente y/o parte interesada que recibe el producto, en los formatos F09, F11 y F12. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.5 Producción y provisión del servicio, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no establecer los controles para suministrar productos y prestar servicios que aseguren el logro de los resultados previstos, reduciendo el potencial de salidas no conformes; no asegurar que la entidad emplee la identificación y trazabilidad para poder determinar los procesos, productos o servicios que pudieran verse afectados por posibles salidas no conformes durante el proceso de producción y prestación del servicio; no preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos; no cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios; no revisar y controlar los cambios para la producción y prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse en la conformidad con los requisitos.</p> <p>Gestión Cultural</p> <p>Se identifica puntos de control a través del formato F16 y plan de calidad. El objeto de control es el material o recurso devuelto por el usuario, se evidencia un reglamento interno de préstamo externo. En los informes mensuales se evidencia seguimiento a este punto de control y se reportan novedades. En la visita in situ se evidenció que hay tareas que se realizan en las bibliotecas del alcance que no están reflejadas en el diseño de procedimiento servicios bibliotecarios, entre estas: para el registro de los usuarios en la llave del saber, en el caso de no contar con toda la información requerida por el sistema se debe prestar el servicio como usuario no registrado, este direccionamiento no está reflejado. No se refleja el direccionamiento de tareas si el servicio bibliotecario es: acceso a internet, consulta en sala, préstamo externo o referencia, así mismo no están detalladas sus respectivas actividades y tareas. Para ingresar al usuario en la llave del saber y en los servicios PVD se solicita el diligenciamiento de un mismo formato ya que se requiere la misma información, esto con el fin de agilizar el trámite, sin embargo, se observa que se aplican diferentes formatos en las bibliotecas y estos no están aprobados por calidad. Se dio conocer un documento llamado "reglamento de servicio de préstamo externo" el cual no está aprobado por calidad y no se encuentra dentro de la modelación del proceso. También se evidenció que este reglamento no es socializado al usuario puesto que no es visible en las instalaciones de las bibliotecas, por ende, este no tiene claridad sobre las recomendaciones del préstamo externo. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.5 Producción y provisión del servicio, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Así como no establecer los controles para suministrar productos y prestar servicios que aseguren el logro de los resultados previstos, reduciendo el potencial de salidas no conformes; no asegurar que la entidad emplee la identificación y trazabilidad para poder determinar los procesos, productos o servicios que pudieran verse afectados por posibles salidas no conformes durante el proceso de producción y prestación del servicio; no preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos; no cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios; no revisar y controlar los cambios para la producción y prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse en la conformidad con los requisitos.</p>			
12				
	8.7 Control de las salidas no conformes			
13	<p>El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Institucional, Servicio De Deportes, Desarrollo Económico y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Construcciones Licenciadas, Gestión Cultural.

Planeación Institucional

El auditado presenta Circular No. Del 12 de julio de 2018, mediante el cual se divulgan las decisiones tomadas frente al procedimiento MEDE01.05.02.18.P19.F01-Formulación Plan de Mejoramiento por Proceso y el formato MEDE01.05.02.18.P16.F01-Registro del Tratamiento y de No Conforme. Además, presenta Actas No. 4137.020.1.8-4 del 6 de abril de 2018, No. 4137.020.3.34 .30 del 16 de abril del 2018, No. 4137.020.3.37 del 4 de mayo de 2018 y Acta No. 4137.020.14.12-8 del 4 de abril de 2018, como evidencia de las reuniones en las cuales se dieron lineamientos sobre Producto No Conforme. Lo anterior, demuestra el compromiso del proceso Planeación Institucional frente a la claridad que deben tener los procesos para el control de las salidas No Conformes Sin embargo, no se evidencia en el proceso Planeación Institucional, la aplicación del Procedimiento Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme. El proceso no identifica, controla ni realiza tratamiento a los productos no conformes que se generan en el proceso o que llegan como entrada (o insumo) al mismo.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como continuar con debilidades en el control y la provisión del producto, bien sea dentro del proceso o en otros procesos de la entidad.

Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria

Respecto al control de las salidas no conformes durante la auditoría no se evidenció conocimiento y aplicación de procedimiento para el manejo de producto no conforme durante el periodo evaluado. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación del servicio); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

Administración De Tesorería

No se evidencia la implementación del control de salidas no conformes en el proceso. Sin embargo el proceso solicitó capacitación mediante comunicación N° 201841310300027604 con respuesta N° 201841370200007554 para programa capacitación. Incurriendo en el riesgo de no evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación del servicio); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes, e incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Gestión Tributaria

No se evidencia la implementación del control de salidas no conformes en el proceso. Incurriendo en el riesgo de no evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación del servicio); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes, e incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Gestión del Riesgo De Desastre

En lo relacionado con el control de las salidas no conformes el auditado no presenta evidencia para cumplimiento de este requisito. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación del servicio); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

Atención a La Comunidad y Grupos Poblacionales

Se evidencia en Acta del 13/05/2018 un registro de salida no conforme del servicio en la recepción y recogida de la mujer ILDA GARCÍA QUIÑONES, identificada con número de cédula 36875262, por el equipo de la medida de atención. Se identifica la necesidad de proteger y vincular a la mujer en la medida de atención identificada como medida de acogida por el alto grado de vulnerabilidad y riesgo en el que se encuentra, debido a la demanda de casos, la usuaria debió espera más de tres horas para ser trasladada a la medida, produciendo una no conformidad en la usuaria que corresponde claramente a la no satisfacción de la prestación del servicio. La situación pudo ser solucionada de manera conforme, y se le da a conocer a la mujer víctima de violencia basada en género los percances que se presentaron para lograr recepcionar su caso y ser recogida de manera oportuna, siendo esta la salida y la acción necesaria para no afectar el proceso de entrega conforme del servicio a la usuaria final. Se observaron evidencias aportadas por los interventores y del nutricionista con el formato de apoyo "Acta de Visita de Supervisión de Condiciones de Recepción, Almacenamiento, Suministro, Inventario y Custodia de la Bienestarina de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali", según acta de reunión sin numeración del 25-may-2018 para gestionar los soportes de recibo, almacenamiento, distribución, entrega, preparación y consumo de Bienestarina entregada por ICBF a EAS FUNDACOBÁ en el marco del convenio 76.25.17.923 de 2017, Acta de visita 25-ene-2018 en la EAS FUNSAE en Villa del sur; Acta de visita 25-ene-2018 en la EAS FUNSAE-FUNDACOBÁ en los Cábmulos; Acta de visita 15-mar-2018 en la EAS FUNDACOBÁ en Villa del sur. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en 8.7 Control de las salidas no conformes. Así como no evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación de servicios); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial

Se realiza socialización con gestores viales encontrando no conformes en relación a la calidad vs tiempo y condiciones climáticas. A la fecha no se ha aplicado el procedimiento. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 8 Operación, 8.7 Control de las salidas no conformes, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no evitar la entrega o uso no intencional de salidas no conformes (en todas la etapas de la producción y la prestación del servicio); no asegurar que la entidad conserve la información documentada relacionada con: Salidas no conformes en todas las etapas de la producción y la entrega del servicio, acciones emprendidas para corregir no conformidades y aquellos servidores públicos que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

9 Evaluación del desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Servicio De Deportes, Gestión Cultural, Desarrollo Económico y Competitividad, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria, Atención Al Usuario, Atención a La Comunidad Y Grupos Poblacionales

14

Gestión Cultural

Se evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción y de atención al usuario desde el mes de julio, se encuentran a la espera de consolidación de resultados para realizar su respectivo análisis y toma de decisiones. Se evidencia informe general de satisfacción del cliente de la Secretaría que se aplican en la ventanilla única del Centro Cultural. No obstante, de las bibliotecas del alcance no se tiene aún informe debido a que la aplicación de las encuestas lleva un poco menos de 30 días. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

Planeación Institucional

El proceso no evidencia trazabilidad de las peticiones o sugerencias de los clientes internos y el auditado no aportó informe de satisfacción de beneficiarios. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de No identificar el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno.

Gestión Del Riesgo De Desastre

En lo relacionado con la satisfacción del cliente, el auditado manifiesta que se evaluara dicha satisfacción mediante una encuesta definida entre las partes, sin embargo, las etapas ejecutadas en el contrato no permiten evidenciarlo. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no enfocarse hacia el seguimiento de la retroalimentación del cliente para evaluar su satisfacción y determinar oportunidades de mejora.

Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial

El auditado manifiesta que la aplicación de encuestas por parte de los gestores sociales se inició en el mes de agosto, una vez fue validado el Formato Encuesta para Medir Percepción Mantenimiento vial con Grupo operativo. Por lo anterior el proceso no cuenta con un análisis de percepción del usuario que de cuenta de las necesidades y expectativas. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no enfocarse hacia el seguimiento de la retroalimentación del cliente para evaluar su satisfacción y determinar oportunidades de mejora.

9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Institucional, Gestión Cultural, Gestión De Seguridad Social Integral, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Documental, Planeación Económica Y Social, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Comunicación Publica, Control Interno A La Gestión, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Gestión Jurídica, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial

Información Estratégica

15

Frente al análisis y evaluación, se evidenció seguimiento mensual de las fichas de indicadores de trámites y servicios de: "Encuesta de SISBEN", "Inclusión de personas en la base de datos de SISBEN", "Actualización de datos de identificación del SISBEN", "Retiro de un hogar de la base de datos del SISBEN", "Retiro de personas de la base de datos del SISBEN", encontrándose cumplimiento mensual de cada uno de estos indicadores. Los indicadores del proceso Información Estratégica se enviaron a validación el 26 de julio de 2018 con radicado No. 201841320100007334, y reasignado a la Subdirección de Gestión Organizacional el 14 de agosto de 2018, tratándose de dos indicadores: "% de implementación del plan estadístico territorial" y "% de metadatos elaborados". Por lo anterior, a la fecha de la visita en sitio no se evidenció el análisis y evaluación de los indicadores de proceso para el periodo evaluado; y no se evidenció la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos, dado que a la fecha no se ha realizado seguimiento al mapa de riesgos del proceso. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no analizar y evaluar los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos y determinar cualquier acción requerida y las oportunidades de mejora.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Servicio de Deportes

La solicitud de validación de los indicadores se hizo mediante comunicado 201841620100019594 del 27 de julio del 2018 y con el mismo, se envía el seguimiento de los indicadores. En los formatos fichas de seguimiento a los indicadores, se evidencia el análisis de los resultados. También se evidencia el análisis y evaluación de los datos, como consta en acta 4162.010.14.12.1.11 del 28 de mayo de 2018 asunto: "Jornada de seguimiento a la implementación del producto/servicio no conforme procedimiento iniciación y formación deportiva", donde se identifican que el 20% de los monitores no asisten a los espacios de formación de formadores y el 10% de los monitores no comprenden y ejecutan correctamente el momento 3 de la sesión de clase, que consta de aplicar el tema central por medio de los ejercicios introductorios, avanzados y evaluativos. Sin embargo, no se realiza seguimiento a los controles y tratamiento de los riesgos de gestión, además, el auditado manifiesta que una funcionaria de la Secretaría de Deportes y la Recreación realizó, hasta marzo de 2018, el seguimiento a los riesgos de corrupción, pero no se presentó al Equipo Auditor el seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso, que fue diseñado bajo la nueva metodología. Además, se evidencia en archivo en Excel denominado "Estadísticas Impacto seguimiento Parrilla Deporvida 2017-2018" que los controles aplicados a los Productos No Conformes no han sido efectivos, lo anterior, teniendo en cuenta que en el año 2017, se reportaron 88 incidentes (monitor no asistió, monitor cambio de horario, Dirección Incorrecta en Parrilla y Horario incorrecto en parrilla), para un promedio de 7 incidentes por mes; y a Julio de 2018, el número de incidentes ascendió a 57, es decir, un promedio de 8 por mes. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de No identificar las necesidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad y el grado de satisfacción de las partes interesadas y la eficacia de la planificación.

Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria

Respecto a los indicadores de proceso (11), estos se encuentran pendientes de validación según oficio 201841730100014574 del 27/jul/2018, por lo que a la fecha de auditoria no se ha realizado medición del desempeño en el tiempo evaluado. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no analizar y evaluar los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos y determinar cualquier acción requerida y las oportunidades de mejora"

Gestión Del Riesgo De Desastre

En cuanto al análisis y evaluación, no se evidencia por temporalidad de la ejecución del contrato la etapa de seguimiento. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no analizar y evaluar los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos y determinar cualquier acción requerida y las oportunidades de mejora.

Desarrollo Físico / Mantenimiento de Infraestructura vial

Se realiza ajuste a los indicadores del proceso en reunión del 3 de julio de 2018 programada por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación, donde se realiza apoyo para la formulación de las fichas técnicas de indicadores del proceso. Posterior a la jornada se remiten fichas técnicas de indicadores a través de correo electrónico del 14 de agosto. El proceso, aunque cuenta con informe de seguimiento con corte al 30 de junio de 2018, no cuenta con indicadores validados por lo tanto no evidencia monitoreo de los mismos. En la visita en campo no se evidencia la realización del análisis de información derivada de la aplicación de las encuestas de satisfacción, según se aprecia en el informe de visita técnica para mantenimiento vial con grupo operativo realizado en la calle 41 entre calle 5 y 6b. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no analizar y evaluar los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los

W



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

requisitos y determinar cualquier acción requerida y las oportunidades de mejora.

16

9 Evaluación del desempeño, 9.2 Auditoria interna

Control Interno a La Gestión

En la planeación se revisan los planes de auditoria de los otros entes de control. Los resultados de las auditorias de los entes externos se utilizan como insumo para el programa anual de auditoria. Se evidencia en el procedimiento Evaluación de desempeño de auditores internos tarea 2 no se tiene un procedimiento establecido la identificación de las cualidades personales y/o comportamentales. No se cuenta con procedimiento para asignar roles de auditor líder o de apoyo, no se tiene unificación de criterios. La confidencialidad de la información hay una política de operación relacionada y en todos los contratos de los auditores está estipulada la cláusula de confidencialidad sin embargo para los funcionarios de planta no se estipula un compromiso de confidencialidad y no existe un parámetro estandarizado sobre el tratamiento de la información que recogen los auditores. No se encuentra documentado el proceso de auditorias especiales. Incumpliendo lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.2 Auditoria interna, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no garantizar obtener información a través de auditorias internas sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad a partir de una visión independiente a fin de asegurar que el sistema esté implementado y se mantenga eficazmente; y no asegurar que se establezca, implemente un programa de auditorias"

17

10 Mejora

El presente criterio se encontró conforme en los siguientes procesos: Planeación Institucional, Servicio De Deportes, Administración De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Desarrollo Económico Y Competitividad, Gestión Documental, Planeación Económica Y Social, Administración De Bienes Muebles, Inmuebles Y Automotores, Control Y Mantenimiento Del Orden Público / Control A Construcciones Licenciadas, Planeación Física Y Del Ordenamiento Territorial, Contabilidad General, Gestión De Finanzas Publicas, Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria , Comunicación Publica, Administración De Tesorería, Gestión Tributaria, Atención Al Usuario, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Desarrollo Físico / Mantenimiento De Infraestructura Vial, Gestión Y Desarrollo Humano, Adquisición De Bienes, Obras Y Servicios, Control Disciplinario y Atención A La Comunidad Y Grupos Poblacionales.

Planeación Institucional

Se evidencia que el proceso de Planeación Institucional formuló acciones de mejora para eliminar las causas de los hallazgos reportados en los informes de las auditorias No. 31-MECI, 32-Calidad y 29-SISTEDA y lleva a cabo el seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento para su posterior envío al Departamento Administrativo de Control Interno. Sin embargo, no se evidencia análisis de causas ni las lecciones aprendidas que se convertirían en buenas prácticas para evitar que se presenten nuevamente los hallazgos y se mejore el Sistema de Gestión de Calidad. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de No cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Gestión Del Riesgo De Desastre

No se evidencia la toma de acciones para la mejora, dado que los indicadores definidos para evaluar la gestión no se han medido. Incumpliendo lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente. Incumpliendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente.

Control Interno a la Gestión

No se evidenciaron hallazgos en auditorias de la Contraloría, sin embargo, no es posible verificar la implementación de acciones de mejora, tampoco se ha identificado e implementado producto No conforme en el formato definido por el proceso de planeación institucional. Incumpliendo lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
			VERSIÓN	2
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

Se evidencias mejoras en: incremento de usuarios de los servicios públicos, bibliotecas públicas con catálogos articulados entre sí, adquisición de 1136 nuevas colecciones, nuevos computadores y muebles bibliotecarios entre otros, pero estos no se encuentran documentados. Se evidencia en el proceso el seguimiento a los planes de mejoramiento, sin embargo, no se encuentran documentados ejercicios de autoevaluación y mejora continua. Se identifica en la operación de 2 Bibliotecas del alcance una estrategia denominada "Libros Libres" la cual permite que los usuarios se lleven los libros, siempre y cuando dejen uno nuevo. Pero no se evidencio ningún control establecido en este proceso, lo que no permite tener un indicador que mida el impacto de la estrategia. Se recomienda establecer un control y documentarlo. Incumpliendo lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 Incurriendo en el riesgo de no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente.

Información Estratégica

Respecto al criterio de mejora, manifestó la auditada que no se han realizado ejercicios de autoevaluación por parte del proceso. Igualmente manifestó que la formulación de las acciones para los planes de mejoramiento producto de auditorías internas se realiza mediante reuniones con el equipo de trabajo del proceso, pero no se documenta la revisión y el análisis de la no conformidad, así como la determinación de las causas de la no conformidad y la eficacia de la acción correctiva tomada. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente.

Gestión Jurídica

Se evidencia Acta No. 4121.040.14.12.17 del 27 de abril de 2018 y Acta No. 4121.040.14.12.19 del 2 de mayo/18 con el fin de realizar el seguimiento a los indicadores del proceso de gestión jurídica y metas del plan de desarrollo municipal de enero a marzo-18, donde se identifican acciones de mejora del proceso. Acta No. 4121.040.14.12.23.1 del 8 de junio/18, cuyo objetivo es socializar los indicadores de gestión del proceso de gestión jurídica y tomar acciones de mejora. Informe de seguimiento a indicadores del proceso y metas del plan de desarrollo de abril a junio de 2018, donde se identifican acciones de mejora del proceso, sin embargo las acciones no se encuentran documentadas en el formato MCCO01.04.03.14.12.P04.F01 Plan de mejoramiento por proceso, lo cual permite colocarse plazos y responsables, facilita y registra el seguimiento de las acciones. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 34 criterios evaluados, en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali se presentaron 34 hallazgos en total, situación que se describe a continuación:

Conformidades	9
Oportunidades de Mejora	8
No Conformidades	17

35. RECOMENDACIONES



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Daniel Jair Chacón Balcázar

**Subdirector de Gestión Organizacional – Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación
Institucional**

EQUIPO AUDITOR

Nombre del Líder:	Firma	Nombre del Coordinador:	Firma
Ivonne Julieth Rodriguez Uruena		Orlando Silva Osorio	