	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.09 VERSION 2 Fecha de Aprobación: 19/08/2010

OFICINA DE CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME DEL SISTEMA DE CALIDAD VIGENCIA 2013

Cartago, Enero 22 de 2014

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

OBJETIVO DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD:

Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma NTCGP-1000:2009 y evaluar el grado de implementación y aplicabilidad de sus procesos.

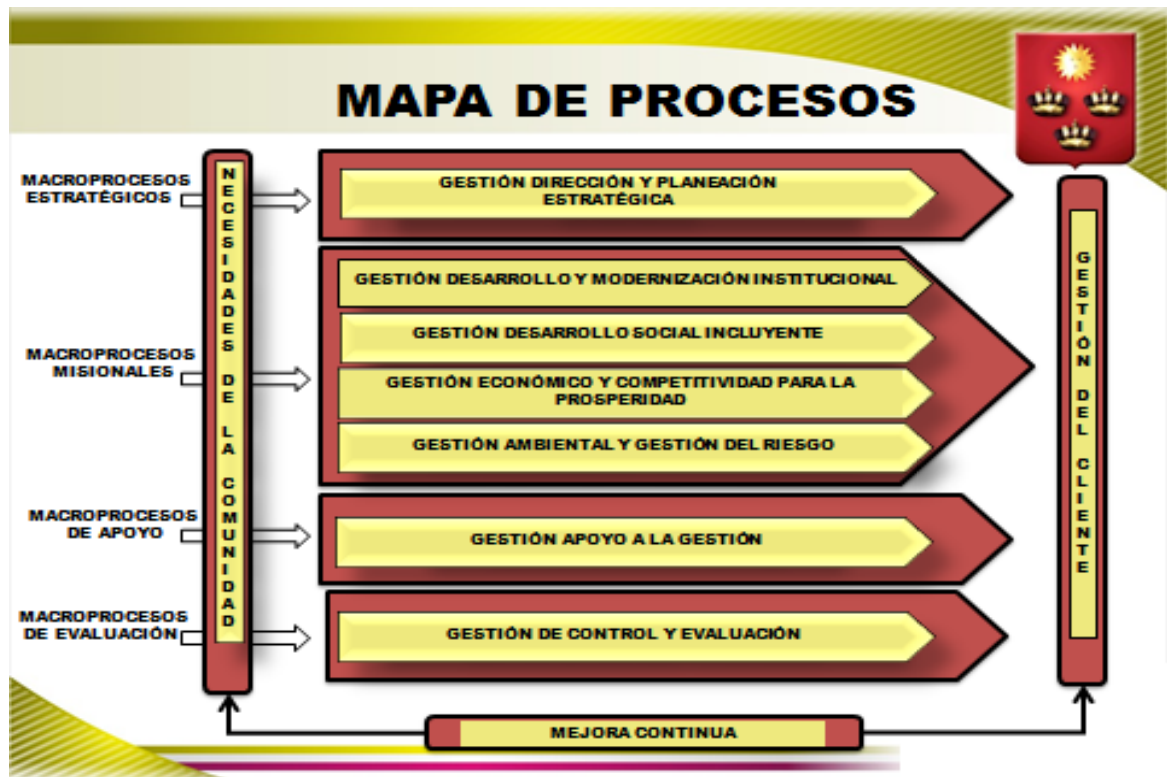
ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El ciclo de Auditorías Internas de Calidad vigencia 2013 se realizó con cubrimiento de la totalidad de procesos, bajo la norma NTCGP-1000/2009:

- Gestión Planeación
- Sistema Integrado de Gestión Administrativa
- Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia
- Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario
- Gestión Educación
- Gestión Salud
- Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre
- Gestión Cultura
- Gestión Desarrollo Rural
- Gestión Infraestructura
- Gestión Ambiental
- Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo
- Gestión Defensa Jurídica del Municipio
- Gestión Apoyo Económico y Financiero
- Gestión Talento Humano
- Gestión Apoyo de Información y Comunicación
- Gestión Control Interno
- Gestión Control Interno Disciplinario

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: MCCO010318F09 VERSION 2 Fecha de Aprobación: 19/08/2010

GRAFICA No. 1
MAPA DE PROCESOS



El ciclo de auditorías internas de calidad vigencia 2013 se realizó con la participación de 26 servidores públicos algunos certificados como auditores internos y otros capacitados en la norma NTCGP1000-2009, quienes con su compromiso y bajo la coordinación de la Oficina de Calidad, hicieron posible el cumplimiento del programa de auditoría del Municipio de Cartago.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

**CUADRO No. 1
DISTRIBUCION DE AUDITORES POR PROCESOS REVISADOS**

No.	PROCESO, ACTIVIDAD O ÁREA	AUDITORES
1	Proceso Gestión Planeación	Luis Guillermo Piedrahita Liliana Polanco Liliana Orrego Luz Idalba Muñoz Mejía
	Proceso Gestión Agropecuaria y Medio Ambiente	
	Proceso Gestión Infraestructura	
2	Proceso Gestión Talento Humano	Bibiana Velásquez Domingo Granados Luz Jenny Díaz González
	Proceso Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo	
3	Proceso Gestión Defensa Jurídica	German Gregorio Ramírez Betty Valencia Juan David López
	Proceso Gestión Apoyo de Información y Comunicación	
	Proceso Soporte Tecnológico	
4	Proceso Gestión Educación	Nancy Becerra Stella Nieto
5	Proceso Gestión Salud	Gloria Inés González Alejandra Morrones Dora Ángela Perdomo
6	Proceso Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del tiempo libre	Dalila Sabogal Diego Castro Fader Anderson Murillo López
	Proceso Gestión Cultura	
	Proceso Gestión Sistema Integrados	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

No.	PROCESO, ACTIVIDAD O ÁREA	AUDITORES
7	Proceso Gestión de Justicia, Seguridad y Convivencia	Beatriz Eugenia Santana Juan David Piedrahita
	Proceso Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	
8	Proceso Hacienda Publica	Edwin Orlando Martínez Natalia Ruiz Adriana Alexandra Luna
9	Proceso Gestión Integral	Claudia Gutiérrez Jesús Alberto Rendón Rodrigo Gilberto Esquivel
	Proceso Gestión Jurídica	
	Proceso Gestión Control Interno Disciplinario	

TIEMPO. 10 de Octubre al 31 de diciembre de 2013

No AUDITORIAS: 19

El presente informe muestra los resultados del Ciclo de Auditorías Internas de Calidad desarrolladas durante los periodos del 10 de octubre al 31 de diciembre de 2013, realizado al Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Cartago, con el propósito de verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009, MECI 1000: 2005 y evaluar el grado de implementación y aplicabilidad de sus procesos.

El documento contiene inicialmente el objetivo y alcance de las auditorías internas llevadas a cabo para la vigencia 2013.

Los resultados se muestran a partir de la clasificación de los hallazgos (acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora), de los numerales de la norma incumplidos y por procesos Institucionales documentados.

En las tablas y gráficas relacionadas en el presente informe se identifica para cada proceso (estratégico, misional, apoyo y evaluación) las fortalezas, acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como el consolidado general de los procesos auditados.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

DEFINICION DE TERMINOS:

HALLAZGO: Acción encontrada frente a una auditoría realizada, se pueden presentar como fortalezas, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

FORTALEZA: Es el valor agregado con que cuenta una entidad para cumplir con la Misión.

NO CONFORMIDAD: Es el incumplimiento de un requisito contemplado en la norma proceso o procedimiento.

ACCION CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una NO CONFORMIDAD detectada u otra situación no deseable

ACCION PREVENTIVA: Conjunto de acciones para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCION DE MEJORA: Acción Implementada para incrementar los resultados del producto y / o servicio y mejorar el desempeño.

RESULTADOS GENERALES:


Como producto de las auditorías internas de calidad previstas en la vigencia 2013, los resultados generales cuantifican un total de 128 hallazgos entre fortalezas, acciones correctivas, preventivas y de mejora, de los cuales la mayor participación se refleja en los procesos misionales con un 47%, seguido de los procesos de apoyo con el 20%, procesos de evaluación 12% y por último el proceso de evaluación con el 9%.

Del total de fortalezas identificadas por los auditores, la mayor concentración está en los procesos misionales con 68% y apoyo con un 24%.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

**CUADRO No. 2
RESULTADO DE LAS AUDITORIAS (HALLAZGO) POR PROCESO**

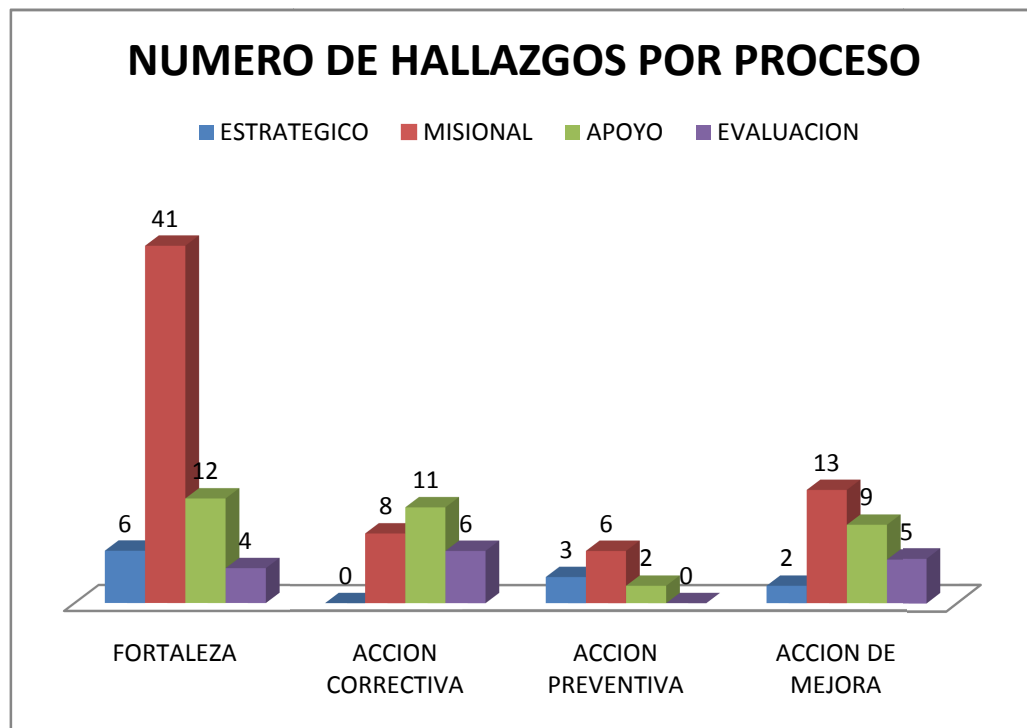
NATURALEZA DEL PROCESO	PROCESO	TOTAL POR CLASIFICACION	% de PARTIC.
ESTRATEGICO	Gestión Planeación	11	9%
	Sistema Integrado de Gestión Administrativa		
MISIONAL	Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	77	47%
	Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario		
	Gestión Educación		
	Gestión Salud		
	Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre		
	Gestión Cultura		
	Gestión Desarrollo Rural		
	Gestión Infraestructura		
	Gestión Ambiental		
	Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo		
APOYO	Gestión Defensa Jurídica del Municipio	25	20%
	Gestión Apoyo Económico y Financiero		
	Gestión Talento Humano		
	Gestión Apoyo de Información y Comunicación		
EVALUACION	Gestión Control Interno	15	12%
	Gestión Control Interno Disciplinario		
TOTAL		128	87%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

**CUADRO No. 3
NUMERO DE HALLAZGOS POR PROCESOS**

PROCESO	FORTALEZA	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	ACCION DE MEJORA	TOTAL POR PROCESO
ESTRATEGICO	6	0	3	2	11
MISIONAL	41	8	6	13	68
APOYO	12	11	2	9	34
EVALUACION	4	6	0	5	15
TOTAL	63	25	11	29	128

GRAFICO No. 2



- Se redujo en un 41% los hallazgos encontrados frente a la auditoria interna de calidad realizadas en el 2012.
- Se redujo en un 64% las acciones correctivas frente a la auditoria interna de calidad realizada en el 2012.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

RESULTADOS POR PROCESOS:

En cada proceso se presenta su participación numérica y porcentual frente a la totalidad de hallazgos determinados, discriminados en fortalezas, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

PROCESOS ESTRATEGICOS:

**CUADRO No. 4
HALLAZGOS DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS**

NATURALEZA DEL PROCESO	PROCESO	FORTALEZA	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	ACCION DE MEJORA	TOTAL POR PROCESO
ESTRATEGICO	Gestión Planeación	2		2	2	6
	Sistema Integrado de Gestión Administrativa	4		1		5
TOTAL		6	0	3	2	11

Se determinaron 11 hallazgos distribuidos entre fortalezas, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora; en el que se destaca que se evidenciaron más fortalezas que acciones de mejora. Del 100% de las fortalezas establecidas en el desarrollo de las auditorías, el 54% fueron generadas en el proceso de Gestión Planeación, como se muestra en el cuadro No. 4.

Fortalezas detectadas entre otras:

- Se destaca que el proceso gestión calidad evidencia tener todos los documentos actualizados y documentados.
- Los procesos de calidad cuentan con controles y seguimientos de las peticiones, quejas y reclamos provenientes de los buzones, cumpliendo con los numerales 4.2.4 y 8.2.3 de la NTCGP 1000:2009.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

- En el proceso gestión de planeación se evidencia el compromiso de la alta dirección y de sus funcionarios en los temas de calidad.

Acciones de mejora detectada entre otras:


- Se recomienda que los trámites del proceso de gestión Planeación que se encuentran publicados en la página WEB del Municipio se relacionen directamente con el Departamento de Planeación para facilitar la consulta de los ciudadanos.

Cuadro No. 5

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS PROCESOS ESTRATEGICOS						
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	GESTION DE LOS RECURSOS	REALIZACION DEL PRODUCTO	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
Gestión Planeación	2	2			2	6
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	4				1	5

Del total de los hallazgos entre acciones correctivas, preventivas, de mejora originados en la Auditoria Interna de Calidad practicada a los procesos estratégicos, el **54%** se encuentra en el proceso de Planeación y un **46%** en los Procesos del Sistema Integrado de Gestión Administrativa.

De los 11 hallazgos encontrados no se encontraron acciones correctivas que incumplieran la norma de calidad, lo que significa que los hallazgos son positivos, siendo en su mayoría de fortaleza.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

PROCESOS MISIONALES

**CUADRO No. 6
HALLAZGOS DE LOS PROCESOS MISIONALES**

NATURALEZA DEL PROCESO	PROCESO	FORTALEZA	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	ACCION DE MEJORA	TOTAL
MISIONAL	Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	13	2	0	2	17
	Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	0	0	0	0	0
	Gestión Educación	5	3	3	1	12
	Gestión Salud	4	3		4	11
	Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	5		1	2	8
	Gestión Cultura	5		2	1	8
	Gestión Desarrollo Rural	2			0	2
	Gestión Infraestructura	2			2	4
	Gestión Ambiental	2			0	2
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo	3			1	4	
TOTAL		41	8	6	13	68

Se determinaron 68 hallazgos distribuidos en fortalezas (60%), acciones correctivas (12%), acciones preventivas (9%) y acciones de mejora (19%).

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

CUADRO No. 7 HALLAZGOS DE LOS PROCESOS MISIONALES

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS PROCESOS MISIONALES					
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	GESTION DE LOS RECURSOS	REALIZACION DEL PRODUCTO	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	6	4	4	2	1
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	0	0	0	0	0
Gestión Educación	5	2	2	2	1
Gestión Salud	2	2	3	2	2
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del	5	1		1	1
Gestión Cultura	4	1	1		2
Gestión Desarrollo Rural	2				
Gestión Infraestructura	2		2		
Gestión Ambiental				2	
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo	2	2			
TOTAL	28	12	12	9	7

De los 68 hallazgos el 41% corresponden a acciones correctivas distribuidos en incumplimiento de los requisitos de la norma de calidad No. 4, 5, 6 y 7.

PROCESOS DE APOYO:

Los procesos de apoyo a los cuales se les practicó auditoría interna de calidad fueron Talento Humano, Gestión de Apoyo a la Información y Comunicación, Gestión Jurídica y Gestión Hacienda.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

CUADRO No. 8

HALLAZGOS DE LOS PROCESOS DE APOYO

NATURALEZA DEL PROCESO	PROCESO	FORTALEZA	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	ACCION DE MEJORA	TOTAL
APOYO	Gestión Talento Humano	3		1	1	5
	Gestión Información y Comunicación	3		1	3	7
	Gestión Hacienda	2	7	2	4	15
	Gestión Jurídica	4				4
TOTAL		12	7	4	8	31

Se determinaron 31 hallazgos distribuidos en fortalezas, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora de los cuales se establece que los procesos con porcentajes más representativos que detectaron hallazgos son Gestión Hacienda con un 48%, seguido Gestión Información y Comunicación con un 23%, Gestión Jurídica con un 19% y Gestión Talento Humano con un 13%.

Se destaca que Gestión Jurídica presenta más fortalezas que en los demás proceso de apoyo.

Fortalezas Detectadas entre otras:

- Los funcionarios del Proceso Gestión Hacienda se encuentran comprometidos con el objetivo del proceso; así mismo son receptivos a la sugerencia del mejoramiento continuo.
- El líder del proceso de Gestión Jurídica auditado demuestra habilidades, experticia y amplios conocimientos de las actividades del mismo.
- Los funcionarios que lideran el proceso Gestión Talento Humano, muestran amplio y suficiente conocimiento de los temas propios del proceso que desarrollan.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

**CUADRO No. 9
HALLAZGOS DE LOS PROCESOS DE APOYO**

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS PROCESOS DE APOYO					
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	GESTION DE LOS RECURSOS	REALIZACION DEL PRODUCTO	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
Gestión Talento Humano	2	1		1	1
Gestión Información y Comunicación	4	1		1	1
Gestión Hacienda	7	2	2	2	2
Gestión Jurídica	4				
TOTAL	17	4	2	4	4

De los 31 hallazgos el 23% corresponden a acciones correctivas (7 hallazgos) distribuidos en incumplimiento de requisito de norma No.4, 5,7 y 8.

PROCESO DE EVALUACION

**CUADRO No. 10
HALLAZGOS DE LOS PROCESOS DE EVALUACION**

NATURALEZA DEL PROCESO	PROCESO	FORTALEZA	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	ACCION DE MEJORA	TOTAL
EVALUACION	Control Integral de la Gestión	2	2		1	5
	Control Disciplinario	2	4	2		8
TOTAL		4	6	2	1	13

En el proceso de Evaluación se evidenciaron 13 hallazgos, de los cuales 4 fueron fortalezas y 6 se clasificaron como incumplimiento a requisitos de la Norma, para lo cual se hace necesario elaborar un plan de mejoramiento con el fin de crear acciones correctivas que subsanen los hallazgos generados.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Fortalezas Detectadas:

- Trabajo en equipo.
- Competencia Técnica de los auditores.
- Conocimiento Institucional.
- Diversidad de Actividades de seguimiento a la gestión.

CUADRO No. 11

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS PROCESOS DE EVALUACION					
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	GESTION DE LOS RECURSOS	REALIZACION DEL PRODUCTO	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA
Control Integral de la Gestión				1	4
Control Disciplinario	4	1		1	2
TOTAL	4	1	0	2	6

Se observa en el proceso de Evaluación, que al igual que en los demás procesos auditados, el numeral de la norma que mayor incidencia tiene en los hallazgos es el numeral 4 relacionado con los Requisitos Generales y la Gestión Documental, seguido Análisis y Mejora con 6 hallazgos y Responsabilidad de la Dirección con 2 hallazgos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

ACCIONES CORRECTIVAS QUE INCUMPLEN REQUISITOS DE NORMA (NO CONFORMIDADES)

CUADRO No. 12

HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LOS PROCESOS						
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	GESTION DE LOS RECURSOS	REALIZACION DEL PRODUCTO	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
ESTRATEGICOS	6	2	0	0	3	11
MISIONALES	28	12	12	9	7	68
APOYO	17	4	2	4	4	31
EVALUACION	4	1	0	2	6	13
TOTAL HALLAZGOS	55	19	14	15	20	123

De acuerdo a la información contenida en los informes de auditorías presentados por el equipo auditor, se puede determinar que las No Conformidades sujetas de acciones correctivas por parte de los diferentes procesos, se encuentran contenidas en el numeral 4 “Gestión Documental” de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009), representando más del 45% del total de los requisitos incumplidos de la norma, como se muestra en la tabla y gráfica siguiente.

Las NO CONFORMIDADES evidenciadas luego de practicar la auditoría Interna de calidad, nos muestra claramente el incumplimiento reiterado al numeral 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD que vienen presentando los diferentes procesos de la Entidad. Es así como del total de las acciones correctivas generadas, el 48% corresponde a incumplimiento del requisito relacionado con el sistema de Gestión de la Calidad, el 16% respecto de la Medición Análisis y Mejora, el 15% relacionado con la Responsabilidad de la Dirección, el 11% Realización del producto y el 10% Gestión de los Recursos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Cuadro comparativo de los Procesos Estratégicos:

CUADRO No. 13 Cuadro Comparativo Años 2012-2013

CUADRO DE ACCIONES COMPARATIVAS AIC 2012-2013 PROCESOS ESTRATEGICOS						
PROCESO	4. GESTION DOCUMENTAL	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	6. GESTION DE LOS RECURSOS	7. REALIZACION DEL PRODUCTO	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
2012	8	3	1	1	6	19
2013	6	2	0	0	3	11

- Aunque se redujo el número de acciones correctivas encontradas en el proceso estratégico en un 42% se incrementó el número de incumplimiento del requisito de norma No. 4 en referencia a lo expuesto sobresalen entre otros:
 - Organización, archivo y control de documentos como lo establece el proceso de Gestión Documental.
 - Establecer controles sobre los riesgos identificados en la entidad (Tratamiento del Riesgo).
- Se redujo en un 77% las acciones correctivas que afectan el incumplimiento del requisito de norma No. 8 Medición Análisis y Mejora; no obstante es importante se establezcan herramientas y/o métodos para medir la Satisfacción del Cliente.

Cuadro comparativo de los Procesos Misionales:

En el cuadro No. 14, se redujo en un 8% (68) los hallazgos encontrados en los procesos misionales destacándose lo siguiente entre otros:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

1. Se cuenta con una mejora planificación de la realización o prestación del servicio.
2. Se cuenta con la mejora continua en las hojas de vida de los indicadores.
3. Se documentan las acciones correctivas teniendo en cuenta las auditorias independientes y de entes de control.

CUADRO No. 14 Cuadro Comparativo Años 2012-2013

CUADRO DE ACCIONES COMPARATIVAS AIC 2012-2013 PROCESOS MISIONALES						
PROCESO	4. GESTION DOCUMENTAL	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	6. GESTION DE LOS RECURSOS	7. REALIZACION DEL PRODUCTO	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
2012	32	12	15	9	6	74
2013	28	12	12	9	7	68

Por otra parte aunque es considerable la reducción de los hallazgos se evidencia lo siguiente entre otros:

1. No se evidencia el manejo y la valoración del riesgo existente, de conformidad con los lineamientos de la guía para la identificación, evaluación, reducción y control del riesgo en la mayoría de los procesos.. Incumplimiento numeral 4.1.g) de la Norma NTCGP 100 de 2009 y 1.3.4. Valoración del Riesgo MEC1000:2005.
2. Se evidencia que algunos despachos no saben aplicar las tablas de retención documental, lo cual no está en concordancia con los lineamientos del Procedimiento Organización del Archivo de Gestión. Incumplimiento numeral 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4 norma NTCGP 1000-2009

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Cuadro comparativo de los Procesos de Apoyo:

CUADRO No. 15
Cuadro Comparativo Años 2012-2013

CUADRO DE ACCIONES COMPARATIVAS AIC 2012-2013 PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	4. GESTION DOCUMENTAL	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	6. GESTION DE LOS RECURSOS	7. REALIZACION DEL PRODUCTO	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
2012	10	3	1	6	6	26
2013	17	4	2	4	4	31

Los hallazgos relevantes encontrados fueron entre otros:

1. Tablas de Retención desactualizadas en la mayoría de los procesos, incumpliendo el numeral 4.2.4 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP1000:2009.
2. Se evidencio que algunos procesos, no están utilizando en sus procedimientos los códigos documentales propios del área, dificultando la ubicación de los documentos los cuales se pierde la trazabilidad de los mismos.
3. Al solicitar la hoja de vida de los indicadores que se encuentran establecidos en la caracterización de los Proceso no cumple con el requisito establecido en la norma No. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio por cuanto no se presentó documento que acredita el registro de la hoja de vida de los indicadores.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Cuadro comparativo de los Procesos de Evaluación:

CUADRO DE ACCIONES COMPARATIVAS AIC 2012-2013 PROCESOS DE EVALUACION						
PROCESO	4. GESTION DOCUMENTAL	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	6. GESTION DE LOS RECURSOS	7. REALIZACION DEL PRODUCTO	8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	TOTAL
2012	5	1	0	1	8	15
2013	4	1	0	2	6	13

1. Se redujo en un 25% los hallazgos que incumplen el requisito No. 8 de la Norma NTCGP-1000 – 2009 enfocados a diseño y seguimiento de hoja de vida de los indicadores.
2. Al revisar los expedientes de Control Disciplinario, los documentos no registran códigos correctos relacionados con la Tabla de Retención Documental vigente, incumpliendo el numeral, 4.2.3., Control de Registros.

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Requisitos Generales:

1. Los riesgos identificados en la caracterización de algunos procesos son diferentes de los que aparecen en la matriz de riesgo publicada.
2. Se observa carencia en el seguimiento y valoración después de tomadas las acciones de tratamiento del riesgo.
3. La matriz de riesgo institucional se encuentra desactualizada respecto de la nueva estructura funcional concedida a través de la ley 1474 de 2011.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

4. En algunos procesos se observa la identificación y valoración de los riesgos, sin embargo no se evidencia el seguimiento a los controles establecidos para minimizarlos o erradicarlos.
5. Se constató que existen mapas de riesgos, pero no se evidencian las últimas actualizaciones y valoraciones (actas, reuniones).
6. En algunos procesos no se cuenta con una herramienta que me permita identificar los riesgos de manera oportuna y fiable.

Control de documentos:

1. Gran parte de la documentación que se encuentra registrada en el SIGA está desactualizada (Procedimientos Obligatorios de Norma).
2. No se está dando cumplimiento al procedimiento “Organización del Archivo de Gestión” evidenciándose en carpetas sin rotular, dualidad en tablas de retención documental, inexistencia de subseries, foliación, etc.
3. Las tablas de Retención documental no se aplican para el adecuado control de los documentos y además se encuentran desactualizadas respecto a la estructura funcional definida después de la reforma.
4. Uso de formatos no establecidos ni aprobados en el procedimiento.
5. No hay claridad en la fecha de inicio de aplicabilidad de los documentos, toda vez que tiende a confundirse con la fecha de publicación de los mismos.

Control de registros (Archivo):

1. No se cuenta con controles para el almacenamiento, custodia y disposición de los registros (Pérdida de Documentos)
2. Las Tablas de Retención Documental se encuentran desactualizadas.
3. No se cuenta con adecuados espacios para la disposición y manejo de los archivos físicos, que permitan su fácil identificación, almacenamiento, protección y recuperación. (Custodia de documentos)

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

QUE FALTARIA:

Requisitos Generales:

- Actualizar, implementar y monitorear la matriz de riesgos como el procedimiento en aras de un manejo efectivo del riesgo.

Control de documentos:

- Capacitación periódica a los funcionarios en el manejo y Control de los documentos. (Procesos de inducción y Reinducción).
- Actualizar las tablas de Retención Documental con base en la nueva estructura organizacional del Municipio.
- Que los procesos de inducción y reinducción donde se expone el Sistema de Gestión de Calidad, se realicen de manera conjunta con el área donde se ubicara el funcionario.

Control de registros:

- Establecer e implementar una política clara, precisa y unificada para la organización y manejo de los Archivos (Gestión-Central) en el Municipio.
- Mejorar y unificar el procedimiento de manejo de Correspondencia Interna y Externa para que sea aplicable y efectivo en la gestión. (Puntos de Control)
- Contar con los espacios y archivadores adecuados para la organización y manejo de los registros. (Custodia de documentos)
- Capacitación periódica a todos los funcionarios en tema de archivo de gestión.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

1. No se evidencia retroalimentación en la medición de la satisfacción del cliente.
2. La política de calidad de la entidad se comunicó, sin embargo no se evidencia que haya sido entendida.
3. No se encuentran establecidos los grupos internos de trabajo, lo que ha impedido continuar con el proceso de creación de las Tablas de Retención documental.
4. Se evidenció la falta de aplicación del Procedimiento de Autoevaluación de Control.

QUE FALTARIA:

- Falta fortalecer el compromiso de los responsables de las dependencias para realizar actividades de conocimiento y aplicabilidad de la documentación del Sistema de Gestión Administrativa, para garantizar la asimilación y puesta en marcha del sistema entre los funcionarios.
- Ajustar los procesos de comunicación que conlleve a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y establecer herramientas que faciliten esa comunicación.
- La elaboración del acto administrativo que cree los grupos internos de trabajo.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

Talento Humano:

1. Se evidencia desconocimiento de la política y objetivos de calidad por parte del servidor público y de cómo le aporta desde sus actividades a los objetivos institucionales.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

Infraestructura:

1. Existen Funcionarios sin los elementos básicos de trabajo como computadores.
2. Se continúa con la carencia de equipos actualizados y espacios adecuados para el archivo y para la custodia de documentos.
3. No se cuenta con una infraestructura tecnológica apropiada, que contribuya con la actualización del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en cuanto al ajuste de documentos.
4. La página web del Municipio esta desactualizada su plataforma tecnológica.

QUE FALTARIA:

- Ajustar e implementar por parte de la Alta Dirección la política en materia de provisión de recursos, con el objeto de atender el normal desarrollo de las actividades. (Planeación).
- Se recomienda ampliar y contar con una infraestructura tecnológica propia.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

1. Se evidenció que no se tiene la medición de los indicadores, acorde a lo establecido en cada una de las hojas de vida. (Financiera)
2. Se encontró que no se está llevando a cabo los procedimientos establecidos, evidenciado en los cambios sin la aprobación de la totalidad de los responsables.
3. No se evidencia la medición trimestral de la conformidad del producto acorde con los requisitos definidos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

QUE FALTARIA:

- Elaborar hoja de vida de los indicadores y mantener registros del estado de los mismos, que permitan la medición, seguimiento y mejora, de acuerdo a los resultados arrojados por los mismos.
- Establecer mediante un registro, los resultados que evidencien los controles establecidos.

8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

1. No se tienen herramientas de medición y retroalimentación que permitan conocer la satisfacción del cliente de manera clara y oportuna, solo se está utilizando los buzones de sugerencia.
2. No se está realizando seguimiento y medición de los procesos, de acuerdo a los métodos establecidos a nivel interno, falta autocontrol por parte de los funcionarios responsables de los procedimientos documentados en cada proceso.
3. No se aplica el procedimiento de Producto no conforme en varios de los procesos.
4. Se evidenció que se tiene la medición de los indicadores, acorde a lo establecido en cada una de las hojas de vida, sin embargo es pertinente actualizar y verificar la medición de los procesos.
5. Se evidencia la falta de aplicación de proceso de Acciones Preventivas, al observarse la falta de un procedimiento documentado en algunos procesos.
6. Se cuenta con el “Mapa de Riesgos” el cual se desconoce por algunos funcionarios, lo que dificulta su aplicación, seguimiento y control. En algunos casos no se tiene registro, lo que pone en riesgo el control de los mismos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

QUE FALTARIA:

- Definir claramente los indicadores de medición de satisfacción del cliente, y establecer registros, para el seguimiento y la medición.
- Formalizar a través de un procedimiento las actividades definidas dentro de los procesos y que son de gran importancia para la toma de decisiones.
- Socializar nuevamente a nivel de todo el Municipio los procedimientos de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas, al igual que lo relacionado con el mapa de riesgos, asegurándose que ha sido comprendido por los servidores públicos.
- Mantener actualizados por los dueños de los procesos los indicadores establecidos para la medición tanto de sus procesos como de la satisfacción del cliente.
- Establecer mecanismos de medición que reflejen el estado de los procesos y que permitan crear medidas de mejora continua.

OPORTUNIDADES DE MEJORA TENIENDO ENCUESTA LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD VIGENCIA 2013:

- Establecer acciones de mejora en las observaciones presentadas en este informe de Auditoria.
- Se sugiere establecer un lugar adecuado para la disposición de los archivos físicos, para su fácil identificación, almacenamiento, protección y recuperación.
- Se recomienda que una vez se actualicen las tablas de retención documental, estas reposen en un lugar visible para todos los funcionarios que aplican el proceso.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

- Capacitar a los contratistas que por su reciente incorporación deben afianzar aún más sus conocimientos en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.
- Se recomienda establecer un mecanismo adecuado que permita medir el nivel de satisfacción de los clientes y la conformidad de los productos, y fortalecer las estrategias y políticas ya establecidas de comunicación con el cliente interno.
- Ajustar y mejorar los procedimientos de acuerdo a las nuevas funciones derivadas de la nueva reforma administrativa.
- Construir métodos de seguimiento y medición de los procesos con los insumos que se registran del proceso a diario (monitoreo).
- Realizar reuniones periódicas de seguimiento a los riesgos del proceso.
- Socializar internamente lo referente a la política de calidad de la entidad
- Elaborar análisis de datos sobre los indicadores ya establecidos, con el fin de interpretar las características y tendencias del proceso y así tomar las acciones preventivas y correctivas de manera oportuna.
- Capacitarse permanentemente en los temas que permitan cumplir con las especificaciones de producto por parte del cliente.
- Evaluación y análisis de los indicadores de la caracterización usando la “Guía metodológica para la elaboración de Indicadores DNP 2009, y actualizar las hojas de vida de los indicadores una vez sean concertados con los dueños del proceso.
- Incentivar el desarrollo de estrategias de autocontrol y autorregulación por parte de los diferentes actores del proceso.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

CONCLUSIONES:

- En el ciclo de auditorías de calidad practicadas en la vigencia 2013, se logró cobertura del 100% de los procesos por parte de los servidores públicos del Municipio designados como auditores internos de calidad.
- Se redujo en un 41% los hallazgos encontrados frente a la auditoria interna de calidad en el 2012.
- Se redujo en un 64% las acciones correctivas frente a la auditoria interna de calidad realizada en el 2012.
- Continuar con la mejora en el ajuste e implementación de procesos estableciendo puntos de control que demuestre que los procesos demuestren eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.
- Se evidencian falencias en el manejo del procedimiento para la Organización del archivo de Gestión a nivel de todo el Municipio, reflejado en el alto porcentaje (48%) de Acciones Correctivas relacionados con el numeral 4 de la norma, en lo concerniente a Requisitos Generales y Gestión Documental.
- De total de hallazgos generados, los procesos misionales fueron los que mayor incumplimiento a requisitos de norma presentaron, seguidos por los procesos de Apoyo.
- Se mantiene una buena disposición de los servidores públicos del Municipio del Interior, ante la ejecución de las auditorías.
- Se evidencia trabajo en equipo, compromiso y mejora continua en el desarrollo de las actividades que ejecutan cada uno de los profesionales que hacen parte de los procesos auditados.
- No se está dando cumplimiento por la totalidad de los procesos a la medición de la satisfacción del cliente respecto a sus productos y servicios propios.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29]
		CÓDIGO: MCCO010318F09
	INFORMES DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	VERSION 2
		Fecha de Aprobación: 19/08/2010

- Se requiere de un plan de capacitación agresivo en gestión documental para los funcionarios del Municipio, que subsane los vacíos encontrados en este tema en gran parte de los procesos auditados.
- Es de suma importancia suministrar a los funcionarios los recursos tecnológicos básicos necesarios para el cumplimiento de su gestión.
- Continuar mejorando las Instalaciones del Municipio para dotarlo con mejores módulos de trabajo para sus funcionarios y con archivadores apropiados para el control de la memoria institucional.
- Establecer mecanismos de difusión y socialización por la Alta Dirección en la socialización del manual de funciones a las personas que integran la actividad de los procesos, que facilite una clara asignación de funciones en el mismo.
- La planeación debe seguir los lineamientos del MECI a fin de que los objetivos institucionales se planifiquen y se desarrollen a través de los procesos y no por áreas, asegurándose que los funcionarios entiendan y asimilen esta metodología.
- Se recomienda tener en cuenta la importancia de la medición y seguimiento de los indicadores establecidos dentro de la caracterización, con el fin de retroalimentar y tener información adecuada y oportuna que conlleve a una óptima toma de decisiones.
- Establecer un plan de manejo del riesgo que contribuya a evitar la materialización de los mismos en la entidad.
- Se recomienda analizar la causa raíz de los hallazgos detectados y formular las acciones correctivas en el plan de mejoramiento respectivo, considerando los plazos para su cumplimiento en aras de subsanar los mismos y demostrar acciones de mejora en la Auditoria externa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad, que se llevará a cabo en el 2014.