

	INFORME DE AUDITORIA	Código: MEJ-FR-26
		Versión: 03
		Página 1 de 5

Proceso Auditado y/o asunto:	Todos los Procesos (Informe General de Auditorías)	Fecha:	31/08/2010
------------------------------	--	--------	------------

1. Responsable del proceso:	Equipo Auditor
-----------------------------	----------------

2. Auditor Interno	Marleny García Ospina Dora Garcés Zuluaga Adela Jaramillo Rincón Yolanda Rincón Espinosa Rodimiro Tangarife Cifuentes
--------------------	---

3. Objetivo:	Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad, del Sistema de Gestión Integral, en las diferentes actividades desarrolladas en los procesos del Municipio de Guatapè e identificar oportunidades de mejora.
--------------	---

4. Alcance de la auditoria:

Involucrar todas las actividades realizadas para desarrollar el proceso de Auditoria interna en el Municipio de Guatapè

5. Personal Entrevistado.

Líderes de procesos
Funcionarios que intervienen en cada proceso

6. Documentación analizada (criterios):

<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos NTC-GP1000 • Requisitos MECI • Manual de calidad, • Manual de Operación • Caracterización del proceso • Procedimientos asociados al proceso • Formatos relacionados con el proceso • Lista de Verificación • Mapa de riesgos • Indicadores • Listado de documentos internos • Listado de documentos externos • Políticas de Operación
--

	INFORME DE AUDITORIA	Código: MEJ-FR-26
		Versión: 03
		Página 2 de 5

- Matriz de Información
- Registros y demás información relacionada con el proceso

7. Aspectos Favorables:

Encuestas de Satisfacción aplicada a turistas, habitantes del área urbana y rural, contratada por la entidad con personal ajeno al municipio para garantizar más objetividad en esta actividad.
El mejoramiento de la encuesta de satisfacción respecto al año anterior, evidenciando que para el 2009 el porcentaje de satisfacción fue del 61.33% y para el 2010 de 74.65%.
Se realizó capacitación de indicadores, lo que permitió hacer ajuste a los mismos en cada uno de los procesos brindando más herramientas que permiten la medición del objetivo.
Se realizó revisión y ajuste al objetivo de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión Integral (SGI)
La actualización permanente de la página del Sistema de Gestión Integral (SGI) que brinda a todos sus usuarios seguridad y agilidad en el manejo de la información.
Se viene cumpliendo de manera satisfactoria la ejecución del plan de desarrollo 2008-2011 con corte al 31 de diciembre de 2009 de los siguientes ejes de gestión: Social y Comunitario, Agropecuario, Servicios Públicos, Turismo, Deporte Seguridad y Administrativo; según la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno de la entidad.
La unificación de algunos procesos en la entidad, lo que permitió acercar más el modelo de operación por procesos con la planta de cargos de la entidad.
La página Web de la Administración Municipal de Guatapè, permite informar al cliente sobre los servicios y elevar quejas, reclamos y consultas a la entidad mejorando la oportunidad a la respuesta a consultas quejas y reclamos.
Se encuentra en ejecución el macroproyecto de adecuación ambiental y paisajística de la depresión a la entrada del Municipio de Guatapè, que brinda solución a la mayor problemática que actualmente tiene el municipio para atención al turista y es el acondicionamiento de sitios adecuados para el parqueo de vehículos.
La posición que ocupa el Municipio de Guatapè a nivel Departamental en el rankin de desempeño municipal.
Municipio Subside de los Juegos Suramericanos realizados del 19 al 30 de marzo de 2010, lo que ha permitido al municipio el posicionamiento como destino turístico a nivel Regional, Departamental y Nacional.
La continuidad que se da a la alianza realizada con el ayuntamiento de San Juan del Puerto en España que ha permitido capacitar varios funcionarios de la entidad en temas de interés para el desarrollo local y la cooperación internacional.
Realización quincenal del programa "Pregúntele al Alcalde" a través del canal de televisión local, donde se informa a la comunidad del quehacer de la administración y se resuelven todas las dudas e inquietudes que presenta la comunidad a través de la línea habilitada durante la realización del programa.
Gestión de recursos ante el Fondo Nacional de Regalías para la adquisición de subsidios en la instalación de la redes de gas, en beneficio de la calidad de vida de la comunidad guatapense.
Continuación del proyecto de zocalización para fortalecimiento del patrimonio histórico y cultural en el municipio.
Se evidencia organización de la información y registros asociados en todos los procesos.
Se evidencia mejora en la identificación de producto o servicio no conforme de los procesos misionales.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: MEJ-FR-26
		Versión: 03
		Página 3 de 5

Se mejoró la cultura de construcción de indicadores con la periodicidad establecidas en las fichas técnicas en cada uno de los procesos.
Se realiza soporte tecnológico a la página Web, en la cual se encuentra información muy completa acerca del municipio y los servicios que ofrece.
Se tienen creadas carpetas magnéticas para el almacenamiento y recuperación de las copias de seguridad por dependencias.
Registros debidamente archivados en carpetas identificadas.
El reconocimiento que ha tenido la Biblioteca Pública Municipal ante otras instancias por el buen manejo, disposición de la información e implementación de programas para incentivar la cultura de la lectura.
El proceso de pago a proveedores a través de transferencia electrónica lo que contribuye a reducir los riesgos identificados por el manejo de efectivo en la dependencia.
Se realizó actualización al sistema de información Aries en los módulos de taquilla, tesorería, industria y comercial y predial, el cual facilita la ejecución del proceso
El proceso de modernización en el área de facturación a través de la implementación del código de barras.
Las gestiones realizadas para incrementar el porcentaje de recuperación de cartera en la entidad para facilitar el fortalecimiento de sus finanzas.
El trabajo realizado por el Comité del Sistema de Gestión Integral (SGI) que ha permitido mayor socialización y sensibilización del mismo a través de la realización de carteleros y actividades en las reuniones de personal.
El sistema de comunicación implementado en la página del Sistema de Gestión Integral (SGI) en el ítem Noticias de Interés que permite al personal tener información más oportuna.
El avance mostrado por los 5 auditores internos en la realización de las auditorías en cuanto al conocimiento de los procesos auditados y las habilidades de auditoría, siendo competentes para dicha actividad.
Se cumplió satisfactoriamente con la programación de auditorías internas.
La participación y colaboración del personal durante el proceso de auditoría lo que se evidencia mediante la receptividad hacia las observaciones realizadas durante la entrevista lo que permite orientar el SGI hacia la mejora y el cumplimiento del plan de auditorías.
Las herramientas de difusión de los lineamientos estratégicos de la misión, visión, política del sistema de gestión integral y objetivos de calidad mediante carteleros, página web, intranet, formaciones y actividades lúdicas, fortalecen la eficacia en la comunicación interna y el entendimiento de estos elementos por parte del personal.

8. Aspectos por Mejorar

Registro de comunicaciones oficiales de acuerdo a lo establecido en el proceso de Gestión de la Información (INF)
Se recomienda revisar cuidadosamente la tabla de registros de cada uno de los procedimientos para asegurarse que éstos se encuentren archivados conforme a lo establecido.
Mejorar el cumplimiento del Plan de Desarrollo 2008-2011 en los siguientes ejes de gestión: Juventud, Ambiental, Cultura, Educación, Salud Pública, Vivienda e Infraestructura.
Interiorizar más el contenido de la misión, visión, política de calidad
Mejorar la implementación de acciones, correctivas, preventivas y de mejora como resultado de la autoevaluación de los procesos.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: MEJ-FR-26
		Versión: 03
		Página 4 de 5

Implementar acciones que permitan dar cumplimiento oportuno al trámite de expedición de licencias de construcción.
Mejorar el diligenciamiento de los registros para asegurarse que sean diligenciados correctamente
Fortalecer el análisis de indicadores de gestión asociados a cada proceso de manera que se identifique el plan de acción de mejora para cada uno.
Evaluar el cumplimiento del plan de mejoramiento asociado a cada proceso.
Definir mediante adopción de política de operación del proceso el funcionario responsable de firmar el paz y salvo Municipal.
Realizar seguimiento a las acciones establecidas en las políticas de administración del riesgo para asegurar su cumplimiento en los términos establecidos y facilitar nuevamente la valoración del mismo.
Mejorar el compromiso y sentido de pertenencia con el Sistema de Gestión Integral (SGI) por parte de algunos funcionarios.

9. Solicitud de Acciones Correctivas (SAC N°):

<p>Las no conformidades más comunes en los encontradas en los diferentes procesos de el Municipio de Guatapé fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidenció en algunos procesos formatos sin diligenciar completamente. • Se evidenció en algunos procesos formatos codificados que no se encuentran asociados a ningún procedimiento. • No se encuentra definido en el proceso de Promoción del Desarrollo Social (PDS) el procedimiento de comisaria de Familia actualizado a la normatividad vigente • No se evidenció aprobación del Plan Local de Turismo • No se encuentra consolidado el plan estadístico al 31 de diciembre de 2009 como se establece en las políticas de operación del proceso. • Se evidenció el proyecto “Manejo Integral de los Recursos Naturales a través de la implementación de un PRISER en la vereda La Peña del Municipio de Guatapé”, con incumplimiento de requisitos para ser radicado en el Banco de Proyectos. • Se evidenció incumplimiento en la expedición de licencia de construcción solicitada por el usuario OSCAR HOYOS. • No se evidenció registro de producto o servicio no conforme relacionado con el área de espacio público y control de obras. • No se evidencia en el Despacho de la Alcaldía la totalidad de los convenios firmados con entidades públicas. • Actualizar el formato de evaluación de desempeño adoptado por la CNSC

	INFORME DE AUDITORÍA	Código: MEJ-FR-26
		Versión: 03
		Página 5 de 5

- Programar capacitación a evaluadores y evaluados en el tema de evaluación de desempeño
- Actualizar en el listado de documentos externos en cada uno de los procesos.
- No se evidenció control en el recibido de convenios interadministrativos para ser incorporados, con el fin asegurarse que hayan sido entregados previamente en la dependencia de Alcaldía.
- Inadecuada elaboración del plan de compras
- No se evidencia codificación del formato de acta de terminación bilateral del contrato

10. Conclusión General:

Se evidencia un gran trabajo y dedicación por mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral (SGI) según las disposiciones de la Administración Municipal de Guatapé y las exigencias de la Norma NTC-GP1000 y MECI 1000:2005.

La documentación, implementación y mejoramiento continuo del SGI le ha dado un valor agregado a la misión que le corresponde asumir al ente territorial por cuanto le permite contar con información valiosa para la toma de decisiones como herramienta de gestión que no se tenía antes de implementar el sistema.

11. Recomendaciones:

Atender las oportunidades de mejora descritas en el Formato de Correcciones y Acciones Correctivas MEJ-FR-10 para afinar y mejorar el Sistema de Gestión Integral (SGI) en la Administración Municipal de Guatapé.

Firma Auditor Líder