

**Consolidado de la auditoria
AUDITORIA INTERNA 2016**

Fecha de realización:	27/10/2016	Fecha de Informe:	27/10/2016
-----------------------	------------	-------------------	------------

Dirigido a:	LIDERES DE LOS 12 PROCESOS DEL SIG.
Cargo:	

PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, ACTIVIDADES O TEMAS AUDITADOS:	CONTROL Y EVALUACIÓN, PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA, GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, HACIENDA PÚBLICA, DESARROLLO ECONÓMICO, ASESORIA JURÍDICA, GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL, GESTIÓN HUMANA, GERENCIA ESTRATÉGICA
---	---

AUDITORES

Bibiana Aluvia Vasquez Roldan , Beatriz Elena Ospina Garzón, Yurley Natalia Hincapié Arroyave, Ana Milena López López, Martha Cecilia Zapata Muñoz, Olga Lucia Amaya Florez, Jose Aldemar Zapata Marin, Martha Ligia Gómez Castro , Alexandra Henao Gómez, Patricia Elena Ordoñez Rivillas, Bayron Antonio Valencia Quintero, Patricia Elena Ordoñez Rivillas, Ana Cecilia Ospina García, Yenny Fernanda Toro Henao, José Diego Castrillón Otálvaro, Hector Fabio Orjuela , Juan Rodrigo Muñoz, Jhon Jairo Ortiz Ospina.

Clemente Franco Rios (Observador), Lina María Ospina Ospina, (Observadora), Frandidier Gómez Henao (Observador).

1. OBJETIVO(S)

Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2014 actualizado mediante decreto 943 de 2014, las normas constitucionales y legales aplicables en cada proceso; la mejora continua, la eficiencia, la eficacia y la efectividad del sistema integrado de gestión en la administración municipal de Rionegro.

2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

A. FORTALEZAS

CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✓ El líder del proceso y su personal de apoyo demuestran interés por el proceso de la auditoria, y buena disposición para la búsqueda y entrega de las evidencias y la información solicitada. El equipo de trabajo de control interno le da gran importancia al sistema de gestión de la calidad el cual afecta de manera positiva el proceso de control y evaluación y los demás procesos del sistema integrado de gestión. Se destaca la idoneidad y competencia del equipo auditor reflejado en las evaluaciones de los mismos, donde se pudo evidenciar el cumplimiento de los diferentes requisitos lo que augura imparcialidad y buen desarrollo del proceso de las auditorías internas.
- ✓ A pesar de que no es una función directa la participación en todas las etapas del plan de desarrollo, se evidencia gran interés y compromiso con este al acompañar la secretaria de

planeación y brindar aportes significativos.

PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- ✓ Se evidencia en los nuevos líderes del proceso de protección y desarrollo social, apropiación por la ejecución y realización de las actividades del mismo y se observa disposición y compromiso, para adelantar las acciones necesarias para la sostenibilidad y el mejoramiento continuo del mismo.
- ✓ El acompañamiento de los secretarios y subsecretarios del proceso en el desarrollo de la auditoria, lo que permite identificar empoderamiento y dirección de las actividades a ejecutar.
- ✓ Se ha venido dando cumplimiento a los programas planteados en el plan de desarrollo y a las políticas; a partir de la buena disposición y eficiencia en los equipos de trabajo.
- ✓ En el procedimiento de Gestión en Salud, se evidencia un eficiente ejercicio de Planeación, tanto a nivel de acciones como de objetivos y presupuesto, evidenciado en el Plan de Acción y en el POAI.
- ✓ El programa otorgamientos de beneficios económicos periódicos-BEPS con el fin de Implementar Red de Protección Social, que permita acceder a un servicio social de vejez complementario para la población del Régimen subsidiado y Población Pobre No Asegurada, que beneficia a 2240 adultos.
- ✓ En el procedimiento de Gestión en Salud, se tiene un programa de subsidios de copagos y cuotas de recuperación de las personas que pertenecen al régimen subsidiado y no tienen con que realizar el pago, subsidiando el 100% de lo que le corresponda de acuerdo al nivel.
- ✓ Rionegro es el primer Municipio en Antioquia con mayor cobertura en vacunación al tener el 97%, fortaleciendo la prevención de enfermedades en la población.
- ✓ La integración entre la construcción del Plan de desarrollo y el procedimiento de participación ciudadana, evidenciado en los Encuentros comunitarios, que acercan el ciudadano a la Administración.
- ✓ En el procedimiento de Gestión Familiar, se han implementado acciones que impactan positivamente la comunidad como es el convenio con la pastoral social, en temas de bebidas alcohólicas, consumo de sustancias psicoactivas, prostitución, entre otras.
- ✓ La integración de los padres de familia de las personas en situación de discapacidad que están dentro del programa de la UAI, en el desarrollo integral de los mismos.
- ✓ En el procedimiento de la UAI se brinda capacitación a los docentes de los CDI y las instituciones educativas en cuanto a formación y tratamiento adecuado a los niños con necesidades educativas especiales
- ✓ En el procedimiento de Gestión familiar la atención integral que se brinda a la población víctima del conflicto armado directamente en la administración Municipal, sin que dicha población tenga que desplazarse y así se da cumplimiento a lo establecido en la Ley de víctimas.
- ✓ El acompañamiento y asesoría realizada desde el procedimiento de Participación Ciudadana, a las comunidades antes de las elecciones de Juntas de Acción Comunal.
- ✓ En el procedimiento de la UAI, se implementó el módulo Saimyr para liquidación de pagos, directamente en la UAI, sin tener que desplazarse hasta la oficina de Impuesto Predial.
- ✓ En el procedimiento de Gestión Familiar se han realizado acciones de promoción y prevención con la población adulta mayor, identificando factores de riesgo en los adultos, para lo que se ha realizado actividad física con 450 mayores y para el tema de la obesidad se tienen jornadas con nutricionista quien los evalúa y recomienda dietas para su sana nutrición, igualmente con la colaboración de la Secretaría de salud se trabaja la salud mental.
- ✓ En el procedimiento de Participación Ciudadana se realizó una jornada de toma de mi barrio en el Barrio Alto bonito, con actividades lúdicas, culturales, salud, vacunación, belleza, servicio público de empleo del SENA, que propició la integración entre los habitantes de esta comunidad.

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- ✓ Buena disposición por parte de los líderes e integrantes del proceso.
- ✓ Entendimiento por parte de los integrantes de cada uno de los procedimientos dentro del proceso.
- ✓ Empoderamiento de los procedimientos por cada uno de los líderes.
- ✓ Buen ambiente de trabajo en cuanto a la parte de infraestructura física en las instalaciones de funcionamiento de la secretaria de gobierno. GESTION DEL RIESGO: Se tienen identificados planes de emergencia y de respuesta a la contingencia.
- ✓ SEGURIDAD VIAL: Conocimiento de la normatividad y de las actividades desempeñados por parte de los integrantes del procedimiento.
- ✓ Se tienen establecidos controles sobre cada una de las actividades desarrolladas dentro del procedimiento. (Control convenio Quipux, mediante el programa QX)
- ✓ Se evidencian controles sobre la confidencialidad de la información y de los elementos propiedad del usuario y custodia de los archivos de gestión.
- ✓ Buen ambiente de trabajo en relación con los recursos físicos en la parte locativa.
- ✓ CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA: Se tienen identificados los registros lo que permite el fácil acceso a la recuperación de la información, teniendo en cuenta que todo se realiza de forma manual.
- ✓ ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA: En el control de documentos y registros se puede evidenciar la trazabilidad de las historias de los usuarios.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ - El proceso de Gestión de la Comunicación a través de sus procedimientos tiene planeadas diferentes acciones y programas, encaminadas al cumplimiento de la estrategia el Cambio con Un Alcalde Cercano y los componentes del programa de gobierno " Rionegro Tarea de Todos"; entre ellos los encuentros democráticos, el Centro de Atención Municipal Especializado CAME, en el cual se tiene pensado concentrar en un solo sitio oficinas públicas y mixtas con el fin de atender de forma íntegra a diferentes usuarios. El Centro de Atención descentralizado pretende ubicarse en uno de los sitios más poblados del municipio con el fin de ofrecer los servicios a esa comunidad. Así mismo se tiene proyectado atender diferentes sectores a través del Aula móvil la cual contará con tecnología de punta y acceso a discapacitados.
- ✓ El Procedimiento de Atención al usuario tiene establecido un plan de capacitación a los funcionarios nuevos y antiguos, en el aplicativo VUAC, el cual se viene cumpliendo en gran medida.
- ✓ El procedimiento de atención al usuario cuenta con lineamientos claros que facilitan tanto a usuarios internos como externos el trámite, seguimiento y retroalimentación de las PQRSF.
- ✓ El Procedimiento de atención al usuario ha avanzado en la implementación de las recomendaciones para mejora, producto del estudio de satisfacción del usuario realizado en el año 2015.
- ✓ El Procedimiento de Atención al Usuario tiene proyectado certificar al personal que hace parte de la Administración Municipal en Atención del Servicio al Cliente, para la cual ha elegido como aliado estratégico al SENA.
- ✓ El Procedimiento de atención al usuario cuando recibe una queja de un funcionario la remite a Servicios Administrativos, quien antes de enviarla a Control Interno Disciplinario, ha determinado escuchar al funcionario y de vislumbrar que la conducta en la que este pudo incurrir se enmarca dentro de las faltas leves; de manera conjunta con el jefe inmediato se preserva el orden interno pactando compromisos para que el funcionario corrija su actuar y se eviten procesos de larga duración.
- ✓ El Procedimiento de gestión de la Comunicación permite la divulgación constante de la información de la entidad, así como de la gestión o actividades de la Administración, a través

de programas de radio, televisión, página web, rompe tráfico y cartilla del informe de los primeros 100 días del programa "Rionegro Tarea de Todos".

- ✓ El Procedimiento de Comunicaciones tiene documentado el Plan de medios, el Plan de Estrategia Digital y el Manual de Carteleros, lo que permite contar con lineamientos claros para la buena utilización de la imagen corporativa, así como de la información que se transmite por los diferentes canales.
- ✓ El Procedimiento de Comunicaciones realizó alianza estratégica con el canal de Teleantioquia con el fin de garantizar la adecuada difusión de la información que se transmite desde la Administración Municipal.
- ✓ El procedimiento de Gestión Documental realiza capacitación y acompañamiento constante al personal de la Administración en el software de QF document y en el programa de gestión documental, permitiendo con ello el fortalecimiento de las competencias en el manejo adecuado de las comunicaciones oficiales y realizar trazabilidad a estas.
- ✓ El Procedimiento de Gestión Documental tiene proyectado la implementación del Plan Institucional de Archivo- PINAR, lo que permitirá el adecuado almacenamiento, conservación y custodia de las unidades documentales.
- ✓ El procedimiento de Gestión Documental desarrollará acciones tendientes a la digitalización de las Historias Laborales de los funcionarios activos, con el fin de agilizar la búsqueda de la información requerida para las diferentes respuestas.
- ✓ El procedimiento de Gestión Documental tiene establecido un plan de capacitación a los funcionarios nuevos y antiguos, del aplicativo Qfdocument y el Programa De Gestión Documental el cual se viene cumpliendo en gran medida.
- ✓ El Procedimiento de Gestión Documental, con el fin de garantizar la debida conservación de las unidades documentales que tiene bajo su responsabilidad el funcionario que es trasladado o separado de su cargo, implementó el paz y salvo de inventario documental, requisito indispensable para la entrega de su cargo.

HACIENDA PÚBLICA

- ✓ Si bien, todos los líderes de los procedimientos son nuevos, se evidenció en el desarrollo de la Auditoría, conocimiento, empoderamiento y apropiación de los mismos.
- ✓ En el procedimiento de Rentas, se evidencia la ejecución de diferentes estrategias para mejorar los niveles de recaudo como el acercamiento con los contribuyentes, la actualización de la base de datos, la implementación del Call Center, el fortalecimiento del equipo de fiscalización, entre otras.
- ✓ En el procedimiento de Presupuesto se evidencia el cumplimiento de la normatividad aplicable en lo relacionado con el MFMP, el Plan Plurianual de Inversiones, el Plan Operativo Anual de Inversiones, el Plan Financiero y el Presupuesto de Ingresos y Gastos, guardando coherencia con las políticas macroeconómicas del orden departamental y nacional.
- ✓ Se evidencia la participación de los usuarios internos y la comunidad en general en la estructuración y definición del presupuesto de la vigencia, dando cumplimiento al Acuerdo No. 009 del año 2012.
- ✓ En el procedimiento de Tesorería se pudo evidenciar que el Boletín de Caja se encuentra debidamente actualizado, al igual que las conciliaciones bancarias, permitiendo determinar un alto nivel de confiabilidad entre los saldos de caja y el saldo de las cuentas bancarias.
- ✓ Se pudo evidenciar en el Procedimiento de Contabilidad la existencia de un Cronograma para remitir oportunamente la información a los diferentes Entes de Control y demás usuarios interesados, dando cumplimiento a la normatividad que regula dicho aspecto.
- ✓ Pese a que el procedimiento de Bienes, se documentó recientemente, se pudo evidenciar el empoderamiento y gestión de la líder y su equipo de trabajo por la mejora continua del mismo.

DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ Se resalta el empoderamiento y la visión de los líderes del proceso para promover el

desarrollo económico del Municipio, a través de las actividades proyectadas en los diferentes procedimientos.

- ✓ Dentro del procedimiento de Tecnología e Innovación se cuenta con la elaboración de un documento basado en el Libro "La Economía Naranja", en el que tienen previsto construir, mejorar y restaurar la infraestructura de algunos lugares emblemáticos del Municipio como la construcción de la Concha Acústica, Puente Tutucan-San Antonio, Parcelas Agroecoturísticas, fincas turísticas, el Mirador de la Herriada, con el fin de que se conviertan en sitios atractivos para el desarrollo turístico.
- ✓ En el Procedimiento de Tecnología e innovación, se viene trabajando en el proyecto de Acuerdo para adoptar la política pública de Ciencia, innovación y tecnología en el Municipio, con el fin de dar continuidad, trazabilidad y crear cultura ciudadana en estos temas.
- ✓ El Procedimiento de Tecnología e innovación, tiene proyectado ampliar la cobertura de internet gratis para los estratos 1, 2 y 3; en 28 sitios de amplia concurrencia en el Municipio, lo que permitirá dar cumplimiento a la Estrategia "Cambio para crecer".
- ✓ El procedimiento de Tecnología e innovación implementará para el año 2017 en convenio con el SENA, la media técnica en aeronáutica en los grados 10 y 11 de IETISA, con el fin de que los estudiantes puedan fortalecer su formación.
- ✓ El Procedimiento de Productividad y Turismo, suscribió Convenio con BANCOLDEX con el fin de fortalecer las micro y pequeñas empresas, por medio de créditos blandos.
- ✓ El Procedimiento de Productividad y Turismo tiene planeado para dar cumplimiento a la estrategia el Cambio para Crecer, brindar capacitación en finanzas personales y empresariales, mediante la utilización de una unidad móvil que se ubicará en cinco puntos estratégicos del Municipio.
- ✓ El procedimiento de Desarrollo Agropecuario se ajustó, con el fin de realizar un acompañamiento integral a los pequeños, medianos productores y grupos asociativos, lo que permite mejorar la calidad de sus productos y consecuentemente incrementar la competitividad en el sector.
- ✓ El procedimiento de Desarrollo Agropecuario viene dando asesorías técnicas personalizadas a los productores de aromáticas, cultivos flores, asociaciones de lecheros con el fin de abrir nuevos mercados.

ASESORIA JURÍDICA

- ✓ Se resalta la participación y compromiso de la Secretaria, Subsecretaria y equipo de trabajo, lo cual evidencia compromiso y empoderamiento en el actuar de las dependencias, conocedoras de la importancia del proceso de calidad y las auditorías, mostrando interés en el mismo.
- ✓ Se evidencia una secretaría fortalecida en el recurso humano con profesionales en derecho idóneo y competente conforme a las exigencias y necesidades propias de la dependencia. Además la contratación de dos abogados externos, por el incremento de procesos judiciales - de manera especial- las demandas de los docentes por la reclamación de unas primas. Estos abogados, cuentan con una supervisión permanente por parte de una profesional en Derecho que constantemente conoce el estado de los procesos y puede hacer trazabilidad a estos.
- ✓ Pese a que en el primer trimestre no se contaba con el Plan de Desarrollo, esta dependencia cumple con los criterios normativos para la elaboración y publicación del Plan Anual de Adquisiciones, el cual en la actualidad está siendo ajustado a lo dispuesto en el Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos" y a los movimientos presupuestales necesarios y pertinentes.
- ✓ Se cuenta con un Comité de Conciliación fortalecido, dinámico y competente, conformado por la Secretaría de Hacienda, Servicios Administrativos, Jurídica, el alcalde o su delegado y asesoría jurídica, cumpliendo lo dispuesto por la norma en la periodicidad mínima de reuniones, según la categoría del municipio. Se evidencia organización y se resalta la

importancia del funcionamiento de este Comité.

- ✓ La existencia del rubro de contingencias judiciales, siendo un fondo que está debidamente provisionado para las actuaciones judiciales del Municipio.
- ✓ Puesta en marcha y debida ejecución del Comité de Contratación, como herramienta fundamental de la planeación contractual del Municipio, que busca enmarcar las actuaciones en la legalidad y permite el control de tutela para el Alcalde, permite definir prioridades de contratación, determinar alcances y analizar costos financieros, técnicos, logísticos y operativos de las posibles contrataciones.
- ✓ Implementación del Comité de adquisiciones, que permite por medio de un equipo interdisciplinario conocer las verdaderas necesidades de compras de predios, además se analizan los avalúos y determinan opciones de compra acorde a las necesidades del Municipio, de los propietarios y del mercado.
- ✓ Actualización del formato de estudios previos, conforme la normatividad vigente y las necesidades que surgieron producto del diagnóstico inicial en contratación durante el primer semestre del año en curso. Esta actualización va ligada a la actualización del Manual de Contratación, que permitirá unificar criterios en la fase precontractual de la administración Municipal.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ El equipo de TI ha venido en un proceso de redefinición del alcance del proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas de Información enmarcados en el cumplimiento de toda la normatividad en el sector TIC generada desde el Gobierno Nacional, especialmente en la aplicación del Decreto 415 de marzo 2016.
- ✓ La nueva visión del proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas de Información, contempla la modificación procesos y procedimientos para dar cumplimiento al modelo de gestión de la estrategia de Gobierno en Línea.
- ✓ Se evidencian las acciones enfocadas a la estructuración del modelo de arquitectura empresarial definida en el marco de referencia de arquitectura de TI Colombia (Documento base de la estrategia GEL y Mintic)
- ✓ La Subsecretaria de Sistemas de Información definió como reto desarrollar una arquitectura empresarial institucional cuyo gran objetivo sea ofrecer servicios más eficientes a los ciudadanos y que se encuentre alineada con la estrategia del sector.
- ✓ Con la Arquitectura Empresarial Sectorial se busca habilitar el desarrollo de la entidad por medio de la alineación de sus objetivos estratégicos con las tecnologías de la información, de tal modo que los sistemas de información, los procesos, las unidades organizativas y las personas funcionen como un solo sistema
- ✓ Se está modernizando el proceso de la Subsecretaria Sistemas de Información direccionado al cumplimiento de los cuatro componentes de gobierno en línea TIC para servicios, TIC para gobierno abierto, TIC para la gestión, Seguridad y privacidad de la información y toda la normatividad asociada.

GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA

- ✓ En el macro proceso C Gestión de la Cobertura Educativa :
- ✓ Se evidencia la apropiación del líder del proceso y su equipo de trabajo, en todas y cada una de las actividades que se desarrollan.
- ✓ La continuidad del Programa de Adultos desarrollado en jornada nocturna y sabatino dominical, permitiendo con ello el acceso a la educación a un elevado número de ciudadanos en condición de extra-edad.
- ✓ El Programa de Alimentación Escolar se ha consolidado como una de las principales estrategias de permanencia en primer lugar y de acceso en segunda instancia. La extensión del complemento a toda la población estudiantil del Municipio reflejado en una mayor asignación presupuestal para el programa prioriza la ampliación de la cobertura y el

mantenimiento de la actual. El suministro del complemento a lo largo de todo el calendario Escolar disminuye los índices de deserción y propende por el fortalecimiento de las competencias del alumno en su proceso formativo.

- ✓ Adicional al Sistema de Información de Matrículas (SIMAT) del Ministerio de Educación Nacional, se cuenta con el MÁSTER 2000, que permite efectuar validaciones de información y hacer cruces de datos en tiempo real.
 - ✓ El desarrollo de programas como “Mi Bici” y la “Escuela te Busca”, son estrategias de acceso que tienen como propósito ampliar la cobertura actual e insertar en el sistema educativo oficial a todos aquellos ciudadanos que hoy por hoy no están identificados o ubicados en términos de atención.
 - ✓ La capacitación permanente que se hace desde la Subsecretaría a las Secretarías de las 16 Instituciones Educativas, que garantiza una información de matrícula pertinente, oportuna, real y confiable.
 - ✓ La realización de auditorías a la matrícula, que tienen por objeto evidenciar la no existencia de alumnos fantasma y en ese sentido reportar al Ministerio de Educación Nacional información real, confiable y pertinente para la toma de decisiones y análisis del sector.
-
- ✓ En el macro proceso D Gestión de la Calidad Educativa:
 - ✓ La disposición y atención por parte del equipo auditado para llevar a cabo la auditoría.
 - ✓ La buena voluntad para el fortalecimiento y la mejora continua del proceso.
 - ✓ Compromiso del equipo con el desarrollo y ejecución adecuado en la realización de las actividades vinculadas al Macroproceso de Calidad Educativa.
 - ✓ Se identifica el fortalecimiento al Macroproceso, en la vinculación de nuevo personal de calidad educativa, que permite mejorar, avanzar y sostener el mejoramiento continuo de dicho proceso.
 - ✓ El acompañamiento del Subsecretario de Educación en el desarrollo de la auditoría, lo que permite identificar empoderamiento y dirección de las actividades propias de la calidad educativa.
 - ✓ Los proyectos que se están ejecutando a la fecha, obedecen a la correcta planeación y coordinación con los identificados en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Rionegro Tarea de Todos”, en su Línea Estratégica El cambio para ser felices, componente Educación con Calidad, que establece como objetivo: Mejorar la calidad educativa para los niños, niñas y jóvenes como pilar fundamental de desarrollo y transformación del municipio, incorporando de manera explícita los componentes fundamentales de derecho, contando con un sistema educativo asequible, accesible, pertinente y con estrategias de adaptabilidad.
-
- ✓ En el macro proceso E Atención al Ciudadano S.A.C
 - ✓ El proceso SAC tiene un funcionamiento correcto cumpliendo con la misión de la Secretaría de Educación.
 - ✓ En el Proceso se definen orientaciones para invertir los recursos en concordancia con el Plan de Desarrollo, sus líneas estratégicas y la cadena de valor para avanzar en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
 - ✓ El proceso auditado cuenta con una buena información, es de gran importancia y vitalidad
 - ✓ Brinda acompañamiento proactivo a los demás macro procesos generando eficiencia en el uso de la comunicación.
 - ✓ Se observó un claro conocimiento por parte de los auditados, frente a la normatividad aplicable al proceso.
 - ✓ En el aplicativo del Macroproceso E - SAC, se refleja la mejora de tiempos de respuesta a los requerimientos y las solicitudes que se hacen a través del sistema, lo que permite llegar al

Ranking a nivel nacional.

- ✓ Actualmente, se cuenta con una operadora permanente en el sistema lo que permite la eficiencia, eficacia del proceso.
- ✓ Se evidencia que el líder de atención al ciudadano notifica verbalmente como por correo electrónico a los funcionarios que tengas PQR a punto de su vencimiento.
- ✓ Se evidencia por parte del líder la solicitud de la encuesta de satisfacción virtual enviada a las IE el día 13 de septiembre de 2016.

- ✓ En el macro proceso F Gestión de la Inspección y Vigilancia de E.E.
- ✓ Se evidencia la apropiación del líder del proceso y su equipo de trabajo, en todas y cada una de las actividades que se desarrollan.
- ✓ Se evidencia que se desarrollan todas las actividades definidas en el Plan Operativo de Inspección y Vigilancia, de acuerdo con la programación y secuencialidad establecida.
- ✓ El proceso se ha fortalecido con personal adicional y ello facilita el cumplimiento y desarrollo de todas las actividades.
- ✓ Al elaborar el POAIV, el Macro-Proceso tiene en cuenta las herramientas que se plasman en el Plan de Desarrollo “Rionegro Tarea de Todos”, lo que permite el cumplimiento de los lineamientos del MEN, la articulación de los diferentes planes y la normatividad que aplica a éste.
- ✓ El cronograma que se establece para realizar la inspección y vigilancia a los Establecimientos Educativos, se cumple en gran medida y se reprograman en forma rápida y adecuada aquellas visitas que se reprograman por diversos factores.
- ✓ Se actualiza en forma periódica el Directorio Único de Establecimientos Educativos y el Sistema de Información de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, según las novedades que se generan en las Instituciones Educativas y las IETDH.
- ✓ El Macro-Proceso realiza acompañamiento y asesoría permanente a los Establecimientos Educativos, con el fin de mejorar la convivencia y la solución de los conflictos que se presentan al interior de la comunidad educativa.
- ✓ A través del Macro-Proceso se evidencia la verificación en el cumplimiento de los requisitos de Ley para la iniciación de la prestación del servicio educativo en un establecimiento de educación formal, así como de educación para el trabajo y el desarrollo humano, administrando las diferentes novedades (apertura, cierre, aprobación de nuevos programas, etc.)
- ✓ El Macro-Proceso recibe y tramita las peticiones de otorgamiento de licencias de funcionamiento o reconocimiento oficial que realizan los establecimientos educativos de educación formal y no formal del municipio de Rionegro.

- ✓ En el macro proceso H Gestión del Talento Humano
- ✓ EL Macroproceso de Gestión del Talento Humano realiza en forma oportuna gestión y administración del servicio docente, la carrera docente, las novedades de planta así como la elaboración de la pre nómina y de nómina de directivos docentes, docentes y administrativos, según las directrices del Ministerio de Educación, ingresando la información a los sistemas de información.
- ✓ El Macroproceso viene dando aplicación al banco de la excelencia para cubrir necesidades de docentes en las diferentes instituciones educativas generando transparencia y confiabilidad a los usuarios
- ✓ El proceso Administración de Planta de Personal, da cumplimiento a las políticas de operación en lo referente a los traslados, permutas, reubicaciones, licencias, permisos, encargos, cubrimiento de vacantes temporales y definitivas, comisiones, ausencias, renuncias,

insubsistencias, retiro del servicio, vacaciones. Actualiza la información e informa a los procesos respectivos las novedades que tienen relación con los sistemas de información de adopta la Secretaría.

- ✓ Dentro del Programa de Bienestar Laboral se retomó el Acuerdo 012 de 2005, y por ello exaltó a los tres mejores docentes a quienes en acto público les hizo reconocimiento a su labor y les entregó un incentivo pecuniario. Igualmente se viene realizando un diagnóstico de aquellos docentes que no poseen vivienda y quieren adquirir vivienda. Se continúa con el compensatorio por cumpleaños.
 - ✓ El proceso de Administración de la Nómina, ingresa en forma oportuna las diferentes novedades que afectan la liquidación de salarios y prestaciones de los directivos docentes, docentes y administrativos, realizando una liquidación de pre nómina en la que se incluyen horas extras, afiliaciones al sindicato, seguros, libranzas, embargos, cooperativas, entre otras, lo que da seguridad y confiabilidad al documento final de liquidación de la nómina, de igual manera se generan los reportes e informes de acuerdo a la norma.
-
- ✓ En el macro proceso J Gestión Financiera
 - ✓ Se evidencia cumplimiento en relación a los recursos ejecutados vs los recursos programados, demostrando la eficiencia en el cumplimiento en términos económicos de líneas de inversión aprobadas en el documento CONPES.
 - ✓ En el Proceso Gestión Financiera se definen orientaciones para invertir los recursos en concordancia con el Plan de Desarrollo y sus líneas estratégicas para avanzar en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
 - ✓ El Proceso Gestión Financiera brinda acompañamiento proactivo a los demás macro procesos generando eficiencia en el uso de los recursos.
 - ✓ Se observó un claro conocimiento por parte de los auditados, frente a la normatividad aplicable al proceso.
 - ✓ Procedimiento de Cultura
 - ✓ Cuenta con personal competente para la adecuada prestación del servicio.
 - ✓ La Implementación, en proceso, del software Q10 académico, permite la planificación, seguimiento, evaluación y control del proceso, identificando la población objeto, bases de datos, oferta institucional, demanda de servicios, calificación de los docentes, de una forma organizada, en tiempo real y en línea. Igualmente, obtener datos para alimentar las variables de los indicadores.
 - ✓ Espíritu colaborativo de grupo y ambiente laboral que permiten mitigar ausencias temporales del personal.
 - ✓ Integración con otros procesos del sistema integrado de gestión para el desarrollo de actividades o proyectos culturales (“Parque de las Flores”, “Parque Ambiental y Cultural”...), de impacto regional.
 - ✓ Promoción de eventos culturales (v.gr. Teatro callejero) focalizados a nivel territorial (Barrios y Veredas) y poblacional
 - ✓ Vinculación del profesional en Antropología en el Museo Casa de la Convención para la recuperación de la identidad cultural del Municipio de Rionegro.
 - ✓ Articulación con el Archivo General de la Nación para la recuperación del patrimonio cultural y el fortalecimiento del museo
 - ✓ Socialización semanal del plan de trabajo con el personal.
 - ✓ Dinamización del Museo Casa de la Convención, para recuperar y conservar la memoria histórica y patrimonial del Municipio.

- ✓ Procedimiento de Biblioteca
- ✓ Cuenta con personal competente para la adecuada prestación del servicio.
- ✓ El conocimiento amplio del líder del procedimiento en cuanto a la historia, los procesos educativos y políticos, culturales y sociales del municipio.
- ✓ Implementación del Plan Nacional de Lectura y Escritura (PNLE) y el desarrollo de actividades con la población en general, tendiente a la promoción de la lectura crítica.
- ✓ Integración de la tecnología al servicio bibliotecario.
- ✓ El enfoque social que se le ha dado a la biblioteca para la formación ciudadana lectora.
- ✓ La producción bibliográfica, como aspecto diferenciador de las demás bibliotecas públicas a nivel Nacional.
- ✓ Diversificación de los espacios de la biblioteca, con el fin de que sea un referente para la comunidad.

- ✓ Procedimiento Planeación Estratégica
- ✓ Se evidencia en la líder empoderamiento frente al Macroproceso.
- ✓ Se han realizado diagnósticos de información estratégica del sector a través de foros y conversatorios, incluyendo sectores productivos y la comunidad educativa en general, lo que permite a la Secretaría establecer programas y proyectos tendientes a lograr la satisfacción las necesidades educativas de la población.
- ✓ El convenio establecido con entidades de amplia trayectoria y conocimiento sobre el entorno educativo (EQUIDE), generando confiabilidad en el proceso de construcción del plan decenal de educación.
- ✓ Al interior del Macroproceso se planean actividades y establecen cronogramas de trabajo que permiten evidenciar el avance en la gestión de la Secretaría de educación.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ GENERALES DEL PROCESO
Se resalta la buena disposición de todo el personal involucrado en el proceso así como la buena participación en la reunión de apertura y verificación de la planeación.
- ✓ Se evidencia conocimiento en la parte normativa de cada uno de los procedimientos.
Empoderamiento de los líderes de los procedimientos.
- ✓ En los procedimientos de Urbanismo y Catastro, se evidencia el empoderamiento por parte de cada uno de los funcionarios responsables de las actividades a realizar dentro de los mismos.
- ✓ Se evidencio plan de mejora en el procedimiento Urbanismo, con el propósito de tomar acciones correctivas para aumentar la oportunidad de cumplimiento de atención a los usuarios. (fijar términos de otorgamiento de licencias para su aprobación, desaprobación o desistimiento, se contrató personal para los mismos efectos (3), personas, haciendo referencia al Riesgo de la demora.
- ✓ Se controlan adecuadamente los registros de los usuarios que elaboran solicitudes de servicios y el estado en los cuales se encuentran, esto con la ayuda del Software Saimyr.
- ✓ En el procedimiento de catastro se cumple con todas las directrices del catastro departamental, acorde con la normatividad aplicable.
- ✓ Los requisitos aplicables a la planeación por partes de los procedimientos de Urbanismo y catastro, se encuentran publicados en la página Web del Municipio, ofreciendo facilidades de consultas a los usuarios.
- ✓ Los contratos realizados por el procedimiento de catastro con el fin de realizar las encuestas y verificación de las propiedades para la fijación de la actualización catastral, son controlados por medio de la interventoría.

GESTIÓN HUMANA

- ✓ Cuenta con personal competente y empoderado para la adecuada prestación del servicio.

- ✓ El personal identifica plenamente las directrices para el desarrollo del ciclo PHVA del proceso.
- ✓ Realización del grupo primario cada semana, donde se hace seguimiento a las actividades del Plan de Acción, cronogramas y recomendaciones del Consejo de Gobierno.
- ✓ Fomento de aprendizaje en equipo.
- ✓ Formación en valores, tomando como base los 15 gerenciales, encaminados al cumplimiento de una política de Cambio.
- ✓ Capacitación en competencia gerencial y atención oportuna y pertinente al ciudadano.
- ✓ Acercamiento amigable entre el Sindicato y la Administración y el cumplimiento de las actividades pactadas
- ✓ Los aplicativos Visor y G+ (en proceso de implementación), que permiten conocer la calidad y estado del talento humano.
- ✓ Incorporación en competencias laborales del servidor público en prueba piloto para tres municipios, liderados por la ESAP y la Gobernación.
- ✓ Incorporación al proceso del acto administrativo que explica el factor para acceder al máximo nivel de calificación.
- ✓ Cualificación de los servidores con miras a alcanzar el nivel técnico o tecnológico.
- ✓ El avance en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Adecuación y actuación conforme a las diversas normas y marco legislativo que rige la materia.
- ✓ Realización del estudio para reestructuración administrativa; con 4 alcances: Reestructuración de cargos, Manual de funciones, Revisión de procesos y procedimientos, Carga laboral para nivelación salarial.
- ✓ Formalismo en las comunicaciones por medio de Circulares informativas y regladas para el personal interno de la Administración Municipal, dando cumplimiento al nuevo enfoque transversal de comunicación establecido en el Decreto 943 de 2014.

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ Compromiso de la Alta dirección con el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Se resalta la participación y compromisos de los líderes y equipo de trabajo del proceso, lo cual evidencia compromiso y empoderamiento en el actuar de las dependencias conectoras del Proceso de Calidad y las Auditorías Internas para una mejora continua del SIG.
- ✓ Se evidencia un equipo de trabajo fortalecido con el recurso humano, con profesionales idóneos y competentes conforme las exigencias y necesidades propias de proceso.
- ✓ Se evidencia que el proceso cumple con el objetivo establecido, en cuanto definir las orientaciones rectoras de la Gerencia Estratégica del Municipio de Rionegro.
- ✓ Se resalta la actual interacción entre planeación organizacional y financiera, que asegura los recursos para el mantenimiento y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Plan de Desarrollo Municipal en el cuatrefeño.
- ✓ El Comité de Calidad y MECI está comprometido con la sensibilización de los líderes de los procesos y nuevos funcionarios que entregaron a la administración municipal, con el fin de afianzar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Se realizaron ajustes y modificaciones al Manual de Calidad, en cuanto a la Misión, Visión, Política, Mapa de Proceso y Reseña histórica, acordes a los cambios de las estructuras administrativa y de la necesidad del Sistema Integrado de Gestión actual.
- ✓ Permanente acompañamiento de los integrantes del equipo de trabajo de Gerencia Estratégica, a los líderes de los diferentes procesos de la administración municipal, para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

B. DEBILIDADES

CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✓ Existen dificultades en la comunicación entre control interno y la alta gerencia lo que puede afectar el buen desempeño y el cumplimiento de los objetivos y metas dentro de las

actividades del control interno.

El proceso de Control y Evaluación, no cuenta con personal suficiente para desarrollar las actividades del procedimiento de Sistema de Control Interno, lo que le dificulta al líder cumplir con las múltiples actividades del mismo.

PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- ✓ En el procedimiento de Participación Ciudadana no se observa que el indicador "espacios y escenarios de participación social, comunitarios activos", agregue valor al proceso, ya que en varias mediciones ha cumplido la meta en un 105%.
- ✓ En los procedimientos de Gestión en salud, Gestión familiar y UAI no se realiza un análisis profundo como resultado de las mediciones de los indicadores, que faciliten la toma de acciones para la mejora del proceso.
- ✓ No se articulan la actividad de Vigilancia y Control a establecimientos abiertos al público del procedimiento de Gestión en salud, con los demás procesos que intervienen en dicha actividad, con el fin de evitar reprocesos en la prestación del servicio al usuario.
- ✓ En la caracterización del proceso no se observa la totalidad de las actualizaciones normativas de los procedimientos.
- ✓ El procedimiento de participación ciudadana no cuenta con personal suficiente y un espacio adecuado para un mejor desempeño y gestión lo que no permite desarrollar todas las actividades y acompañamiento a la comunidad.
- ✓ Para el proceso es de suma importancia la identificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, ya que se encontraron acciones de mejora sin registro que hacen evidente el crecimiento y fortalecimiento del proceso, como es el caso del programas BEPS, el convenio con la Pastoral Social para las sustancias psicoactivas y prostitución, programa de comunalito, entre otras;
- ✓ Los servicios no conformes deben ser cerrados en cuanto se da respuesta inmediata al usuario y se observa que éstos no se han cerrado oportunamente.
- ✓ En los procedimientos de Gestión en Salud, UAI y Gestión Familiar, se documentan Acciones de Mejora cuando deben ser Acciones correctivas, ya que son para dar solución a una No Conformidad real.
- ✓ No se ha realizado el debido empalme, ni transferencia documental, de información y de conocimiento a la empresa que desarrollará la actividad de maestros de apoyo del procedimiento de la UAI.
- ✓ En los procedimientos de la UAI y Gestión en Salud se verificó que se encuentran relacionados registros como evidencia del cumplimiento de algunas actividades, que no corresponden así:
- ✓ Gestión en salud FGS01 y en la UAI FUA24 y FUA51 lo que conlleva a una revisión y ajuste de los mencionados procedimientos.

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- ✓ ESPACIO PUBLICO: Ambiente de trabajo inadecuado en espacio físico ya que se evidencia hacinamiento de personal.
- ✓ GESTION DEL RIESGO: Se evidencia dificultades en cuanto al espacio físico para la atención de los usuarios.
- ✓ CONVIVENCIA CIUDADANA Y ATENCION INTEGRAL A LA FAMILIA: Por la reserva de la información los espacios físicos no brindan privacidad a los usuarios en audiencias y conciliaciones.

GESTION DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ - Los Procedimientos de Atención al usuario, Comunicaciones y Gestión Documental, han desarrollado diferentes acciones de mejora, sin embargo estas no se encuentran documentadas en la herramienta diseñada para tal efecto, dificultando la realización del

seguimiento, verificación y trazabilidad a cada una de ellas.

- ✓ Los Procedimientos de Comunicaciones y Gestión Documental, tiene indicadores que no le aportan valor agregado a las diferentes actividades que se realizan y no permiten conocer la eficacia, eficiencia o impacto a la comunidad, por lo que es pertinente replantearlos.
- ✓ El Procedimiento de Comunicaciones ha implementado un Manual de Imagen Corporativa, el cual se ha dado a conocer a los Secretarios y Subsecretarios; sin embargo no se ha socializado a la totalidad de los funcionarios que hacen parte de la Administración Municipal, lo que no garantiza que todo el personal siga las directrices o lineamientos establecidos en el Manual.
- ✓ El Procedimiento de Atención al Usuario tiene establecidos puntos estratégicos donde deben ir ubicados buzones de sugerencias de las PQRSF, sin embargo a la fecha no se tienen en funcionamiento las totalidad de estos.
- ✓ El Procedimiento de Comunicaciones no tiene mecanismos que le permitan evitar que las diferentes dependencias de la Administración Municipal hagan uso de formatos obsoletos, como el FCO03- Solicitud interna.
- ✓ El Procedimiento de Comunicaciones no realiza trazabilidad a las solicitudes internas, debido a que no se consigna la información de verificación de recibido, cambio de fecha o cancelación del servicio, en el formato FCO03 o en otro sitio, que le permita conocer el estado en que se encuentra cada una de ellas.
- ✓ El procedimiento de comunicaciones revisa los sondeos de la información que se trasmite a la opinión pública y el impacto que en ella genera sólo a través de las redes sociales, dejando de lado los demás canales de comunicación, por lo que es necesario establecer estrategias que permitan conocer el impacto y la percepción que tiene la comunidad de la información que recibe a través de otros medios.
- ✓ El procedimiento de gestión documental tiene establecido desde el año 2014, el formato FGD18 (devolución de documentos internos por no cumplir los requisitos) el mismo que no se ha implementado ni diligenciado, por lo que es pertinente reevaluar su funcionalidad o aplicabilidad.

HACIENDA PUBLICA

- ✓ Se pudo evidenciar la existencia de limitaciones de tipo político y externalidades (valorización del túnel de Oriente) que eventualmente pueden afectar la financiación del Plan de Desarrollo 2016 a 2019.
- ✓ Se evidenció que la información de los diferentes procedimientos (rentas, presupuesto, bienes, tesorería) no fluye de forma adecuada hacia el procedimiento de Contabilidad, generando fallas en el reconocimiento y valoración contable de los derechos y obligaciones de la Entidad, por lo que es necesario que se revisen los flujos de información entre los diferentes procedimientos que afectan el sistema contable, con la finalidad que este refleje de forma razonable la realidad económica y financiera del Ente.
- ✓ Es necesario que se revise el Procedimiento de Bienes desde la caracterización, con el fin de identificar claramente los responsables de las diferentes actividades en todo el procedimiento y se determine así el alcance de cada área en la ejecución de las actividades.
- ✓ Aunque en el Procedimiento de Bienes se han realizado diferentes acciones para inventariar el total de los bienes inmuebles propiedad del municipio, persiste la diferencia entre los registros de dicho procedimiento y el saldo de los registros contables, lo que indica que se deben implementar estrategias de impacto a nivel de la Alta Dirección que permitan contrarrestar dicha realidad.
- ✓ En los procedimientos de Rentas, Contabilidad y Tesorería, se deben dejar documentadas las nuevas fechas de seguimiento a las AC, AP y AM.

DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ En el procedimiento de Desarrollo Agropecuario no se evidenciaron los registros de los

Servicios No conformes.

- ✓ En el procedimiento de Desarrollo Agropecuario, no se cuenta con el Cronograma de programación de visitas que permita realizar el seguimiento, la trazabilidad y la reprogramación de las mismas.
- ✓ En los procedimientos de tecnología e innovación, productividad y turismo y desarrollo agropecuario, se han realizado varias acciones de mejora pero no se encontraron documentadas, lo que no permite realizar seguimiento y eficacia de las acciones tomadas.

ASESORIA JURÍDICA

- ✓ No existe un procedimiento que determine o garantice la unificación de todos los criterios para la expedición de actos administrativos y respuesta a derechos de petición, tutelas de las Secretarías y dependencias diferentes a la secretaría jurídica.
- ✓ La labor jurídica requiere de espacios físicos y ambientales que garanticen armonía, bienestar y concentración de quienes allí laboran. Hacinamiento, ruido, desorganización por espacio físico inadecuado que pone en riesgo la seriedad y trascendencia de las acciones legales desde la contratación y lo jurídico.
- ✓ Garantizar el cumplimiento en términos conforme lo determinan los entes de control, para la publicación de los actos contractuales en las diferentes plataformas. Muchas veces los documentos demoran en los trámites internos y externos y no se publican a tiempo. No existe un control sobre lo publicado, de los diferentes contratos.
- ✓ La dependencia no cuenta con usuario actualizado en el SECOP, están ingresando al sistema con el usuario de un funcionario que salió de la dependencia desde hace más de 2 años. Deben contar con un usuario propio que permita seguridad jurídica y transparencia en los contratos que se publican en dicha plataforma.
- ✓ El procedimiento de jurídica no tiene plasmada la representación judicial del municipio, según lo indicado en la auditoría interna.
- ✓ La falta de secretaria en la dependencia dificulta los procesos asistenciales, por ejemplo, seguimiento en la VUAC, hay una falla estructural por insuficiencia de personal según las cargas laborales.
- ✓ Formato de evaluación de proveedores poco operativo, a la fecha no se ha encontrado ninguna evaluación no satisfactoria, lo que resulta inoperante en los procesos de contratación.
- ✓ Es necesario actualizar los procedimientos, las caracterizaciones, indicadores y demás formatos, pues en la práctica se aplican cambios que no están siendo documentados conforme lo determinan las normas de Calidad.
- ✓ En las no conformidades y oportunidades de mejora, es necesario verificar el cierre de las acciones, pues se evidencian acciones abiertas desde el año 2013, que deben tener un seguimiento oportuno, constante y cerrar al verificar su necesidad. Acciones cronológicamente tan viejas, requieren replantear su pertinencia o la necesidad de crear acciones correctivas por ser ineficaces.
- ✓ La materialización de riesgos requiere la creación de una acción correctiva; y los riesgos generales requieren de acciones preventivas para evitar la materialización del riesgo.

GESTION TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ No se tiene en cuenta la documentación que soporta el proceso para realizar la gestión correspondiente, además que se evidencia caracterización, procedimiento y formatos desactualizados y no acorde con el alcance y objetivo del proceso
- ✓ Se cuenta con una estructura organizacional insuficiente para el cumplimiento de la misión y los objetivos de la dependencia, considerando que solo se cuenta con 3 funcionarios de planta y 5 contratistas poniendo en riesgo el funcionamiento y la sostenibilidad de las políticas informáticas de la administración municipal.
- ✓ Dada las condiciones de la administración pública y la alta rotación de personal vinculado y por contrato, existe un gran riesgo en la formación y capacitación de usuarios de los diferentes

aplicativos que soportan los procesos del sistema. Reprocesos

- ✓ La gestión de nuevos desarrollos de software, no obedece a decisiones ni la inclusión de los mismos en un portafolio de proyectos vinculado al PETI con una planeación de corto, mediano y largo plazo, lo que permitiría una mejor apropiación y puesta en marcha de dichos proyectos en las dependencias y sobre todo por parte de los secretarios de despacho.
- ✓ Falta mayor apropiación y concientización por parte de la alta dirección de la administración municipal en la definición y ejecución de las políticas de tecnología de información y comunicaciones.
- ✓ Cuando ingresa personal nuevo a la administración municipal, no se cuenta de manera oportuna con el proceso de gestión tecnológica, para la gestión de espacios de trabajo y dotación de equipos tecnológicos, lo que afecta de manera considerable la planeación del proceso
- ✓ En la actualidad la dependencia no tiene dominio de los sistemas de información de tránsito, casa de justicia, educación y salud, lo que dificulta la administración y el control de las actividades informáticas de estas dependencias
- ✓ No se tiene apropiación y dominio de los numerales de la norma ISO 9001:2008 y demás requerimientos de ley, anunciados en los requisitos a cumplir en la caracterización del proceso
- ✓ Si bien es cierto, se están implementando estrategias de seguridad informática en la sede central de la Alcaldía, en las dependencias externas de la administración no se cuentan con los controles suficientes por parte de la subsecretaria de sistemas de información que garanticen la prestación del servicio ante un evento negativo, lo que pone en alto riesgo la seguridad de los datos y el cumplimiento normativos del quehacer municipal en estas áreas
- ✓ No se tiene dominio y control de los inventarios informáticos de las dependencias externas, lo que dificulta el soporte, mantenimiento y el control de los mismos
- ✓ Los recursos asignados al proceso de gestión tecnológica son escasos e insuficientes para cumplir con el modelo tecnológico propuesto por MINTIC y la regulación asociada al mismo. Que son de obligatorio cumplimiento.

GESTION DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA

- ✓ En el macro proceso C Gestión de la Cobertura Educativa :
- ✓ La información del Anexo 6A, aún presenta inconsistencias en los datos generales de los estudiantes lo que no garantiza que la información en él reportada sea completamente confiable.
- ✓ Los documentos legales que soportan la ejecución del proceso, no están debidamente formalizados. La resolución 097 de 2016 por la cual se estableció el Cronograma de Cobertura para el presente año, no fue numerada ni fechada a través del Centro Documental dificultando con ello el control, la seguridad y la publicidad de dicho documento.
- ✓ No se evidencia seguimiento por parte del Macroproceso a los Planes de Mejoramiento de las auditorías de matrícula elaborados por las Instituciones Educativas, dificultando con ello la verificación de las acciones tomadas y la efectividad de las mismas.
- ✓ El Macroproceso carece de un Plan Estratégico a mediano y largo plazo que permita identificar, analizar, cuantificar y mitigar los factores de riesgo (índice de natalidad, desplazamiento forzado, baja ruralidad, procesos de retorno, población flotante, entre otros) que inciden en el decrecimiento de la población en edad escolar en el Municipio de Rionegro.
- ✓ No se evidencia la existencia de información precisa en términos de los docentes requeridos para la atención de la matrícula actual y potencial, tanto para la población en jornada regular como en jornada única.
- ✓ No se evidenció la existencia de estudios y análisis enfocados a la identificación de la población en edad escolar que en la actualidad no se encuentra en el sistema educativo oficial, así como la definición de estrategias para insertarlos a este.

- ✓ En el macro proceso D Gestión de la Calidad Educativa:
- ✓ La alta rotación de personal en el Macroproceso de Calidad Educativa, hace que no se tenga una identificación clara de algunos procesos; lo que ocasiona dificultades en el avance de las funciones y la comunicación con los otros Macroprocesos.
- ✓ Las acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como el producto no conforme, son de vital importancia para la verificación del mejoramiento continuo del proceso, y estas deben estar encaminadas a las actividades internas del proceso y no solo de fuentes externas como lo es la herramienta SAC.
- ✓ Unificar criterios y conformar planes de mejora para el ajuste de los PEI de las Instituciones Educativas. Falta capacitación del SIGCE y claridad en la información dada a los rectores.
- ✓ No se han estructurado indicadores sobre bilingüismo, formación docente y deserción de la Media Técnica.
- ✓ El PMI que finalizó en el 2014 no presenta evaluación, medición, seguimiento final ni conclusiones; e inició nuevamente en el 2015 y tampoco cuenta con estas características.

- ✓ En el macro proceso E Atención al Ciudadano S.A.C
- ✓ En el Macroproceso E- SAC - de acuerdo a las conclusiones emitidas en la auditoria 2015, el líder del SAC no ha logrado cumplir con todas las recomendaciones de mejora no han sido documentadas ni actualizadas en el SGC del ente territorial.
- ✓ No se evidencia por parte del líder SAC, la revisión constante con los líderes de los procesos en los ejes temáticos parametrizados y/o establecidos en el aplicativo del sistema de atención al ciudadano, lo que genera la reasignación continua con los requerimientos a otros funcionarios y/o dependencias de área.
- ✓ No se evidencia la presentación, socialización detallada de los informes mensuales, el análisis de resultados, indicadores por parte del líder del SAC ante el Comité Directivo de la SEM,. así mismo actas, tomas de decisión, AM, AC, AC que se derivan de la situación presentada en los informes del SAC.
- ✓ No se evidencia registros de formación, ni informes de socialización, inducción y seguimiento para los nuevos funcionarios que ingresan a la SEM, sobre el funcionamiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano.
- ✓ El Macroproceso no cuenta con los controles de seguimiento necesarios a las PQRF, que ingresan a la SEM por otros medios como buzón de sugerencias, lo que impide las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Sí bien el Macroproceso cuenta con una Tabla de mandos operativos, no se evidencia la administración oportuna de éstos que permitan el control adecuado del mismo.
- ✓ Si bien es conocido por los funcionarios, la SEM, cuenta con una página, lo que no se evidencia resultados de la información de los trámites de la secretaría actualizada y publicada en la página de atención al ciudadano.
- ✓ No se evidencia la gestión del líder de atención al ciudadano para la radicación de requerimientos vía web, teniendo en cuenta los indicadores del proceso.
- ✓ No se evidencia al líder SAC la calidad de respuesta oportuna en los requerimientos que emiten las demás dependencias adscritas a la SEM.
- ✓ No se evidencia que los funcionarios tengan conocimiento sobre el código contencioso administrativo, derechos de petición y demás normas sobre la importancia de una correcta respuesta a los requerimientos presentados por la comunidad.
- ✓ No se evidencia la periodicidad ni ejecución de la encuesta de satisfacción en ventanilla ni página web con respecto a la atención al ciudadano.

- ✓ En el macro proceso F Gestión de la Inspección y Vigilancia de E.E.
- ✓ En el Macroproceso E- SAC - de acuerdo a las conclusiones emitidas en la auditoria 2015, el líder del SAC no ha logrado cumplir con todas las recomendaciones de mejora, no han sido

documentadas ni actualizadas en el SGC del ente territorial.

- ✓ No se evidencia por parte del líder SAC, la revisión constante con los líderes de los procesos en los ejes temáticos parametrizados y/o establecidos en el aplicativo del sistema de atención al ciudadano, lo que genera la reasignación continua con los requerimientos a otros funcionarios y/o dependencias de área.
- ✓ No se evidencia la presentación, socialización detallada de los informes mensuales, el análisis de resultados, indicadores por parte del líder del SAC ante el Comité Directivo de la SEM,. así mismo actas, tomas de decisión, AM, AC, AC que se derivan de la situación presentada en los informes del SAC.
- ✓ No se evidencia registros de formación, ni informes de socialización, inducción y seguimiento para los nuevos funcionarios que ingresan a la SEM, sobre el funcionamiento y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano.
- ✓ El Macroproceso no cuenta con los controles de seguimiento necesarios a las PQRF, que ingresan a la SEM por otros medios como buzón de sugerencias, lo que impide las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Sí bien el Macroproceso cuenta con una Tabla de mandos operativos, no se evidencia la administración oportuna de éstos que permitan el control adecuado del mismo.
- ✓ Si bien es conocido por los funcionarios, la SEM, cuenta con una página, lo que no se evidencia resultados de la información de los trámites de la secretaría actualizada y publicada en la página de atención al ciudadano.
- ✓ No se evidencia la gestión del líder de atención al ciudadano para la radicación de requerimientos vía web, teniendo en cuenta los indicadores del proceso.
- ✓ No se evidencia al líder SAC la calidad de respuesta oportuna en los requerimientos que emiten las demás dependencias adscritas a la SEM.
- ✓ No se evidencia que los funcionarios tengan conocimiento sobre el código contencioso administrativo, derechos de petición y demás normas sobre la importancia de una correcta respuesta a los requerimientos presentados por la comunidad.
- ✓ No se evidencia la periodicidad ni ejecución de la encuesta de satisfacción en ventanilla ni página web con respecto a la atención al ciudadano.

- ✓ En el macro proceso H Gestión del Talento Humano
- ✓ El Ministerio de Educación Nacional capacita en forma permanente a los funcionarios que la Secretaría de Educación designa de acuerdo a la temática a tratar; sin embargo no se socializa la información recaudada a los responsables de aplicar las directrices o lineamientos impartidos.
- ✓ En algunos de los actos administrativos que se expiden continuamente se incluye el Decreto 1075 de 2015 que compiló todas la normas de educación, y en otros no se hace alusión a esta norma. Es pertinente incluir en cada acto administrativo la norma que se encuentra vigente y verificar que las providencias que se emiten para las Instituciones Educativas Urbanas y Rurales tengan contenido similar.
- ✓ En lo corrido del 2016 han ingresado nuevos directivos docentes y docentes a la planta de personal a quienes no se les ha efectuado la respectiva inducción.
- ✓ No se han efectuado las dotaciones (uniformes) a los docentes y administrativos que por ley les corresponde.
- ✓ No se encuentran ingresadas en el Sistema Humano Web la totalidad de las evaluaciones de los docentes lo que podría conllevar a incumplir los lineamientos del Ministerio de Educación e imposibilitaría efectuar planes de mejora.
- ✓ En algunas historias laborales (Claudia María Otálvaro Rivera, Víctor Alfonso Cardona López, Katherine Bermúdez Orozco), se nota la ausencia de algunos documentos de la lista de chequeo, entre ellos certificado de iniciación de labores, paz y salvos, exámenes médicos, actas de posesión, evaluación periodo de prueba, certificado de inducción. Es necesario

adoptar medidas que permitan ingresar en forma adecuada y correcta todos los documentos mencionados en la lista de chequeo.

- ✓ Las tablas maestras del Sistema Humano Web, son administradas desde la SEM por una sola persona, lo que puede conllevar a que el proceso se estanque en el evento de ausentarse quien lo administra. Se evidencia cumplimiento en relación a los recursos ejecutados vs los recursos programados, demostrando la eficiencia en el cumplimiento en términos económicos de líneas de inversión aprobadas en el documento CONPES.
- ✓ En el Proceso Gestión Financiera se definen orientaciones para invertir los recursos en concordancia con el Plan de Desarrollo y sus líneas estratégicas para avanzar en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- ✓ El Proceso Gestión Financiera brinda acompañamiento proactivo a los demás macro procesos generando eficiencia en el uso de los recursos.
- ✓ Se observó un claro conocimiento por parte de los auditados, frente a la normatividad aplicable al proceso.

- ✓ En el macro proceso J Gestión Financiera
- ✓ El personal de apoyo del proceso es insuficiente para cumplir los objetivos del mismo.
- ✓ Falta de autonomía para solicitar los CDP, toda vez que la Secretaría Jurídica y Contratación es quien lo tramita ante la Secretaría de Hacienda, dificultando el seguimiento a la ejecución del presupuesto de la Secretaría de Educación.
- ✓ El proceso de Gestión Financiera adelanta las actividades de identificación de necesidades, solicitudes de CDP, propuestas, etc., de responsabilidad de los otros Macroprocesos, lo que podría afectar la planeación del Proceso.
- ✓ El Profesional del Área de Financiera no tiene acceso al SAIMYR, dificultando el seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado SGP.
- ✓ Falta de control en el manejo de los fondos de servicios educativos, así como capacitación a los Rectores de las diferentes I.E por parte del proceso Gestión Financiera.
- ✓ Se requiere actualización de los registros del Proceso, de manera que guarde coherencia entre lo documentado y el que hacer del mismo.

- ✓ Procedimiento de Cultura
- ✓ Sólo dispone de tres personas vinculadas a la administración municipal; la mayoría del personal son de contrato o convenio.
- ✓ No cuenta con un plan estratégico actualizado que indique la ruta de navegación del proceso y evite improvisaciones durante la ejecución (Plan Decenal de Cultura Municipal, Plan Municipal de Patrimonio, entre otros).
- ✓ Deficiente seguridad del inmueble donde se prestan los servicios, poniendo en riesgo el material de trabajo, y por ende la calidad del servicio.

- ✓ Procedimiento de Biblioteca
- ✓ No se visualiza el procedimiento Biblioteca en el proceso de Gestión de la Educación.
- ✓ La poca importancia con la que aparece el procedimiento biblioteca al interior del Sistema de Gestión de Calidad, a pesar de la transversalidad que éste representa en los procesos administrativos.

- ✓ Procedimiento Planeación Estratégica
- ✓ Se evidencia la falta de comunicación del Macroproceso de Gestión Estratégica con algunos de los procesos de la Secretaría, afectando la entrega oportuna de la información y la interrelación que debe existir entre ellos.
- ✓ Al Macroproceso le corresponde la aprobación del Plan de Asistencia Técnica, que deben realizar las diferentes áreas de la Secretaría, sin embargo a la fecha no se cuenta con ésta.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ **INFRAESTRUCTURA FISICA:**
No se puede evidenciar el control de los registros en cuanto a la accesibilidad y recuperación de los mismos, pese a que la mayoría de la información se encuentra en poder de contratistas y no se es posible tener la información en tiempos reales.
- ✓ No fue posible evidenciar el plan o cronograma de mantenimiento de las actividades a realizar dentro del procedimiento.
- ✓ Las acciones propuestas en los indicadores de gestión y en los servicios no conformes cuando se repiten no se llevan a los planes de mejora.
- ✓ **URBANISMO**
- ✓ No se encuentran los formatos FUR01 y FUR02, dentro del procedimiento, formatos que son diligenciados dentro del procedimiento.
- ✓ **MEDIO AMBIENTE**
- ✓ Se establece la necesidad de actualizar el procedimiento acorde con las actividades que se ejecutan, además normalizar e identificar cada uno de los formatos aplicables para un mejor entendimiento.
- ✓ No se analizaron las debilidades de la auditoria interna de la vigencia 2015 por lo que no es posible evidenciar los planes de mejora producto de la misma.
- ✓ Se materializa el riesgo de la demora al igual que el servicio no conforme, es necesario implementar acciones eficaces para evitar que esta debilidad se repita.
- ✓ **SERVICIOS PÚBLICOS**
Actualizar el procedimiento a las condiciones actuales de la Administración Municipal y a las actividades realizadas dentro del mismo.
- ✓ No se analizaron las debilidades de la auditoria interna de la vigencia 2015 por lo que no es posible evidenciar los planes de mejora producto de la misma.
- ✓ A las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios no se les ha realizado seguimiento en la vigencia 2016.
- ✓ Se evidencia retraso en el reporte de la información en la plataforma SUI, por falta de personal para realizar esta actividad.
- ✓ Se materializa el riesgo de la demora al igual que el servicio no conforme, por lo cual es necesario implementar acciones para evitar que este se repita.
- ✓ Las acciones propuestas en los indicadores de gestión después de sus análisis, no se llevan a los planes de mejora.
- ✓ **VIVIENDA**
- ✓ Ajustar el procedimiento teniendo en cuenta las actividades desarrolladas asegurando que se incorporen dentro de las mismas los formatos respectivos de cada trámite.
- ✓ No se analizaron las debilidades de la auditoria interna de la vigencia 2015 por lo que no es posible evidenciar los planes de mejora producto de la misma.
- ✓ No se evidencia el seguimiento a las acciones propuestas dentro de los planes de mejoramiento.
- ✓ No se evidencia análisis de los indicadores en el cierre de la vigencia 2015 por lo tanto no existen planes de mejoramiento en relación a los mismos.
- ✓ No se evidencia el registro del servicio no conforme, siendo un Procedimiento de los procesos misional con alta afluencia de usuarios.
- ✓ Los riesgos materializados no alimentan el plan de mejora con las nuevas acciones a tomar como acciones preventivas.
- ✓ Se materializan los riesgos de la demora y de inexactitud, al igual que el servicio no conforme, se hace necesario implementar acciones para evitar que este se repita.

GESTION HUMANA

- ✓ Desactualización de las plataformas tecnológicas en gestión humana.

GERENCIA ESTRATEGICA
✓ Ninguna
EFICACIA DEL PROCESO FRENTE A LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN:
CONTROL Y EVALUACIÓN
✓ Se utilizan recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros para el logro de las metas propuestas en el proceso, destacando la operatividad y optimización del aplicativo MECI.
PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
✓ Se observa en el proceso y en el desarrollo de cada una de las actividades de los distintos procedimientos que lo integran, una eficiente utilización de recursos, humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, orientados a atender las problemáticas generadas por fenómenos como la pobreza, la violencia, la exclusión y la inequidad, los cuales inciden negativamente en el desarrollo de niños, adolescentes y jóvenes
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
✓ Se utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos y financieros para el cumplimiento de las actividades desarrolladas dentro del proceso, enfocados en la prestación de los servicios a la comunidad.
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
✓ Se observa en el Proceso del Gestión de la Comunicación y en los tres Procedimientos que lo integran, una eficiente utilización de los recursos técnicos, tecnológicos y financieros; orientados al uso adecuado de las tecnologías de la comunicación y la información interna y externa.
HACIENDA PÚBLICA
✓ En el proceso de Hacienda Pública y en cada uno de sus procedimientos, se optimiza la utilización de los recursos financieros, tecnológicos y humanos para el desarrollo de las diferentes actividades, garantizando la prestación oportuna de los servicios que requieren las partes interesadas.
DESARROLLO ECONÓMICO
✓ En el proceso se optimiza la utilización de los recursos financieros y tecnológicos para el desarrollo de las actividades de los diferentes procedimientos y el cumplimiento de la prestación de los servicios que requiere la ciudadanía.
ASESORIA JURÍDICA
✓ Se utilizan adecuadamente los recursos tecnológicos y humanos para el cumplimiento de las actividades del proceso, cumpliendo así con la prestación de los servicios que requiere la entidad y el aumento de los procesos judiciales
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
✓ Se utilizan adecuadamente los recursos asignados tecnológicos, técnicos y financieros para el cumplimiento de las actividades del proceso, cumpliendo así con los proyectos y programas del plan de desarrollo.
GESTION DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de la Cobertura Educativa como macro proceso misional dentro de la cadena de valor del Ministerio de Educación Nacional, contribuye al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, mediante la ejecución de sus diferentes actividades garantizando el derecho constitucional de acceso y la permanencia a la educación a todos ciudadanos en edad escolar del Municipio, así como aquellos que se encuentran en condición de extra-edad. ✓ El Macroproceso de Calidad Educativa, presenta coherencia con lo definido en el programa de

Educación – Rionegro Tarea de Todos del Plan de Desarrollo Municipal: Mejorar la calidad educativa para los niños, niñas y jóvenes como pilar fundamental de desarrollo y transformación del municipio, incorporando de manera explícita los componentes fundamentales de derecho, contando con un sistema educativo asequible, accesible, pertinente y con estrategias de adaptabilidad.

- ✓ El Macroproceso de la Secretaría de Educación, responde y contribuye al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal “Rionegro tarea de todos”, en su componente Educación con calidad - Línea Estratégica: “El cambio para ser felices”, con un trato adecuado y eficiente de la atención al usuario, el plan sectorial de educación de acuerdo a sus necesidades, la normatividad aplicable y las directrices del Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ Gestión de la Inspección y Vigilancia como Macro-Proceso de apoyo dentro de la cadena de valor del Ministerio de Educación Nacional, garantiza que se preste un servicio educativo pertinente y oportuno por parte de los Establecimientos Educativos del Municipio de Rionegro, al ejercer las actividades de control, inspección y vigilancia a dicha prestación.
- ✓ El Macroproceso a través de la administración de planta de personal, a través del programa de bienestar laboral, pre-nómina y nómina y administración de carrera docente responde al cumplimiento el Plan de Desarrollo Rionegro Tarea de Todos, de la estrategia el Cambio para ser Felices, Componente Educación con Calidad.
- ✓ El Proceso de Presupuesto de la Secretaría de Educación, evidencia la articulación con el Plan de Desarrollo Rionegro Tarea de Todos, el Documento CONPES, de acuerdo con las necesidades, la normatividad aplicable y las directrices del Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ El proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro, Tarea de Todos”, mediante la ejecución de los programas, principalmente :
Fomento y apoyo a todas las manifestaciones artísticas y culturales
Recuperación de la identidad y memoria histórico-cultural de Rionegro, como un aporte a la construcción de Paz.
Implementación del Parque ambiental y cultural del municipio de Rionegro.
- ✓ El procedimiento responde y contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro, Tarea de Todos”, mediante la implementación del programa Modernización de la red de bibliotecas (personal competente, tecnología de punta, material bibliográfico, infraestructura y mobiliario).
- ✓ El Macroproceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro, Tarea de Todos”, mediante la formulación de los de los diferentes planes y proyectos que deben desarrollarse en la SEM.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ Se observa en el Proceso de Desarrollo Territorial y Ambiental y en los Procedimientos que lo integran, una eficiente utilización de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros; orientados al cumplimiento de los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo.

GESTION HUMANA

- ✓ Se observa en el proceso, y en el procedimiento el desarrollo de cada una de sus actividades, una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos, orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ Se utiliza adecuadamente los recursos tecnológicos, humanos, físicos y financieros para el cumplimiento de las actividades desarrolladas del proceso, cumpliendo con su objetivo de dar directrices estratégicas, de acuerdo a la normatividad y necesidades actuales del Sistema Integrado de Gestión

EFICIENCIA:

CONTROL Y EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso es coherente con la plataforma estratégica de la Administración Municipal, además teniendo en cuenta su participación activa en la etapa de evaluación y seguimiento al plan de desarrollo, permite visualizar su transversalidad e interacción permanente con todos los procesos del sistema integrado de gestión.
PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso de Protección y Desarrollo Social, es coherente con El Plan de Desarrollo 2016-2019 de la Administración Municipal y permite evidenciar la interacción con los demás procesos del Sistema Integrado de Gestión.
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso permite la interacción con los procedimientos y los planes y programas establecidos dentro del mismo, garantizando la seguridad, la convivencia pacífica, la atención integral a la familia, resolución de conflictos, adecuada movilidad, recuperación de espacio público y la gestión de riesgos de desastres.
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El Proceso de Gestión de la Comunicación, responde al cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas por la entidad, desde el Programa de Gobierno "Rionegro Tarea de Todos", mediante la proyección de programas de cara a la comunidad, que redundan en el beneficio de ésta, disminuyendo la brecha entre la Administración y los ciudadanos.
HACIENDA PUBLICA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacienda Pública como proceso de Apoyo, permite la interacción permanente entre los procesos de la Entidad, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos y el equilibrio financiero a través de la racionalización del gasto y el incremento sostenido de los ingresos.
DESARROLLO ECONÓMICO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El fomento de la cultura del emprendimiento, la tecnología e innovación, la asociatividad, la tecnificación agropecuaria, la producción limpia y la promoción turística, permiten el crecimiento integral y el Desarrollo Económico del Municipio y a la vez mejorar la calidad de vida de la población
ASESORIA JURÍDICA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso es coherente con el Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos", evidenciando la transversalidad e interacción con los diferentes procesos de la Administración Municipal. El conocimiento del proceso, permite optimizar acciones y cumplir con las metas planeadas.
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso permite la articulación, seguimiento y control de los proyectos, planes y programas, contemplados en el Plan Integral de Desarrollo, según las competencias establecidas en la normatividad, dirigiendo las acciones que contribuyan al crecimiento, proyección y desarrollo territorial del Municipio, en armonía con el entorno y el medio ambiente. ✓ Los objetivos del proceso están alineados y coherentes con los objetivos de la política de calidad, y el direccionamiento estratégico de la administración, siendo consecuente la medición y los resultados con los indicadores de la respectiva política.
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el Macro Proceso de Gestión de la Cobertura Educativa, se evidencia la óptima utilización de los recursos técnicos, humanos y tecnológicos en la ejecución de las actividades y la puesta en marcha de las estrategias de acceso y permanencia. El Cronograma anual de Cobertura se desarrolla con sujeción a los recursos disponibles.

- ✓ La inversión planificada en los diferentes proyectos definidos en el programa de gobierno "Rionegro Tarea de Todos", llevan a que la realización de los procesos de Calidad Educativa sean óptimos y respondan a las necesidades identificadas.
- ✓ El Macroproceso utiliza de forma adecuada los recursos humanos, técnicos, logísticos de los que dispone y con ello cumple cabalmente las funciones asignadas según el alcance y caracterización del mismo.
- ✓ El proceso utiliza de forma adecuada los recursos de los que dispone y con esto cumple con las funciones asignadas.
- ✓ En el Macro-Proceso de Gestión de la Inspección y Vigilancia, se evidencia la óptima utilización de los recursos técnicos, humanos y tecnológicos en la ejecución de las actividades, aun siendo limitados. El POAIV se ejecuta con sujeción a los recursos disponibles y el Cronograma establecido.
- ✓ En el Macroproceso se optimiza la utilización de los recursos financieros y tecnológicos para el desarrollo de las actividades de los diferentes procedimientos y el cumplimiento de la prestación de los servicios que requiere la comunidad educativa.
- ✓ El proceso utiliza de forma adecuada los recursos humanos, técnicos, logísticos y económicos de los que dispone y con ello cumple cabalmente las funciones asignadas según el alcance y caracterización del mismo.
- ✓ Se observa en el proceso y en el procedimiento el desarrollo de cada una de las actividades que lo integran, una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos, orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Se observa en el procedimiento y en el desarrollo de cada una de las actividades que lo integran, una eficiente utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos, orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Se observa en el Macroproceso, una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos, orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ El Proceso de Desarrollo Territorial y Ambiental, responde al cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas por la entidad, a partir del Programa de Gobierno y el plan de Desarrollo, y mediante la proyección de programas de cara a la comunidad, que redundan en el beneficio de ésta, disminuyendo la brecha entre la Administración y las partes interesadas.

GESTIÓN HUMANA

- ✓ El proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo "Rionegro, Tarea de Todos", mediante la ejecución de los programas:
 - Promoción y Capacitación del Talento Humano
 - Mejoramiento de las TICs Mejoramiento de los procesos de Gestión Documental
 - Atención humana y oportuna al ciudadano
 - Apoyo a la gestión institucional y modernización de los procesos administrativos de la entidad

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ El proceso permite la adecuada interacción con los procedimientos, los planes y programas establecidos dentro del mismo, la adecuada implementación del Sistema Integrado de Gestión, aplicando los principios y procedimientos contemplados en la normatividad vigente, para la consolidación de un desarrollo humano sostenible de los habitantes del municipio de Rionegro.

EFFECTIVIDAD:

CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✓ El proceso genera impacto en la comunidad al implementar estrategias que redundan en la satisfacción al usuario, por medio de la legalidad de las actuaciones ejecutadas.

PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- ✓ Las acciones en beneficio de la población rionegrera especialmente la población vulnerable, como los programas de Adulto mayor, infancia, adolescencia, equidad de género, familia, el componente social equidad de género e inclusión, gestión en salud y participación ciudadana, buscan el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio en pro de la felicidad y de la cercanía entre la administración y la ciudadanía en general.

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- ✓ Los resultados del proceso generan impacto en la comunidad al beneficiarse de los servicios y las buenas acciones emprendidas por cada uno de los procedimientos.

GESTION DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ El Proceso de gestión de la comunicación genera impacto en la comunidad al desarrollar, implementar y utilizar estrategias que conllevan a la satisfacción al usuario, permitiéndole el fácil acceso a la información.

HACIENDA PÚBLICA

- ✓ El proceso de Hacienda Pública programa los Gastos y los Ingresos de la Entidad, buscando el cumplimiento de los tres principales principios del sistema económico: estabilización, redistribución de la renta y crecimiento económico sostenible en armonía con el medio ambiente.

DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ Con el desarrollo de las diferentes actividades, programas, estrategias del proceso de Desarrollo Económico, se genera impacto en el Desarrollo de la región y en la calidad de vida de los ciudadanos.

ASESORIA JURÍDICA

- ✓ La existencia de un grupo jurídico fortalecido en la asesoría legal es uno de los controles más fuertes que se pueden implementar al interior de una entidad pública, equipo de trabajo que permite asegurar que el proceso legal se cumpla de manera eficaz y eficiente, a través de informes que reúnen sus diversos conocimientos y experiencias bajo un criterio unificado en el proceder administrativo

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ El proceso genera impacto en la comunidad al fortalecer el desempeño del proceso a través de los recursos informáticos y servicios digitales que contribuyen al crecimiento, proyección y desarrollo del Municipio.

GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA

- ✓ El Macro Proceso de Gestión de la Cobertura Educativa materializa la efectividad en la ejecución oportuna del cronograma anual y el desarrollo de las estrategias de acceso y permanencia; acciones éstas que propenden por la disminución de los niveles de deserción y desescolarización y la actualización permanente de la matrícula oficial en el Municipio.
- ✓ Las acciones del Macroproceso de Calidad Educativa llevan a un impacto positivo frente a la identificación del índice Sintético de la Calidad Educativa a nivel Nacional; evidenciando de manera objetiva la identificación de cómo estamos y qué caminos podemos emprender para convertir la educación en Rionegro en referente nacional.
- ✓ El Macroproceso Sistema de Atención al Ciudadano genera impacto en la recepción, respuesta y trámite, a través de las PQRSF requerido por la comunidad, lo que facilita la entrega oportuna de los requerimientos para los diferentes áreas y/o procesos
- ✓ El proceso muestra que su gestión es efectiva puesto que continuamente se aumentan los trámites registrados por el proceso y funciones que realiza la secretaría.

- ✓ El Macro-Proceso de Gestión de la Inspección y Vigilancia, materializa la efectividad en la ejecución oportuna del POAIV; acciones éstas que propenden por el ejercicio del control, inspección y vigilancia en la prestación del servicio educativo y el cumplimiento de la normatividad legal aplicable tanto a los establecimientos públicos y privados como las IETDH asentadas en el Municipio.
- ✓ Con el desarrollo de las diferentes actividades del Macroproceso de Talento Humano se genera impacto en el desarrollo de la región, y en la calidad de la educación de reciben nuestros ciudadanos.
- ✓ El Macroproceso Gestión Financiera genera impacto en la educación pública de calidad, a través de la asignación del Presupuesto requerido para los diferentes proyectos, lo que facilita las condiciones de acceso y permanencia.
- ✓ El proceso genera impacto social al mejorar los niveles de cultura ciudadana y de conocimiento histórico-cultural y Patrimonial del Municipio.
- ✓ El procedimiento genera impacto social al mejorar los niveles de lectura y fortalecer los servicios prestados por la biblioteca pública.
- ✓ El Macroproceso genera impacto social al tener en cuenta a los diferentes sectores para el diagnóstico y formulación del Plan de Desarrollo Educativo, Plan Decenal de Educación, entre otros

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ El Proceso de Desarrollo Territorial y Ambiental genera impacto en la comunidad al ejecutar actividades que contribuyen al crecimiento, proyección y desarrollo territorial del Municipio, en armonía con el entorno, el medio ambiente y utilizar estrategias que conllevan a la satisfacción del usuario y a las partes interesadas.

GESTIÓN HUMANA

- ✓ El proceso genera impacto social ya que es de su competencia directa el mejorar los niveles de confianza entre la administración y el ciudadano, al direccionar los medios adecuados de acercamiento.

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ La existencia de un equipo de trabajo fortalecido, es uno de los controles más fuertes que se pueden implementar al interior de una entidad pública, a la vez puede asegurar que el proceso de Gerencia Estratégica, genere directrices acordes a las necesidades del Sistema Integrado de Gestión y asegure el cumplimiento de la normatividad, el plan de desarrollo y acciones emprendidas por cada uno de los procedimientos.

CONVENIENCIA:

CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✓ El proceso es conforme a su objetivos y alcance al dar cumplimiento a los roles establecidos para el control interno.

PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- ✓ Es evidente la articulación del proceso Protección y Desarrollo Social con toda la cadena de valor, toda vez que las acciones emprendidas responden de manera directa a dinamizar la visión del Plan de Desarrollo Rionegro Tarea de Todos.

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- ✓ El objetivo del proceso evidencia el cumplimiento de los fines esenciales del estado propiciando herramientas fundamentales en el desarrollo social y familiar.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Es vidente la articulación y/o transversalidad del Proceso de Gestión de la Culminación, con

los demás Procesos y Procedimientos del SIG, toda vez que las acciones emprendidas responden de manera directa al logro de los objetivos y estrategias del Programa de Gobierno "Rionegro Tarea de Todos".

HACIENDA PÚBLICA

- ✓ El proceso de Hacienda Pública está insertado en la cadena de valor como un proceso de apoyo y responde plenamente con los lineamientos técnicos y de Ley.

DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ El objetivo y alcance del proceso cumplen con los fines esenciales del estado cuando contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

ASESORIA JURÍDICA

- ✓ El Proceso de asesoría Jurídica es de vital importancia para la cadena de valor, el grupo de profesionales que lo integran permite que no se generen contratiempos innecesarios o no contar con una defensa acertada ante posibles demandas; en definitiva, optimizar su desempeño dentro del marco legal vigente.
El acompañamiento y la dirección en los procesos contractuales es determinante para la Administración municipal, por ser la herramienta óptima para cumplir con los fines del estado en relación a la adquisición de bienes y servicios.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ El proceso se convierte en proveedor de servicios de tecnología para los demás procesos de la organización, las áreas de tecnología cobran mayor relevancia dentro de la organización, buscando evolucionar a un modelo de aliado estratégico, ajustándose a los protocolos de gobernabilidad.
- ✓ Tras la realización de la Auditoria al respectivo procesos, con el fin de verificar la adecuada y eficaz implementación a conformidad de los requisitos de NORMA NTC ISO 9001/2008, NTGP 1000:2009, MECI se evidenció suficiente conocimiento de la actividades propias por parte del líder del proceso y a pesar de contar con un sistema de gestión de la calidad en evolución, se recomienda tomar acciones inmediatas por parte del líder del procesos, para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de la norma.

GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA

- ✓ El Macro Proceso de Gestión de la Cobertura Educativa es pertinente, conveniente y adecuado. Responde a las expectativas de la comunidad educativa, atendiendo las demandas actuales y potenciales en términos de acceso y garantizando los niveles de permanencia a través de las diferentes estrategias implementadas para tal fin.
- ✓ Se evidencia que la prestación del servicio educativo en nuestro municipio mejora y entrega buenos resultados a partir de las actividades desarrolladas en la ejecución del macro proceso de Gestión de la Calidad Educativa
- ✓ Se evidencia que el proceso está adecuado a los requisitos establecidos por el SGC de la Entidad Territorial y los requisitos técnicos del Ministerio de Educación Nacional
- ✓ El Macro-Proceso de Gestión de la Inspección y Vigilancia es pertinente, conveniente y adecuado. Responde a las expectativas de la comunidad educativa, atendiendo las demandas actuales y potenciales en términos de la adecuada y oportuna ejecución del POAIV
- ✓ El objetivo y alcance del Macroproceso Gestión del Talento Humano cumplen con los fines sociales del Estado cuando contribuye con el mejoramiento de la calidad educativa de sus habitantes.
- ✓ Se evidencia que el macro proceso de Gestión Financiera está adecuado a los requisitos establecidos por el SGC de la Entidad Territorial y los requisitos técnicos del Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ El procedimiento de Cultura se articula con el Plan de Desarrollo, con el Sello Estratégico

Rionegro Ciudad Sostenible, donde se busca la capacitación del hombre para que avance integrada y responsablemente en las dimensiones económica, social, ambiental e institucional; y específicamente desde la Línea Estratégica el Cambio para Ser Felices, Componente Cultura.

- ✓ El procedimiento de Biblioteca se articula con el Plan de Desarrollo, con el Sello Estratégico Rionegro Ciudad Sostenible, donde se busca la capacitación del hombre para que avance integrada y responsablemente en las dimensiones económica, social, ambiental e institucional; y específicamente desde la Línea Estratégica el Cambio para Ser Felices, Componente Educación con Calidad, Programa Modernización de la Red de Bibliotecas.
- ✓ El procedimiento de Planeación Estratégica se articula con el Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos" desde la Línea Estratégica el Cambio para Ser Felices, Componente Educación con Calidad.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ Es evidente la articulación y/o transversalidad del Proceso de Desarrollo Territorial y Ambiental, con los demás Procesos y Procedimientos del SIG, toda vez que las acciones emprendidas responden de manera directa al logro de los objetivos y estrategias del Programa de Gobierno y el Plan de Desarrollo.

GESTIÓN HUMANA

- ✓ Se articula con el Plan de Desarrollo, con el Sello Estratégico Rionegro Ciudad Sostenible, desde la Línea Estratégica el Cambio con un Alcalde Cercano, donde se pretende una administración en permanente diálogo con la comunidad, en pro de resolver sus necesidades, que garantice la descentralización de los servicios y en contacto permanente; en el Componente Modernización e Innovación en la Administración, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios a los usuarios internos y externos, mediante el fortalecimiento de los recursos y los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ El objetivo del proceso es acorde a la directriz dada por el Plan de Desarrollo 2016-2020 y las necesidades de la administración municipal "Rionegro Tarea de Todos"

ADECUACIÓN:

CONTROL Y EVALUACIÓN

- ✓ El proceso es ajustado a los criterios y lineamientos establecidos en la norma, respondiendo a los requerimientos de la NTC-GP-100-2009, ISO 9001-2008, MECI 1000-2014.

PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- ✓ El proceso responde de manera adecuada a los criterios establecidos por la normatividad legal vigente, las políticas y lineamientos establecidos por la organización y los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 9001:2008; NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2014 actualizado mediante decreto 943 de 2014.

CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- ✓ El proceso de ajusta a los lineamientos normativos aplicables y a los criterios definidos de las actividades documentadas y de las normas NTC-GP-1000: 2009; NTC-ISO 9000:2008.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ El Proceso de Gestión de la Comunicación se adecua a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI: 1000:2005, actualizado por el decreto 943 del 2014, y demás normas aplicables al proceso.

HACIENDA PÚBLICA

- ✓ El proceso se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008,

NTC-GP-1000-2009, Decreto 943 de 2014, las normas constitucionales y legales aplicables al procedimiento de Hacienda Pública.

DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ El proceso se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables al igual que las actividades documentadas cumplen con los criterios de norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

ASESORIA JURÍDICA

- ✓ El proceso se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables al igual que las actividades documentadas cumplen con los criterios de norma ISO 9001 y NTCGP 1000, debiéndose ajustar en los criterios de los numerales 8.2.2. y 8.5. Ajustar conforme hallazgos de auditorías anteriores.

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ El proceso se convierte en proveedor de servicios de tecnología para los demás procesos de la organización, las áreas de tecnología cobran mayor relevancia dentro de la organización, buscando evolucionar a un modelo de aliado estratégico, ajustándose a los protocolos de gobernabilidad.
- ✓ Tras la realización de la Auditoria al respectivo procesos, con el fin de verificar la adecuada y eficaz implementación a conformidad de los requisitos de NORMA NTC ISO 9001/2008, NTGP 1000:2009, MECI se evidenció suficiente conocimiento de la actividades propias por parte del líder del proceso y a pesar de contar con un sistema de gestión de la calidad en evolución, se recomienda tomar acciones inmediatas por parte del líder del procesos, para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de la norma.

GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA

- ✓ El proceso de esta adecuado porque sigue los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional en cuanto a las normas y procedimientos; a la vez que se rige a lo dispuesto por el Ente Territorial.
- ✓ El proceso se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, Decreto 943 de 2014, las normas constitucionales y legales aplicables y las especificaciones técnicas aplicables al proceso.

DESARROLLO TERRITORIAL Y AMBIENTAL

- ✓ El Proceso de Desarrollo Territorial y Ambiental se adecua a los lineamientos establecidos en la normatividad legal aplicable y las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI: 1000:2014, actualizado por el decreto 943 del 2014.

GESTIÓN HUMANA

- ✓ El proceso, se ajusta a los criterios y requisitos establecidos en las normas ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI 1000: 2014 (Decreto 943 de 2014) y las demás normas vigentes relacionadas.

GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ El proceso se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables al igual que las actividades documentadas cumplen con los criterios de norma ISO 9001 y NTCGP 1000, debiéndose ajustar en los criterios de los numerales 8.2.2. y 8.5. Ajustar conforme hallazgos de auditorías anteriores.

C. HALLAZGOS

EVIDENCIA	CRITERIOS DE AUDITORIA	HALLAZGO	N.C.
-----------	------------------------	----------	------

CONTROL Y EVALUACIÓN			
PROTECCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL			
HERRAMIENTA DE NO CONFORMIDADES OPORTUNIDADES DE MEJORA APLICATIVO MECI	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 numeral 8.2.3 de la NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI	1. En los procedimientos de: UAI, Gestión Familiar y Gestión en Salud, no se evidenció en la herramienta (aplicativo MECI) de no conformidades Oportunidades de Mejora, que se lleven a cabo correcciones, ni acciones correctivas cuando se incumplen las metas u objetivos de los indicadores, lo que contraviene el numeral 8.2.3 de la NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI y puede afectar la mejora del proceso.	X
HERRAMIENTA DE NO CONFORMIDADES OPORTUNIDADES DE MEJORA APLICATIVO MECI	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 Numeral 8.5.2 de la NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI.	2. En los procedimientos de Gestión en Salud y la UAI, se evidenció que no se tomen acciones correctivas para eliminar la causa raíz de las No Conformidades, lo que contraviene el numeral 8.5.2 de la NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI y puede afectar la mejora del proceso	X
Procedimientos de la UAI P06UA y Procedimiento de Participación Ciudadana P06PC	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 Procedimiento Participación Ciudadana P06PC y Procedimiento UAI P06UA	3. En los procedimientos de Participación Ciudadana y UAI, no se evidenció coherencia entre lo que se encuentra documentado en el procedimiento y la forma como se realizan realmente las actividades lo que contraviene los Procedimiento Participación Ciudadana P06PC y Procedimiento UAI P06UA y puede afectar la mejora del proceso.	X
Matriz de Riesgos de Gestión Familiar Políticas de Administración de Riesgos	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 Módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI	4. En el procedimiento de Gestión Familiar no se evidenció la administración de riesgos del período 2015-2016, lo que contraviene las políticas de Administración de Riesgos de la entidad y el Módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI y puede afectar la mejora continua del proceso.	X
Caracterización del Proceso de Protección y Desarrollo Social C06 y Módulo de	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 numeral	5. En el procedimiento de gestión familiar no se evidenció seguimiento y medición por medio de indicadores de las siguientes actividades: más familias en acción	X

Indicadores del Proceso Protección y Desarrollo Social	8.2.3 de la norma NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Direccionamiento estratégico del MECI.	(cumplimiento más familias en acción), Red Unidos (cumplimiento de las actividades de Red Unidos), atención a la población víctima del conflicto (cumplimiento de las actividades en atención a la población víctima del conflicto), Cumplimiento de las actividades complemento alimenticio maná (cumplimiento de las actividades del programa Maná) los cuales se encuentran documentados en la caracterización del Proceso protección y desarrollo social, lo que contraviene el numeral 8.2.3 de la norma NTCISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009 y Módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Direccionamiento estratégico del MECI, y puede afectar la mejora continua del procedimiento.	
HERRAMIENTA DE NO CONFORMIDADES OPORTUNIDADES DE MEJORA APLICATIVO MECI	MECI: 1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI.	6. En el procedimiento de gestión familiar y participación ciudadana no se evidenció el registro de las acciones correctivas a las no conformidades de la auditoria interna del año 2015, lo que contraviene el numeral 8.2.2 literal b) de la norma NTCISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y Módulo de Control de evaluación y seguimiento, componente Planes de Mejora del MECI, afectando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del SIG.	X
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA			
Indicadores de Gestión	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014NTCGP-1000 2009 ISO 9001:2008, Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	En el procedimiento de Restitución del espacio Público, No se evidencia medición del indicador Control del espacio público en el primer trimestre de 2016	X
Seguimiento al Procedimiento	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014NTCGP-1000 2009 ISO 9001:2008, Numeral 4.2.4 Control de registros	En el procedimiento de Restitución del espacio Público, No se evidencia control de registros en las actividades de capacitación y socialización dentro del procedimiento de espacio público.	X
Seguimiento al Procedimiento	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN	En el procedimiento Gestión del riesgo, No se evidencia el diligenciamiento de los	X

	EL DECRETO 943 DEL 2014 ISO 9001:2008, Numeral 4.2.4 Control de registros	formatos establecidos dentro del procedimiento y algunos se diligencian en forma parcial, omitiendo información requerida. (FEP01, FEP02, PFA01)	
Seguimiento y medición	MECI: 1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 NTCGP-1000 2009 N 4.1 Literal G ISO 9001:2008, Numeral 8.3, 8.5.1., 8.5.3, 8.2.3.	En el procedimiento Gestión del riesgo, No se evidencian planes de mejoramiento, indicadores, servicio no conforme y mapa de riesgos, lo que afecta la mejora continua del procedimiento.	X
HACIENDA PUBLICA			
Entrevista	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 Modulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI	En el Procedimiento de Presupuesto no se evidenció la Administración de Riesgos del periodo 2015-2016, lo que contraviene las políticas de Administración de Riesgos de la Entidad y el módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI, afectando la mejora continua del proceso.	X
Entrevista	NTCGP 1000:2009 Numeral 8.5	En el procedimiento de Presupuesto, no se evidenciaron registros de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, lo que contraviene el numeral 8.5 de la NTC-GP - 1000:2009, afectándose con ello la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión.	X
Entrevista	-Artículo 73 del Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico de Presupuesto)	En el Procedimiento de Tesorería no se evidenció la existencia la Programación Anual de Caja (PAC) lo que contraviene el artículo 73 del Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico de Presupuesto). Afectando con ello una adecuada planeación de los fondos y obligaciones del periodo.	X
DESARROLLO ECONÓMICO			
Entrevista Mapa de Riesgos del Procedimiento de Productividad y turismo.	ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009 MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 el numeral 8.5.3 de las normas NTC ISO 9001:2008 y	En los procedimientos de productividad y turismo y Desarrollo agropecuario no se evidenciaron documentadas las acciones preventivas y correctivas a raíz de la Administración de riesgos identificados en las diferentes actividades, lo que contraviene el numeral 8.5.3 de las normas NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y	X

	NTCGP 1000:2009 y las Políticas de Administración de Riesgos.	las Políticas de Administración de Riesgos que puede afectar la mejora del proceso.	
Entrevista Medición y análisis de los Indicadores del procedimiento de Productividad y turismo.	ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009MECI:1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 el numeral 8.2.3 de las normas NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y las Políticas de Administración de Riesgos	En los procedimientos de productividad y turismo, Desarrollo agropecuario, tecnología e innovación, no se evidenció que se tomaran acciones como resultado de la medición y análisis de los Indicadores, lo que contraviene el numeral 8.2.3 de las normas NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009	X
ASESORIA JURÍDICA			
Entrevista Formato Identificación de No Conformidades y oportunidades de Mejora	ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009Numeral 8.5 de la norma NTCGP1000:2009	En el proceso de asesoría jurídica no se evidenció un adecuado seguimiento al formato que consolida acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora. Que son alimentadas por el seguimiento a indicadores, la administración de riesgos, las auditorías internas y externas, al igual que el monitoreo interno. Se deben realizar los seguimientos periódicos y competentes y registrarlos en el formato. Lo cual contraviene el numeral 8.5 de la NTCGP 1000:2009.	X
Entrevista Auditoría interna 2015 Formato Identificación de No Conformidades y oportunidades de Mejora, aplicativo MECI	MECI:1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009Numeral 8.5 de la norma NTCGP1000:2009 MECI 1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014. Módulo de control de evaluación y seguimiento, componente planes de mejora del MECI	Se documentan las acciones correctivas a los hallazgos de la auditoría interna 2015, no se evidencia seguimiento, fechas de acciones, cumplimiento y control a las mismas. Lo cual contraviene los numerales 8.2.2. literal b y el numeral 8.5.2. de la NTCGP 1000:2009, y módulo de control de evaluación y seguimiento, componente planes de mejora del MECI, afectando la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.	X
Entrevista Auditoría ICONTEC 2015 Formato Identificación de No Conformidades y	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014ISO 9001:2008 - NTCGP	Se documentan las acciones correctivas a los hallazgos de la auditoría ICONTEC 2015, no se evidencia seguimiento, fechas de acciones, cumplimiento y control a las mismas. Lo cual contraviene los numerales	X

oportunidades de Mejora, aplicativo MECI	1000:2009 Numeral 8.5 de la norma NTCGP 1000:2009 MECI 1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014. Módulo de control de evaluación y seguimiento, componente planes de mejora del MECI	8.2.2. literal b y el numeral 8.5.2. de la NTCGP 1000:2009, y módulo de control de evaluación y seguimiento, componente planes de mejora del MECI, afectando la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG.	
Entrevista Procedimiento Jurídica P10JU, Procedimiento contratación P10AB y formatos	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 MECI 1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014. Módulo de control de planeación y gestión, componente administración de riesgos del MECI	En los procedimientos de jurídica y contratación no se evidenció actualización a la matriz de riesgos 2015-2016, lo que contraviene las políticas de administración del riesgo en la entidad y el módulo de control de planeación y gestión, componente administración de riesgo del MECI y puede afectar la mejora continua del proceso.	X
Entrevista Formato Identificación de No Conformidades y oportunidades de Mejora, aplicativo MECI	MECI:1000: 2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014 ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009 Numeral 8.5 de la norma NTCGP 1000:2009 MECI 1000:2005 ACTUALIZADO EN EL DECRETO 943 DEL 2014. Módulo de control de evaluación y seguimiento, componente planes de mejora del MECI	No se ha documentado como acción de mejora la implementación de los diversos comités creados y que están operativizados (contratación y adquisiciones). Lo que contraviene el artículo 8.5.1. de la norma NTCGP 1000:2009	X
Entrevista Auditoría ICONTEC 2015 Módulo de administración de Indicadores del aplicativo MECI	-Auditoría ICONTEC 2015	No se evidencia acción correctiva ante hallazgo de auditoría ICONTEC 2015 en relación a "Reforzar el análisis de los indicadores de los procesos", lo que puede afectar la mejora continua	X
Entrevista Módulo de administración de	-ISO 9001:2000 Procedimiento jurídica P10JU y	Los indicadores no son el reflejo de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso Jurídica. Lo que contraviene la ISO	X

Indicadores del aplicativo MECI	Procedimiento contratación P10AB Módulo de administración de Indicadores del aplicativo MECI	9001:2000	
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y DE LA CULTURA			
Entrevista Macro proceso E Atención al Ciudadano S.A.C	Numeral 10.2 -10.3 de la ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009	En el Macro Proceso Sistema de Atención al Ciudadano, no se evidencia la identificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, lo que afecta el seguimiento a la mejora continua.	X
Entrevista Macro proceso E Atención al Ciudadano S.A.C	Numeral 10.2-10.3 (c) de la ISO 9001:2015, 8.2.3 NTC GP 1000:2009	En el Macro Proceso Sistema de Atención al Ciudadano, no se evidencia seguimiento, análisis y medición de los indicadores establecidos, lo que afecta el seguimiento al logro de los objetivos.	X
Entrevista medición y análisis de los indicadores del Macroproceso Gestión del Talento Humano.	MECI: 1000:2005, Actualizado por Decreto 943 de 2014. El numeral 8.2.3 de las normas ISO 9001:2008 NTCPP1000:2009 y las políticas de administración del riesgo.	En los procedimientos administración de la plana de personal, administración de nómina, selección e inducción de personal, desarrollo de personal, administración de carrera, no se evidenció que se tomarán acciones como resultado de la medición y análisis de los indicadores, lo que contraviene el numeral 8.2.3 de las normas ISO 9001:2008 y NTCPP1000:2009	X
Entrevista mapa de riesgos de los procedimientos que hacen parte del Macroproceso Gestión del Talento Humano	MECI: 1000:2005, Actualizado por Decreto 943 de 2014 numeral 8.5.3 de las normas ISO 9001:2008 y NTCPP1000:2009 y las políticas de administración del riesgo.	En los procedimientos que hacen parte del Macroproceso Gestión del Talento Humano no se evidenciaron documentadas las acciones preventivas y correctivas a raíz de la administración de riesgo que deben realizarse en los procedimientos, lo que contraviene el numeral 8.5.3 de las normas ISO 9001:2008 y NTCPP1000:2009 y las políticas de administración del riesgo, lo que puede afectar la mejora del Macroproceso.	X
Entrevista y revisión de historias laborales del Macroproceso Gestión del Talento Humano	Ley 594 de 2000, Circular 004 del 2003 del Archivo General de la Nación y Programa de Gestión Documental Municipio de Rionegro.	En la historia laboral de la docente Gloria Lucía Rivillas Echeverri, con cédula 39.430.272, se encontraron tipos documentales de la docente Gloria Elena Cortes Ríos con cédula 39.430.228, lo que contraviene la Ley 594 de 2000, la Circular 004 de 2003 del Archivo General de la Nación y el Programa de Gestión	X

		Documental de la Administración Municipal, lo que puede ocasionar pérdida de información en las historias laborales de los docentes, administrativos y directivos docentes.	
Entrevista y revisión de evaluaciones de administrativos del Macroproceso Gestión del Talento Humano	Ley 909 de 2004, Acuerdo 137 de 2010 CNCS	No se evidenció la evaluación del personal administrativo en los periodos que establece la norma en el procedimiento Desarrollo de Personal, lo que contraviene la Ley 909 de 2004, Acuerdo 137 de 2010 CNCS, pudiendo generar sanciones o demandas para el representante legal o secretario de educación.	X
SIGCE (Sistema de Información de Gestión de la Calidad Educativa)	SIGCE (Sistema de Información de Gestión de la Calidad Educativa)	La Secretaria de Educación como administradora del SIGCE debe registrar la información de los procesos en esta plataforma de manera pertinente, veraz y oportuna (evaluaciones de docentes, PAM, PEI, PMI, caracterización de la educación, modulo referentes de calidad); al mismo tiempo debe realizar seguimiento y control al cargue de información por parte de las Instituciones Educativas; con el objetivo de permitir el registro, consolidación, reporte y consulta de la gestión de la calidad educativa en nuestro Municipio.	X
Medición de indicadores de Procedimiento de Cultura	Medición de indicadores de	Aunque en la caracterización se mencionan tres indicadores sólo se mide el índice de crecimiento estudiantil, lo que no permite evaluar el servicio y tomar acciones pertinentes cuando lo amerite	X
Entrevista Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa	MECI: 1000:2005, actualizado en el Decreto de 2014 Modulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI	En el Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa no se evidenció la Administración de Riesgos del periodo 2015-2016, lo que contraviene las políticas de Administración de Riesgos de la Entidad y el módulo de Control de Planeación y Gestión, componente Administración de Riesgos del MECI, afectando la mejora continua del proceso.	X
Entrevista Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa	Norma NTC – GP - 1000:2009 numeral 8.5	En el Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa, no se evidenciaron registros de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, lo que contraviene el numeral 8.5 de la NTC-GP - 1000:2009, afectándose con ello la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado de Gestión.	X

Entrevista Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa	Norma NTC – GP - 1000:2009, ISO 9001-2008	En el Macro proceso Gestión de la Cobertura Educativa no se evidenció la actualización de los indicadores del proceso ni los análisis respectivos de éstos, lo que contraviene el numeral 8.2.3 de la Norma NTC – GP - 1000:2009 y la ISO 9001-2008	X
Entrevista Macro Proceso Gestión Financiera	Numeral 8.5.1 de la ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009	En el Macro Proceso Gestión Financiera, no se evidencia la identificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, lo que afecta el seguimiento a la mejora continua.	X
Entrevista, medición y análisis de los indicadores del Macroproceso Planeación Estratégica.	ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009 Numerales 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4 MECI 1000: 2014 Numeral 1.2.4	No se evidenció en el Macroproceso la medición y el análisis de los indicadores, lo que contraviene ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009 Numerales 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4 y 8.4 MECI 1000: 2014 Numeral 1.2.4 y afectando la oportuna toma de decisiones.	X
Mejora Continua del Macroproceso Planeación Estratégica.	7.5; 8.2.2; 8.5 NTCGP1000:2009, ISO 9001:2008, MECI:2014 (2.3)	No se cuenta con los planes de mejora correspondientes a los hallazgos de la auditoría interna realizada el 25 de septiembre de 2015, contraviniendo las normas 7.5; 8.2.2; 8.5 NTCGP1000:2009, ISO 9001:2008, MECI: 2014 (2.3).	X

AUDITORES

Bibiana Aluvia Vasquez Roldan
 Beatriz Elena Ospina Garzón
 Yurley Natalia Hincapié Arroyave
 Ana Milena López López
 Martha Cecilia Zapata Muñoz
 Olga Lucia Amaya Florez
 Jose Aldemar Zapata Marin
 Martha Ligia Gómez Castro
 Alexandra Henao Gómez
 Patricia Elena Ordoñez Rivillas
 Bayron Antonio Valencia Quintero
 Patricia Elena Ordoñez Rivillas
 Ana Cecilia Ospina García
 Yenny Fernanda Toro Henao
 José Diego Castrillón Otálvaro
 Hector Fabio Orjuela
 Juan Rodrigo Muñoz
 Jhon Jairo Ortiz Ospina

Clemente Franco Rios (Observador) Lina María Ospina Ospina, (Observadora) Frandidier Gómez Henao (Observador)	
---	--