

**CONSOLIDADO DE LA AUDITORIA
AUDITORÍA INTERNA 2017**

FECHA DE REALIZACIÓN:	27/09/2017	FECHA DE INFORME:	27/09/2017
------------------------------	------------	--------------------------	------------

DIRIGIDO A:	Líderes de los 15 (quince) Procesos del SIG.
CARGO:	Secretarios, subsecretarios y funcionarios de la Administración Municipal
PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, ACTIVIDADES O TEMAS AUDITADOS:	Evaluación y Control, Gestión de la Comunicación, Desarrollo Económico, Hábitat, Hacienda, Gestión en Salud e Inclusión Social, Convivencia Ciudadana y Control Territorial, Contratación y asuntos legales, Gestión de Tecnología- Información y Comunicaciones, Desarrollo territorial, Gestión Humana, Gerencia estratégica, Sistemas de información Territorial y Ordenamiento Territorial, Gestión de la Educación, Desarrollo Organizacional.

AUDITORES

Martha Ligia Gómez Castro, Patricia Elena Ordóñez Rivillas, Yurley Natalia Hincapié Arroyave, José Diego Castrillón Otálvaro, Héctor Fabio Orjuela Pérez, Olga Lucía Amaya Flórez, Bibiana Vásquez Roldán, Ana Cecilia Ospina García, Alexandra Henao Gómez, Juan Rodrigo Muñoz López, Bayron Antonio Valencia Quintero, Beatriz Elena Ospina Garzón, Blanca Luz Loaiza Osorio, Lina María Ospina Ospina, Clemente Franco Ríos, Maryi Cristina Zapata Castaño, Mónica Lucía Buitrago, Hernán Darío Gómez Castaño, Jairo Iván Marulanda, Walter Cardona Urrea, Blanca Cecilia Ríos Álvarez, Jesús Alveiro Urrea Agudelo, Alina María Franco Morales, Edison Alonso López López, Oscar Castrillón García, Frandidier Gómez, Jhon Jairo Ortiz y Silvia Amparo García

Observadores:

Érica Marcela Ramírez López, Laura Sepúlveda Ospina, Olga Patricia Ospina Álvarez, Sandra Patricia Castaño Vergara, Bania Palacios Parra, Miriam Shirley Tobón Tobón, Fabio Mauricio Garzón González, Sara Marcela Restrepo Arango, Liliana Juley Alzate Cárdenas, Diego Antonio López Jiménez, Lina María López Arenas, Gladys Eugenia Montoya Murillo, Beatriz Liliana Arbeláez Ramírez, John Jairo Franco Montoya, Jaiber Arturo Valencia Morales.

1. OBJETIVO(S)

Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2014, las actualizaciones adelantadas de la norma NTC ISO 9001:2015, las normas constitucionales, legales y los requisitos de la Entidad, aplicables a 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

• **EVALUACIÓN Y CONTROL**

✓ Conocimiento frente a la normatividad del proceso

- ✓ Claridad en las respuestas e inquietudes presentadas en el curso de la auditoría.
- ✓ Se evidencia la oportuna elaboración y publicación de los informes en la página web a los diferentes entes de control.
- ✓ El proceso de Evaluación y Control brinda acompañamiento a las dependencias de la entidad territorial.
- ✓ El proceso tiene un alto grado de implementación, el líder muestra gran responsabilidad con las actividades y evidencias, se percibe compromisos, conocimiento y empoderamiento
- ✓ El proceso responde a la articulación del plan de desarrollo y plan de acción con los direccionamientos estratégicos de la Oficina.
- ✓ Se realiza seguimiento a la página de gestión transparente y se envía correo a funcionarios encargados cuando están en mora con la información.
- ✓ Se publica en la página web, en las carteleras de la Administración Municipal se fija programación de auditorías mensual.
- ✓ Se realiza por parte del Jefe de Control Interno estudio del perfil del auditor con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del proceso.

• **GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL**

GENERAL:

- ✓ Se percibe compromiso, entrega y liderazgo en el mantenimiento del sistema integrado de gestión.

Gestión en Salud:

- ✓ Se tiene claro la relación de acciones del sistema de gestión de calidad y del Plan de Desarrollo.
- ✓ Garantía de permanencia de la prestación de servicio en salud.
- ✓ Gestión en la continuidad de la prestación del servicio en cuanto a personal se refiere.
- ✓ Sostenimiento de la certificación en salud y su puntaje obtenido.
- ✓ Implementación de los programas BEPS (Beneficios Económicos Periódicos), Colombia Mayor y, Contigo (Centro de Direccionamiento que conecta todas las IPS con Urgencias y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios –**EAPB**-, para garantizar el acceso a las citas médicas y la oportunidad en las autorizaciones.

UAI:

- ✓ Aumento en la edad de beneficiarios (mayor de 25 años).
- ✓ Fortalecimiento de la ruta de atención.
- ✓ Fortalecimiento en desarrollo de habilidades socio-ocupacionales
- ✓ Creación del comité para evaluar casos especiales en el ingreso.
- ✓ Aumento en cobertura.
- ✓ Desarrollo de actividades articuladas con la Subsecretaría de Primera Infancia y con la Subsecretaría Promoción del Desarrollo (talleres productivos) y, con el IMER.
- ✓ Planeación articulada, a través de informe de seguimiento en drive, con planes de acción y plan de desarrollo.
- ✓ Documentación actualizada del procedimiento.
- ✓ Contratación de personal suficiente e idóneo.

Primera Infancia:

- ✓ Adecuada articulación del procedimiento con el Plan de Desarrollo, sistema de gestión de calidad y políticas nacionales.
- ✓ Eficacia en la elaboración documental y en el funcionamiento del procedimiento.
- ✓ Celebración de alianzas para la consecución de recursos.
- ✓ Implementación de los programas Colorearte-Canguro-Ratón de Biblioteca-Pentagrama-Cuerpo Sonoro-Iniciación Deportiva-Alegarte.

Bienestar Social:

- ✓ Evidencia de la planeación y resultados de la gestión mediante el informe de actividades, concordantes con el plan de acción y el plan de desarrollo.
- ✓ Desarrollo de acciones en programas tendientes a la erradicación de la pobreza extrema.
- ✓ Cumplimiento de metas proyectadas en cobertura de atención en programas sociales.
- ✓ Articulación de las acciones con los demás procedimientos de apoyo en la administración.
- ✓ Actividades encaminadas a mejorar las condiciones de calidad de vida, a través de la oferta institucional.
- ✓ Proyecto en escuela Baldomero Sanín para la prestación de servicios de los programas sociales.

• CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL

- ✓ Los líderes tienen claro e identificado el objetivo del procedimiento, lo que permite alcanzar las metas propuestas.
- ✓ Existe planeación y planificación del proceso.
- ✓ Buena disposición de los líderes de los procesos y procedimientos para atender la auditoría.
- ✓ Se evidencian acciones de mejora en los procedimientos.
- ✓ Se documentan cronogramas, planes de trabajo y se realizan reuniones periódicas para socializar y retroalimentar el quehacer cotidiano, así como se puede evidenciar el trabajo en equipo por parte de todos los integrantes del proceso.
- ✓ Accesibilidad de las evidencias para verificar lo documentado.
- ✓ Se evidencia sincronización y trazabilidad entre los procedimientos.
- ✓ Los diferentes procedimientos cuentan con el personal idóneo para ejecutar las actividades.
- ✓ Se generan informes periódicos para evidenciar la gestión.

• GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Proceso Gestión de la Comunicación:

- ✓ Se exalta que pasa a ser un proceso de apoyo a ser estratégico.
- ✓ Se resalta el compromiso, apropiación, conocimiento del proceso y de los procedimientos de parte de la alta dirección y a su vez de los líderes a cargo.
- ✓ Se observa una adecuada interacción entre los procedimientos Gestión Documental, Comunicaciones y Atención al Usuario, lo que posibilita el cumplimiento de los Programas del Plan De Desarrollo Rionegro "Tarea de Todos."
- ✓ El Proceso Gestión de la Comunicación a través de los tres procedimientos que lo integran, determina los lineamientos para el manejo de la información documental, la comunicación con el usuario interno y externo, al igual que se planea como se deben gestionar las PQRSF, el plan de medios y las políticas de comunicación.
- ✓ Cada procedimiento cuenta con un plan de acción para el año 2017, encaminado al logro de objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo.
- ✓ Se observa que el proceso de Gestión de la Comunicación ha avanzado en la actualización de su Caracterización, según la norma ISO 9001 del 2015.
- ✓ El proceso de Gestión de la Comunicación permite la participación tanto del usuario externo como el interno, en los procesos comunicacionales de la entidad.

Procedimiento Gestión Documental:

- ✓ Se observa en los auditados un amplio conocimiento de la normatividad que los rige, facilitando así su aplicación.
- ✓ Cuenta con acciones documentadas que permiten la mejora continua del procedimiento.
- ✓ Se evidencia en los planes de mejora un adecuado seguimiento a las debilidades y hallazgos arrojados en auditorías anteriores.
- ✓ Por parte del procedimiento de Gestión Documental, se realiza capacitación y acompañamiento periódico a todo el personal de la administración municipal, lo que permite la correcta utilización de software Qf_Document, la implementación de los requisitos de las comunicaciones internas y externas, y la aplicación de las Tablas de Retención Documental

de la entidad, permitiendo fortalecer la capacidad institucional a través de programas integrales de reorganización administrativa.

- ✓ Se le está dando aplicación al formato FGD18, cumpliendo con la observación realizada en la Auditoría Interna de 2016.

Procedimiento Comunicaciones:

- ✓ Cuenta con estrategias de acercamiento a la comunidad como los encuentros democráticos, ferias de inclusión, redes sociales, pagina web, periódico, canales locales y regionales, fortaleciendo una de las líneas del Plan de Desarrollo “El cambio por un alcalde cercano” e influyendo positivamente en la percepción del usuario.
- ✓ Fortalecimiento del recurso humano y profesional, lo que permite que cada dependencia cuente con un líder que posibilite la articulación con comunicaciones y a su vez la identificación de las prioridades y necesidades de cada dependencia.
- ✓ Cuentan con un Manual de Imagen Corporativa, que permite al ente territorial poder ser identificado por el usuario tanto externo como interno.
- ✓ Se evidencia la documentación de las acciones de mejora realizadas, por observaciones de las auditorías internas y externas.

Procedimiento de Atención Al Usuario:

- ✓ Cuentan con un cronograma de capacitación que permite a los funcionarios responsables de la VUAC de las diferentes dependencias, que conozcan su adecuado manejo y que sean concientizados de su oportuna y adecuada recepción y respuesta de las PQRSF.
- ✓ Se evidencian acciones de mejora documentadas, lo que permite hacer un seguimiento a las diferentes actividades.
- ✓ En la actualidad se encuentra en ajustes el protocolo de Atención al Usuario, debido a la reforma administrativa, por tanto, se encuentra en proceso de aprobación por parte del comité coordinador de calidad.

• HACIENDA PÚBLICA

- ✓ En los procedimientos de Financiera, Rentas y Tesorería se pudo evidenciar el fortalecimiento del SIG, mediante la asignación de personal competente para la actualización permanente de Indicadores, Matriz de Riesgos y el seguimiento a las AC, AP y AM; contribuyendo así con la mejora continua del proceso de Hacienda Pública.
- ✓ En el procedimiento de Rentas, se observó, que, pese a la coyuntura presentada con ocasión de la Actualización Catastral urbana, se llevaron a cabo diferentes estrategias que contribuyeron a mitigar el grado de inconformidad de los usuarios, a través de la socialización y la difusión de la información oportuna y eficaz a toda la comunidad. Las expectativas y proyecciones del recaudo no se han visto afectadas.
- ✓ En el procedimiento de Tesorería, se pudo constatar la elaboración del Plan Anual de Caja (PAC) en observancia del artículo 73 del Decreto 111 de 1996 (Estatuto Orgánico de Presupuesto), lo que contribuye al seguimiento permanente de la disposición de fondos para cumplir con las obligaciones de mediano, corto y largo plazo por parte de la Entidad.
- ✓ En el procedimiento de Financiera, se llevó a cabo el proceso de homologación de los códigos presupuestales con diferentes informes y bases de datos, lo que permite que el flujo de información que alimenta los Estados Financieros de propósito general y especial sea oportuna, confiable, razonable y fidedigna que refleje la realidad económica y financiera de la Entidad.
- ✓ Se pudo evidenciar que desde el proceso de Hacienda Pública se lleva a cabo un seguimiento y análisis financiero permanente al comportamiento de la ejecución presupuestal, con el fin de facilitar la toma de decisiones a la Alta Dirección (alcalde y Secretarios de Despacho) en la ejecución del Plan de Desarrollo.

• DESARROLLO ECONÓMICO

Proceso Desarrollo Económico:

- ✓ Se resalta el compromiso, apropiación, conocimiento del proceso y de los procedimientos de parte de la alta dirección y a su vez de los líderes a cargo.
- ✓ Se observa que el equipo de trabajo está involucrado con el procedimiento y sus roles particulares.
- ✓ Se observa claridad y conocimiento en la línea estratégica, componentes y proyectos del Plan de Desarrollo y su aplicabilidad en los diferentes planes de acción de cada procedimiento.
- ✓ Cada procedimiento cuenta con un plan de acción para el año 2017, encaminado al logro de objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo.
- ✓ Se observa una adecuada interacción entre los procedimientos, de Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Económico y Ciencia Tecnología e innovación lo que posibilita el cumplimiento de los Programas del Plan De Desarrollo Rionegro "Tarea de Todos."
- ✓ Se observa la actualización y análisis de los Riesgos en todos los procedimientos, lo que permite tomar acciones tendientes a la mejora del proceso.
- ✓ Se evidencia en los tres procedimientos el registro de las Salidas No Conforme lo que permite
- ✓ mejorar la atención al usuario.

Procedimiento de Promoción del Desarrollo:

- ✓ Se tiene planteado la creación de un centro de destrezas que permita el desarrollo de habilidades a la población Rionegrera y al gremio empresarial satisfacer la demanda de perfiles requeridos.
- ✓ Se resalta la gestión que se viene adelantando para la participación del municipio de Rionegro en el corredor turístico Antioquia-Choco y la ruta artesanal cultural del Oriente Antioqueño.
- ✓ El Procedimiento de Promoción del Desarrollo en la actividad intermediación laboral, se evidencia la oportunidad de generación de empleo incluyente para la población Rionegrera, lo que contribuye a la disminución del índice de Desempleo.
- ✓ Se brinda la oportunidad por medio del Fondo Emprender el fácil acceso a capital semilla que les permita el desarrollo de sus proyectos productivos que generen empleo y desarrollo económico local.

Procedimiento de Desarrollo Agropecuario:

- ✓ Se piensa intervenir et sector galería, y el Corazón de Rionegro con Ferias y Mercados Campesinos, que permitan dinamizar la Economía del productor Agropecuario Rionegrero y promocionar los productos de nuestro municipio.
- ✓ En el Procedimiento de Desarrollo Agropecuario se cuenta con censo y caracterización actualizada de las Asociaciones y de cada uno de los pequeños y medianos productores del municipio, permitiendo la toma de decisiones para el Desarrollo del sector agropecuario del municipio de Rionegrero.
- ✓ Se resalta el equipo de profesionales de las diferentes ramas que realizan la Asistencia Técnica Agropecuaria en todos sectores y asociaciones de productores del municipio para cumplir con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos"
- ✓ El acompañamiento permanente que realizan los profesionales del procedimiento de Desarrollo Agropecuario a los pequeños y medianos productores, les permite realizar la trazabilidad y el mejoramiento constante de los procesos productivos
- ✓ Se resalta la labor que viene desarrollando el procedimiento de Desarrollo Agropecuario en la identificación, fortalecimiento de las diferentes Cadenas productivas en especial la de Hortalizas y
- ✓ lechera.

Procedimiento Ciencia Tecnología e innovación:

- ✓ Mediante la implementación de kioscos digitales en las veredas, permite el fácil acceso de las comunidades a las Tecnologías de la información.
- ✓ Se resalta la permanencia de los puntos Vive digital y Lab y su impacto positivo en los diferentes sectores socioeconómicos del municipio brindando alternativas de desarrollo de habilidades para la vida.

- ✓ En el Procedimiento Ciencia, tecnología e innovación. Oferta Semilleros en el área de robótica, imágenes digitales, marketing digital entre otros generando alternativas que permita la articulación de innovación y desarrollo tecnológico en el municipio de Rionegro.

• **CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES**

- ✓ El proceso cuenta con el personal competente, idóneo y suficiente para llevar a cabo los diferentes procesos que se realizan.
- ✓ La socialización constante que se realiza a través de NOTIJURIDICO de las novedades en la normatividad a través del correo electrónico para todo el personal de la administración municipal.
- ✓ El adecuado funcionamiento de los diferentes comités, que dan seguridad jurídica a las diferentes actuaciones y blindan a la entidad de posibles demandas.
- ✓ Las listas de chequeo establecidas para cada modalidad de contratación, las que dan claridad, facilitan el proceso y disminuyen los reprocesos.
- ✓ La socialización al personal de las diferentes secretarías de los precedentes judiciales para actuar conforme a ellos.

• **SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL**

- ✓ Buena disposición por todos los integrantes de los procesos.
- ✓ Buen conocimiento de la normatividad, aplicable a los procesos auditados.
- ✓ Las reuniones frecuentes de los líderes con su equipo de trabajo para socializar sus procesos, programación de actividades, seguimiento de estas y toma de acciones para la mejora continua.
- ✓ Amplio conocimiento de los procesos y sus actividades y empoderamiento de estos.

Catastro:

- ✓ El equipo de trabajo interno y la especialización de actividades por sus integrantes evitan el retraso en la ejecución de actividades; socialización semanal del proceso, actualización de la norma y programación de actividades y seguimiento que se evidencian en actas y formatos de asistencia. (FCO02).

Estratificación:

- ✓ Empoderamiento y conocimiento de la persona líder del proceso a pesar de su corta permanencia en este.

Urbanismo:

- ✓ La implementación de ajustes al proceso, análisis de expedientes y reuniones permanentes con el objetivo de alcanzar los tiempos establecidos de cada solicitud.

Sisbén:

- ✓ A pesar de ser un procedimiento nuevo dentro del S.I.G, tiene claridad y cumplen a la entidad territorial al D.N P.

• **GESTIÓN HUMANA**

- ✓ El proceso cuenta con personal idóneo y capacitado para la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos del proceso, subprocesos y procedimientos.
- ✓ El líder y demás integrantes del proceso se mostraron amables y con buena disposición para atender la visita de auditoría.
- ✓ Se observa que el equipo de funcionarios auditados entiende el proceso y el procedimiento al cual pertenecen y cumplen a cabalidad las tareas que les corresponde.
- ✓ Se viene dando cumplimiento estricto al Decreto 051 de febrero de 2017 relacionado con la Modernización Administrativa del Municipio.
- ✓ La implementación del procedimiento Riesgo Psicosocial, a partir de noviembre de 2016.
- ✓ Se cuenta con buenas instalaciones y un buen ambiente de trabajo.
- ✓ Actualización de las plataformas tecnológicas e implementación del software G+.
- ✓ Reactivación, empoderamiento y liderazgo del Subproceso Control Disciplinario Interno.

- ✓ Capacitación y actualización de la Norma ISO 9001-2015 para auditores y líderes de procesos.
- ✓ Las evidencias solicitadas por el equipo auditor fueron entregadas oportunamente.

• **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión de la Calidad Educativa:

- ✓ La líder y demás integrantes del proceso se mostraron amables y con buena disposición para atender la visita de auditoría.
- ✓ Se observa que los funcionarios entienden el proceso y el procedimiento al cual pertenecen y saben hacer las tareas que les corresponde.
- ✓ Se cuenta con buenas instalaciones y un buen ambiente de trabajo.
- ✓ El personal vinculado al proceso cuenta con conocimientos y experiencia en las labores que les son asignadas.
- ✓ Se utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos, técnicos, y tecnológicos para el cumplimiento de las actividades desarrolladas dentro del Macroproceso, enfocados en la prestación de los servicios educativos.
- ✓ Los resultados del Macroproceso generan impacto en la comunidad al ser beneficiaria de los servicios educativos y las buenas acciones emprendidas en cada uno de los procedimientos.
- ✓ Existe buena voluntad para el fortalecimiento y la mejora continua del proceso.
- ✓ Los proyectos que están ejecutando proyectos que obedecen a la correcta planeación y coordinación con los objetivos identificados en el Plan de Desarrollo Municipal.

Gestión Financiera Educación:

- ✓ Conocimiento frente a la normatividad del proceso.
- ✓ Claridad en las respuestas e inquietudes presentadas en el curso de la auditoría.
- ✓ Se evidencia la oportuna elaboración y publicación de los informes en la FUT y SIFSE.
- ✓ El proceso tiene un alto grado de implementación, el Subsecretario de Administrativa y Financiera y el Profesional Universitario muestran gran responsabilidad con las actividades y evidencias, se perciben compromisos, conocimiento y empoderamiento.
- ✓ El proceso responde a la articulación del plan de desarrollo y plan de acción con los direccionamientos estratégicos del Macroproceso.

Gestión Estratégica Secretaría de Educación:

- ✓ Buena disposición por todos los integrantes del proceso.
- ✓ Buen conocimiento de la normatividad, aplicable al Subproceso Gestión Estratégica, Secretaría de Educación; AUDITADO.
- ✓ Amplio conocimiento del Subproceso.

Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:

- ✓ Conocimiento de la Norma y apropiación de los funcionarios del Macroproceso en todas y cada una de las actividades que desarrollan.
- ✓ Claridad en las respuestas e inquietudes presentadas en el curso de la auditoría.
- ✓ En la elaboración del POAIV, se tiene en cuenta las herramientas que se plasma en el Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos" lo que permite el cumplimiento y articulación de la normatividad.
- ✓ El equipo de trabajo del Proceso de Inspección y Vigilancia realiza asesoría y acompañamiento permanente a los Establecimientos Educativos Oficiales, Privados y a las Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- ✓ Se realiza de forma minuciosa la custodia de los documentos relacionados con las visitas a las I.E.

Gestión del Talento Humano:

- ✓ El Macroproceso cuenta con personal idóneo para el desarrollo de las diferentes actividades.
- ✓ El proceso de prestaciones sociales cuenta de manera constante con un abogado de apoyo, el cual disminuye la devolución de trámites por parte de la FIDUPREVISORA, y además posteriores demandas para la administración.

- ✓ Las diferentes actividades que se vienen desarrollando, tendientes a garantizar el bienestar docente.

Gestión de la Cobertura Educativa:

- ✓ Se evidencia el fortalecimiento del equipo de trabajo lo que facilita la adecuada ejecución del Plan de Cobertura asignando roles específicos en función de éste. El cambio de líder del proceso puede contribuir al logro de las metas en la medida que se ejerza un mayor control y seguimiento a las actividades enmarcadas en éste.
- ✓ La continuidad de las estrategias de acceso y permanencia y su consideración como una política del Plan de Desarrollo, permitiendo con ello su priorización y la asignación de recursos financieros durante el cuatrienio.
- ✓ Se evidencia una mejora en los canales de comunicación, así como en la efectividad de ésta entre el equipo de trabajo y los demás agentes educativos (directivos docentes, secretarías, padres de familia), lo que permite que la información que fluye hacia el proceso y de este hacia afuera sea más confiable.
- ✓ La estructuración y expedición del Plan de Cobertura y Permanencia 2016 – 2019 a través del cual se determina la hoja de ruta del proceso, sus componentes, las estrategias y el análisis del sector; aspectos que propenden por la disminución de las tasas de deserción y el aumento de las coberturas en los diferentes niveles.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ Excelente disposición del Auditado para atender la auditoría.
- ✓ Total, conocimiento y dominio del proceso por parte del Auditado.
- ✓ El actuar siempre buscando la mejora del proceso.
- ✓ Valor agregado del Líder del SAC para la trazabilidad al hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- ✓ El incremento del uso de la herramienta web por parte de las Instituciones Educativas para la radicación de los trámites.

Cultura

- ✓ Desde el procedimiento se evidencio buena disposición por parte de los líderes con el proceso de auditoría.
- ✓ Desde el procedimiento de Cultura se viene trabajando en impactar las poblaciones vulnerables (Asilo, Centro de Retención Transitorio, Barrios y sectores).
- ✓ El procedimiento de Cultura ha venido realizando extensiones mensuales de los diferentes eventos como cultura en mi barrio, lo que facilita el acceso a toda la comunidad.
- ✓ En el procedimiento de Cultura ha implementado la rendición de cuentas a la comunidad en las clausuras de los cursos, mostrando las inversiones realizadas de los recursos generados por matriculas, lo que ha mejorado la percepción de los usuarios.

Biblioteca

- ✓ Desde el procedimiento se evidencio buena disposición por parte de los líderes con el proceso de auditoría.
- ✓ En el procedimiento de Biblioteca se evidencia conocimiento y apropiación del procedimiento por parte de los líderes e involucrados dentro del mismo.
- ✓ En el procedimiento de Biblioteca se cumple con la normatividad vigente relacionada, y se está actualizando constantemente acorde con el marco legal.
- ✓ El procedimiento de Biblioteca se viene acogiendo a los programas establecidos por el Ministerio de Cultura a través de la implementación de la Llave del Saber.

• DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- ✓ Equipo de trabajo motivado y dispuesto a realizar las adecuaciones del proceso, necesarias para una
- ✓ operación eficiente.

- ✓ Se han realizado esfuerzos de articulación entre los diferentes procesos de la Alcaldía para lograr la actualización y el mantenimiento de la base de datos de activos (muebles e inmuebles)
- ✓ Existe claridad funcional en el equipo de bienes muebles e inmuebles sobre la operación del proceso y el deber ser del mismo.
- ✓ Se ha realizado un esfuerzo considerable por asegurar la confiabilidad de los registros en la base de datos del inventario de activos (Muebles e inmuebles)
- ✓ Se mejoró la estructura administrativa de los bienes muebles e inmuebles
- ✓ Consolidación de la información de los bienes en una sola base de datos y se han realizado mejoras sustanciales al sistema de información para la administración de los registros de los bienes.
- ✓ Desde la caracterización del proceso de bienes, se evidencia la intención de articular el proceso de manera transversal con los otros procesos y subprocesos de la entidad

• **DESARROLLO TERRITORIAL**

- ✓ Se observa claridad y conocimiento en la línea estratégica, componentes y proyectos del Plan de Desarrollo y su aplicabilidad en los diferentes planes de acción de las subsecretarías de Equipamiento Público y Valorización.
- ✓ Se resalta el compromiso, apropiación, conocimiento del proceso por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial.
- ✓ Se destaca el empoderamiento de los actuales líderes de los procedimientos que, si bien son nuevos dentro de los cargos, se evidenció en el desarrollo de la Auditoría, interés y buena disposición para la búsqueda y entrega de las evidencias e información solicitada.

• **GERENCIA ESTRATÉGICA**

- ✓ A través del proceso se establecen las directrices estratégicas, diagnóstico, formulación ejecución y seguimiento de los planes, programas y proyectos, orientados al cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019.
- ✓ Se observa una tendencia en un nivel alto de la implementación y mantenimiento del SIG.
- ✓ Se generan diferentes controles enfocados al manejo y control de todos los indicadores de gestión de manera oportuna, lo que indica la generación de cultura en el seguimiento al Plan de Desarrollo.
- ✓ Se observa una madurez y fortaleza del proceso de gestión, se ha logrado a través de su actualización diferenciar la planificación organizacional con la planeación territorial garantizando con ello la estructura planificadora del Municipio.
- ✓ Se evidencia el seguimiento del Plan de Desarrollo y su ejecución a través de la articulación del proceso con el componente financiero, evaluación de desempeño de los funcionarios y contratación de bienes y servicios, favoreciendo el cumplimiento de las metas establecidas.
- ✓ La periodicidad mensual con que se realiza la retroalimentación con cada uno de los enlaces de los demás procesos del SIG, lo que garantiza el seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo y la conexión del Proceso con toda la organización.
- ✓ La inclusión del procedimiento de Cooperación a través del cual se gestionan proyectos que apuntan al logro de la visión del sistema.

• **HABITAT**

- ✓ En el proceso se resalta el empoderamiento del plan de desarrollo, el cual se percibe en los planes de acción de los diferentes procedimientos evidenciando el seguimiento continuo de estos.
- ✓ Se evidencia la buena articulación de los todos procedimientos que hacen parte del proceso, en pro del cumplimiento al plan de desarrollo
- ✓ Los procedimientos generan alertas de las actividades, que les permite tomar acciones.

- ✓ El líder del proceso y los responsables de los procedimientos se reúnen en forma periódica con sus equipos de trabajo, para socializar los programas, proyectos, y para realizar seguimiento de las actividades y tomar acciones.

• **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- ✓ El Procedimiento de las TIC, ha evolucionado con el cambio de los equipos para los funcionarios de la Administración, ayudando esto a salvaguardar la información, además se apoyan con el Ministerio de las TIC en las políticas y alcances.
- ✓ Se está implementando el nuevo sistema BPMS, para lograr la trazabilidad en los procesos como la VUAC, MECI y QFDOCUMENT y el proceso de Contratación y Asuntos Legales.
- ✓ Tienen conformados grupos de trabajo dentro de la Subsecretaria lo que permite una mejor gestión en el desarrollo de los procesos del área.
- ✓ Se ha implementado la plataforma Gobierno en Línea, lo que permite el acercamiento con la comunidad y que la Administración apunte a una simplificación de todos los procesos.
- ✓ Se observa que tanto los Procedimientos y las Caracterizaciones se actualizaron, estando acorde los lineamientos de cambio que se están realizando en el Subsecretaria.
- ✓ El proceso de gestión tecnológica, información y comunicación ha evolucionado significativamente y a favor de la organización toda vez que se puede evidenciar un modelo de gestión que paso de caracterizar actividades sencillas del que hacer a una estructura organizacional.
- ✓ Buena disposición de los líderes de los procedimientos y del proceso para atender la auditoria y disponibilidad para tener accesibilidad de las evidencias y verificar lo documentado.

B. DEBILIDADES

• **EVALUACIÓN Y CONTROL**

- ✓ El personal de apoyo es insuficiente para cumplir los objetivos del proceso, se evidencia que el perfil del funcionario no cumple con lo establecido en el manual de funciones.
- ✓ No se tiene establecida la fecha para capacitación a todos los funcionarios sobre el MECI.
- ✓ Falta de compromiso y colaboración por parte de los funcionarios para proporcionar la información del ente territorial en el proceso y seguimiento de los hallazgos realizados por los entes de control.
- ✓ Dentro del plan de acción se tiene documentado el diseño de una encuesta de autoevaluación de Control Interno, la cual no ha sido aplicada por falta del compromiso de los secretarios de Despacho.
- ✓ No se ha Actualizado el programa de auditorías en la plataforma del MECI y socializarlo con los nuevos integrantes.
- ✓ No se ha realizado seguimiento al proceso de control contable de la entidad territorial porque no se cuenta personal idóneo para ejecutarlo.

• **GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL**

General del Proceso Gestión en Salud e Inclusión Social:

- ✓ Evaluar la conveniencia del cambio del nombre de los procedimientos UAI y Primera Infancia, ya que no denotan actividad, proceso o acción.

Procedimiento Gestión en Salud:

- ✓ En la hoja de vida del indicador, verificar y plasmar las fuentes directas y de apoyo que alimentan las variables del indicador.

Procedimiento UAI:

- ✓ Revisar tipología, fórmula, método de medición y análisis de indicadores.
- ✓ Evaluar la pertinencia de los documentos que se manejan para el control y verificación de los requisitos para el ingreso de los beneficiarios del programa.
- ✓ Evaluar la efectividad de las acciones antes de cerrarse dentro del sistema de gestión.
- ✓ Documentar las acciones de mejora que se están desarrollando en el proceso.

Procedimiento Primera Infancia:

- ✓ Seleccionar indicadores relevantes.
- ✓ Depurar la exactitud de la base de datos de la población atendida.

Procedimiento Bienestar Social:

- ✓ Mejorar la ficha de indicadores en cuanto a tipología (eficacia, eficiencia) y tendencia (ascendente, descendente).
- ✓ Identificar la causa raíz de las debilidades presentadas en los procesos a la hora de implementar las acciones.

• CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL

- ✓ En los procedimientos de participación ciudadana y gestión del riesgo se están ejecutando actividades relevantes que no se encuentran documentadas.
- ✓ En el procedimiento de gestión del riesgo se evidencia actualización de formatos, pero se continúan utilizando los formatos anteriores.
- ✓ El procedimiento de participación ciudadana debe replantear la meta del indicador (Participación de la comunidad en algunas organizaciones), así mismo se recomienda replantear la meta de los indicadores (Número de aperturas PARD y total denuncias por violencia) para el procedimiento de atención integral a la familia.

• GESTION DE LA COMUNICACIÓN**Procedimiento Gestión Documental:**

- ✓ Si bien se le da la aplicabilidad al formato FGD18, de devolución de documentos internos por no cumplir con requerimientos del Centro Documental, no se evidencia la realización de un seguimiento y control a las devoluciones, para conocer que dependencias incurren con mayor frecuencia en el no cumplimiento de los requisitos y de esta manera se pueda determinar un plan de mejora.

Procedimiento Comunicaciones:

- ✓ No se evidencia diligenciamiento completo del formato de asistencia FCO02, ni la totalidad de las actas del comité interno semanal.
- ✓ Los indicadores continúan observándose sin tener en cuenta las recomendaciones de las auditorías anteriores. Es necesario replantear indicadores que cuenten con una meta coherente y que genere impacto.
- ✓ No se evidencia medición y análisis correspondientes a los meses de marzo y abril en el indicador de FREE PRESS y del mes de abril no se observa su medición y análisis en el indicador consultas Portal Web.
- ✓ No se identifican controles suficientes que permitan prevenir la distorsión de la imagen corporativa.
- ✓ No se observa que los formatos utilizados de manera permanente se encuentren aprobados por el Comité Coordinador de MECI y Calidad.

Procedimiento de Atención Al Usuario:

- ✓ No se observa en la caracterización del proceso GESTION DE LA COMUNICACIÓN, en el procedimiento Atención Al Usuario el registro del indicador, Oportunidad en La Atención de las PQRSF (consolidado) aparecen cinco realmente son seis indicadores.
- ✓ No se evidencia en las Actas de apertura del buzón de sugerencias, los datos completos del testigo cuando aplica para usuario.

• HACIENDA PUBLICA

- ✓ En los procedimientos auditados se pudo evidenciar que se llevan a cabo diferentes acciones para la mejora continua, sin embargo, éstas no se encuentran documentadas lo que impide su adecuado registro, control y seguimiento en el marco del SIG.
- ✓ Si bien se pudo observar que los procedimientos de Tesorería y Financiera efectúan seguimiento a las acciones definidas para la determinación de la eficacia del Plan de

Mejoramiento de la Contraloría, no se pudo evidenciar su socialización y comunicación al área de Control Interno.

- ✓ En el procedimiento de Rentas, se evidenció que el equipo de Fiscalización es insuficiente para adelantar todas las actividades requeridas por Ley y dar cumplimiento a las expectativas de recaudo y recuperación de cartera.

• **DESARROLLO ECONÓMICO**

- ✓ En el procedimiento de Promoción del Desarrollo no se observa la medición del impacto que genera las ferias de oferta laboral.
- ✓ En los procedimientos de desarrollo agropecuario y Promoción del Desarrollo, han realizado diferentes acciones de mejora sin embargo estas no se encuentran documentadas, lo que no permite realizar seguimiento y eficacia de las acciones tomadas
- ✓ En el procedimiento de desarrollo agropecuario no se ha documentado en el SIG el formato lista de chequeo, teniendo en cuenta que su aplicabilidad es constante como anexo a los informes de visita técnica.
- ✓ En el Procedimiento de ciencia tecnología e innovación actualmente está subutilizado los espacios digitales puesto que no toda la población conoce su utilización lo que requiere mayor promoción y generación de estrategias de difusión que conlleven a impactar un rango más amplio de la población.

• **CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES**

- ✓ La falta de seguimiento a la implementación de la política de prevención de riesgo antijurídico, lo que dificulta la detección de riesgos de manera oportuna e implementar las acciones pertinentes.
- ✓ Poca articulación con los demás procesos, para definir estrategias que beneficien a la comunidad y garanticen mayor participación en los procesos contractuales con el municipio.
- ✓ Se evidencia poca coherencia entre el objetivo y las variables del indicador (Actos Administrativos Revisados), lo que dificulta definir la pertinencia e interpretación de dicho indicador.
- ✓ Es necesario que los nuevos controles para los riesgos materializados estén actualizados en la matriz de riesgos.

• **SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL**

Catastro:

- ✓ En la caracterización del proceso la normatividad se encuentra dentro de los conceptos generales, debe ir al final en la parte de normatividad, en el numeral cinco del procedimiento Alcance y responsabilidades, debe ser Descripción de las actividades del procedimiento.
- ✓ El numeral 6.7 del procedimiento dice “Carta de solicitud dirigida a Juan Rodrigo Higuera.”, debe ser CATASTRO DEPARTAMENTAL, no se utilizan nombres.

Estratificación:

- ✓ El indicador tiempo de respuesta en el servicio no se ha alimentado, solo se ha hecho revisión y recolección de información para adaptarlo, tampoco de evidencia historial de este.
- ✓ No se evidencia el formato de requisitos para la solicitud de estratificación para aquellos usuarios que lo requieran.

Urbanismo:

- ✓ El indicador tiempo de respuesta en el servicio que se evalúa semestralmente no ha logrado o alcanzado su meta desde el año 2012 hasta hoy, pero el indicador cobertura del servicio lo evidencian con logro del 100% en la meta, argumentando que todo trámite que se recibe se atiende.
- ✓ El impacto del indicador de cobertura va en contravía con el indicador de tiempo en el servicio, por lo tanto, se le sugiere modificar o reevaluar dicho indicador de IMPACTO de acuerdo con la norma NTC-GP 1000-2009.

- ✓ El refuerzo de personal en esta dependencia no ha sido suficiente para ponerse al día en las solicitudes de licencias de construcción, ocasionando que el indicador de tiempo de respuesta en el servicio no se alcance, manifestándose el riesgo de DEMORA en el servicio.

Sisbén:

- ✓ Se observa que no existe un formato en que se consigne el seguimiento a llamadas y visitas a los usuarios que solicitan encuesta, se evidencia que llevan la información en hojas borrador (Físico), no permitiendo la realización de ningún tipo de control, necesario para el proceso.

• **GESTIÓN HUMANA**

- ✓ No se encontraron debilidades.

• **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión de la Calidad Educativa:

- ✓ No se está utilizando la plataforma SIGCE.

Gestión Financiera:

- ✓ Es pertinente la revisión de los indicadores que a la fecha se encuentran establecidos para el Macroproceso, toda vez que algunos de ellos no aportan valor agregado, y por ende no se logra la medición y análisis del comportamiento del Macroproceso en sus diferentes actividades, que permitan tomar acciones en un momento dado.

Gestión Estratégica Secretaría de Educación:

- ✓ El objetivo de la caracterización del subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación se evidencia mal determinado ya que las actividades descritas en el mismo no corresponden a las actividades ejecutadas por los responsables del subproceso.
- ✓ En el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación se evidencia que el alcance se encuentra mal definido por falta de coherencia en sus componentes.
- ✓ En el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación, en la aplicación del ciclo PHVA, dentro de las actividades de la caracterización no corresponden entre lo planeado y lo ejecutado, además actividades planeadas no son ejecutadas por los líderes del subproceso, estas son ejecutadas por funcionarios pertenecientes a otros subprocesos del macro- proceso de calidad educativa.
- ✓ En el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación; como las actividades no corresponden al subproceso, por consiguiente, los insumos de entrada no son los pertinentes y por consiguiente los resultados o salidas tampoco son las correspondientes.
- ✓ En el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación, no se evidencia la objetividad en el seguimiento y medición de las actividades del subproceso.

Gestión del Talento Humano:

- ✓ Deficiente conocimiento de las variables y objetivos de los indicadores (ausentismo) que son arrojados por el sistema Humano Web, lo que dificulta su interacción y toma de decisiones acertadas y oportunas; así mismo es importante profundizar los análisis de los mismos.
- ✓ Pese a haber realizado reuniones con todos los rectores para revisar y analizar la planta, la realizada con el rector de la IE domingo Savio no se encuentra firmada.
- ✓ No todas las evaluaciones de desempeño del personal administrativo se encuentran en su respectiva historia laboral.
- ✓ No se ha brindado capacitación al personal administrativo en cuanto al proceso de evaluación de desempeño.
- ✓ Es necesario documentar los nuevos controles en la matriz de riesgos.
- ✓ Es importante analizar la necesidad de actualizar los procedimientos de acuerdo con la normatividad actual.

Gestión de la Cobertura Educativa:

- ✓ En los procedimientos del proceso se identifican 13 indicadores, de los cuales sólo tres se registran en la plataforma MECI con su respectiva medición y seguimiento. No se evidenció el

seguimiento y medición de los demás indicadores ni en el archivo de gestión ni en la plataforma en mención.

- ✓ Se evidencia en el Plan de Mejora la existencia de acciones de vigencias anteriores aún abiertas, sobre las cuales ya se adelantaron las acciones de cierre sin que se haya determinado la efectividad de las mismas.
- ✓ Es pertinente que se adelante el estudio para la determinación de las Zonas de Difícil Acceso en el Municipio y el estudio de insuficiencia que permitan certificar que estos elementos no se requieren en el Municipio de Rionegro de acuerdo con la normatividad que los regula.
- ✓ En algunos de los procedimientos no se evidenció la totalidad de los registros que evidencian el desarrollo de las actividades (Actas de Comité) y la publicación en debida forma de los Actos Administrativos que se generan.
- ✓ No se evidencia el análisis de la efectividad de las estrategias de acceso y permanencia que permitan determinar que su implementación y ejecución están logrando los fines esperados.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ Cambios continuos en la operadora del SAC, lo que genera dificultades en la prestación del servicio, y puede ocasionar errores y demoras en la atención.
- ✓ La medición de satisfacción de los clientes (usuarios) solo se realiza una vez al año.
- ✓ Los tres indicadores que tiene el proceso no generan impacto, ya que son previsibles y solo están para cumplir un registro interno y un requisito del Ministerio de Educación Nacional.

Cultura

- ✓ En el procedimiento de Cultura, se evidencia que se desarrollan actividades que no están documentadas en el procedimiento, ni se llevan a los planes de mejora, por lo que se sugiere revisar y ajustar el procedimiento a sus actividades.
- ✓ En el procedimiento de Cultura, no se viene realizando el seguimiento adecuado a la matriz de riesgos, servicios de no conformes, plan de mejora e indicadores, por lo que se sugiere buscar un mayor acompañamiento por parte de la Oficina de Calidad y designar un líder que realice constante seguimiento al procedimiento y documente las acciones pertinentes y alimente la plataforma.
- ✓ En la medición de los indicadores del Procedimiento de Cultura, se debe considerar una modificación en la frecuencia de medición, con el fin de permitir mayor control y efectividad en las acciones a tomar.

Biblioteca

- ✓ El procedimiento de Biblioteca no documenta en la plataforma MECI, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como el seguimiento y medición de indicadores, toda vez que no cuenta con usuario en la misma, se recomienda buscar un mayor acompañamiento y asesoría de calidad en la implementación de la plataforma.
- ✓ El procedimiento de Biblioteca viene trabajando en la actualización de su procedimiento, pero no se ha llevado al comité MECA para su aprobación.

• DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- ✓ Falta profundidad en el concepto de políticas operativas, generando esto, una brecha en la operación y la articulación de entre los procesos y subprocesos,
- ✓ Falta definir de manera explícita las interrelaciones con los demás procesos y subprocesos de la Entidad.
- ✓ Falta de capacidad para el procesamiento y actualización de información, la cual permaneció inactiva de vigencias anteriores.
- ✓ Falta de políticas organizacionales que permitan transversalizar la administración de los bienes muebles e inmuebles con los demás procesos y subprocesos.
- ✓ No se evidencia una estrategia clara para la generación de políticas de operación, su divulgación, apropiación y medición. Esto como consecuencia de la debilidad de la entidad en este tema.

- ✓ Falta documentar el conocimiento obtenido por el equipo de trabajo, en el ejercicio de identificación y actualización de bienes inmuebles que permita darle continuidad futura al proceso.
- ✓ Falta documentar las acciones de mejoras realizadas

• DESARROLLO TERRITORIAL

Proceso Desarrollo territorial

- ✓ No se observa una adecuada integralidad y sinergia entre los procedimientos de Valorización y Movilidad, con la Secretaría de Desarrollo Territorial; aunque cada dependencia, por separado, da cumplimiento a los Programas del Plan de Desarrollo Rionegro "Tarea de Todos", situación que también fue detectada y transmitida al grupo auditor por los líderes de los procedimientos.
- ✓ La inestabilidad en los cargos directivos (Subsecretarios) y los líderes de los procedimientos causa un inadecuado seguimiento a las actividades y por ende falencias en la trazabilidad de estas, viéndose reflejado en la medición y cumplimiento a los indicadores de gestión y la elaboración de planes de mejora.
- ✓ No hay una comunicación fluida sobre la información y seguimiento en las obras ejecutadas por terceros a través de los convenios, contratos o administración delegada; lo cual acarrea falencias en la supervisión de las actividades.

Procedimiento Equipamiento Público:

- ✓ El formato FIP04 -Trazabilidad de obra-, mencionado en el procedimiento, no es utilizado por la dependencia, por lo que se debe determinar por parte del grupo de trabajo la pertinencia o no en la utilización del mismo.
- ✓ No se evidencia una adecuada planeación en las actividades realizadas por el personal de apoyo (cronogramas), por lo que no es posible verificar un adecuado seguimiento a la eficiencia en la labor de estos.
- ✓ No se ha implementado el formato FAU05, que tiene como objetivo generar trazabilidad a las solicitudes de los ciudadanos derivadas de los encuentros democráticos y tardes de alcalde, dentro de la estrategia un alcalde más cercano.
- ✓ No se evidencia el cronograma de supervisión de obras en ejecución
- ✓ No se diligencian completamente los formatos, se evidencia un gran número de espacios vacíos y sin firmas.
- ✓ Los indicadores y análisis de estos no son congruentes respecto a las variables tenidas en cuenta para la unidad de medida e interpretación.
- ✓ No se evidenció plan de mejora para los hallazgos de auditorías anteriores (Contraloría e interna 2015 - 2016), no obstante, se han llevado a cabo algunas acciones correctivas, que no han sido documentadas, ni llevadas al plan.

Procedimiento Valorización:

- ✓ Algunas definiciones en el procedimiento no corresponden a las actividades en las cuales se mencionan, faltando algunas de suma importancia para la comprensión de la actividad y tareas desarrolladas por la dependencia.
- ✓ La Subsecretaría, como está planteada en el procedimiento, depende más de otras dependencias para el desarrollo de sus actividades, que de la Secretaría de Desarrollo Territorial.
- ✓ La actividad denominada, liquidación de contribución; como objetivo principal de la dependencia no está documentada en el procedimiento.
- ✓ No se tienen los indicadores de gestión.
- ✓ No se tiene plan de mejora.
- ✓ No se tiene matriz de riesgos.

Procedimiento Movilidad

- ✓ El procedimiento no se encuentra actualizado, este relaciona como responsables a algunas dependencias (Direcciones Operativas), que en la actualidad no existen.
- ✓ El alcance no se ve reflejado en las actividades del procedimiento, se identifica la falta de documentación de otras actividades de las cuales son responsables; estas se deben de incorporar, toda vez que son actividades que muestran el deber ser de la Dependencia.
- ✓ Los planes de mejora no son congruentes con el objetivo y alcance del procedimiento.
- ✓ Los indicadores establecidos en el procedimiento no permiten tomar acciones, por falta de información clara.
- ✓ Se están utilizando formatos obsoletos.
- ✓ No se diligencian completamente los formatos, se evidencia un gran número de espacios vacíos y la utilización de hojas recicladas en documentos o fallos de relevancia; lo que podría ocasionar demandas e invalidez a procesos ya fallados.
- ✓ Se detectaron deficiencias en el debido proceso de elaboración de los comparendos de algunos fallos (Expediente 201700415), donde se evidencia falta de documentos probatorios (Alcoholemia -2 colillas por tener 2 implicados-), firmas de las partes, formato obsoleto, campos sin diligenciar (Informe policial, y orden de comparendo entre otros).
- ✓ Este tipo de falencia no es llevado a acciones correctivas dentro de plan de mejora.
- ✓ No se evidenciaron los soportes a la supervisión que debe realizar la Subsecretaría a los contratos (parqueaderos, grúas, señalización entre otros).

• GERENCIA ESTRATEGICA

- ✓ La información disponible en la Plataforma MECI, no corresponde a los documentos y formatos que suministrados por los Auditados.
- ✓ El análisis de los indicadores con los cuales cuenta el proceso no da cuenta de la identificación de causas para la toma de decisiones de una manera más asertiva.
- ✓ En el procedimiento de Financiera se encuentran soportes de asistencia sin diligenciamiento de fechas, asunto y firma de todos los participantes, como soporte de la validación del Plan Financiero con el Compes.
- ✓ El Plan Financiero se encuentra ajustado a las herramientas técnicas y normativas, no se encuentra debidamente validado con el Compes, toda vez que no se encuentran soportes de actas de aprobación por parte de esta entidad.
- ✓ Inexistencia de indicadores en los procedimientos Financiera y Cooperación que permitan el control de los mismos para el logro de los objetivos. Así mismo los indicadores establecidos en el Procedimiento de evaluación no dan cuenta del seguimiento al procedimiento; adicionalmente la fuente para la recolección de datos no está bajo su control, dificultando el análisis de los datos.

• HABITAT

- ✓ En el procedimiento de gestión ambiental se observa que la actividad 5.2. Genera confusión, por lo que es pertinente ajustar el procedimiento para generar mayor claridad,
- ✓ En el procedimiento de gestión ambiental: Se encontraron actas de retención de semovientes se encontró firmas sin diligenciar (firmas de persona que transporta y persona que recibe).
- ✓ En el procedimiento de gestión ambiental: Si bien se diligencia la tabla de no conformidades y oportunidades de mejora falta algunos seguimientos de las acciones establecidas.
- ✓ En el procedimiento de vivienda se requiere ajustar la actividad 5.2 mejoramiento de vivienda en la tarea 1.6.
- ✓ En el procedimiento de vivienda: Los indicadores establecidos en el procedimiento no permiten tomar acciones, por falta de información clara.
- ✓ En el procedimiento de vivienda: No se observa seguimiento a la matriz de riesgos y a las salidas no conformes.
- ✓ En el procedimiento de servicios públicos: En las actividades 5.3 y 5.2 algunas de sus actividades relacionadas no son claras.

- ✓ En el procedimiento de servicios públicos: No se encontró la trazabilidad a las recomendaciones y hallazgos que se plasman en los informes de visitas a las empresas prestadoras de servicios públicos.
- ✓ En el procedimiento de servicios públicos: Se requiere ajustar la actividad o el nombre de la actividad 5.4 Supervisión de contratos y convenios, en la actividad no solo se realiza la supervisión de los contratos y convenios, si no toda la etapa contractual de los mismos.
- ✓ El procedimiento de servicios públicos no tiene claridad conceptual sobre lo que es una salida no conforme y la confunde con acciones correctivas.

• **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- ✓ Se cuenta con poco personal de soporte lo que limita las funciones y los planes de contingencia que se tengan en la Administración Municipal.
- ✓ El proceso cuenta con evidencias físicas de mejoras que han realizado, pero las mismas no están plasmadas en los registros de calidad por lo que no son evidenciables como fuentes de fortalecimiento del proceso
- ✓ Se evidencia el reporte como no conformidades y oportunidades de mejora desde el año 2013 como lo es evidenciable en el No 10 del proceso de Gestión Tecnológica comunicación e información, el cual indica un plan de mejora para: “la actualización del modelo de aplicación y control al trámite de licencia”, a pesar de existir seguimiento a este plan de mejora no se evidencia un plan eficaz que dé solución a corto plazo. Así mismo se dificulta el seguimiento, toda vez que el planteamiento de la descripción del problema no es claro, así como el análisis de las causas que lo generaron.
- ✓ Se evidencia en el reporte de oportunidades de mejora planteamientos como acciones preventivas que al momento de ser analizadas las causas y la descripción del problema se dilucida que son acciones de mejora, lo que dificulta el control y seguimiento de la misma como es evidenciable en el numeral 41 de la tabla de identificación de no conformidades y oportunidades de mejora del proceso de Gestión|BXZ} de Tecnología, Información y Comunicaciones
- ✓ En la caracterización de procedimiento de servicios tecnológicos las salidas no concuerdan con las fuentes de entradas y el catálogo de servicios que se evidencian en las actividades.
- ✓ Es necesario articular con la Secretaria de Servicios Administrativos para el tratamiento que se le debe dar a los contratistas y/o personal no vinculado al Municipio, para determinar las acciones a tomar en cuanto al manejo de la información, por el riesgo detectado, donde se indica no tener control por parte de las Tic sobre las cuentas de usuario, siendo necesario crear un dominio diferente para el contratista y así poder tener control sobre la información que se maneja en la Institución.
- ✓ Como lo fue sustentado un significativo número de personal contratistas o personal no vinculado, que prestan apoyo institucional, no cuentan con las herramientas de trabajo mínimas que debe aportar el procedimiento de gestión tecnológica, entendiéndose desde los servicios tecnológicos como son (correo electrónicos, acceso a la VUAC, asignaciones a gestión documental entre otras), como tampoco las herramientas tecnológicas (computadores, impresoras, y otras), que faciliten el desarrollo y el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos para lo cual fueron contratados, siendo necesario ser plasmado en las oportunidades de mejora para ser ejecutado un plan de mejora.
- ✓ Se debe plasmar en los planes de mejora el tráfico de redes que se han detectado, con el fin de buscar como minimizar este riesgo hacerle seguimiento y control evidenciando como posible tratamiento el fortalecer el plan de formación y capacitación para el conocimiento de redes.
- ✓ Se recomienda mencionar en la caracterización del proceso de gestión tecnológica, comunicación e información que se cuenta con un marco de apoyo como lo es el PETI (plan estratégico en sistema de tecnología de la información) el cual es evidenciable en la auditoría

y que para la justificación técnica de las actividades se tomó como un pilar elemental de apoyo y referencia.

- ✓ Debido a que el líder del proceso manifiesta al grupo auditor que se debe mejorar en una estandarización de marcas para los equipos de cómputos que se cuenta, al igual que todo lo relacionado con el soporte técnico, software, para reducir el costo del soporte, se recomienda evidenciar una acción de mejora con el fin de poder hacer un seguimiento y un cumplimiento del objetivo
- ✓ Se recomienda que se revise las caracterizaciones del proceso y del subproceso en la aplicación del Ciclo del PHVA, toda vez que los verbos rectores no corresponden en incumplimiento de los requisitos NTC ISO 9001 - 2015
- ✓ Se recomienda reevaluar el planteamiento de la estructura de cada uno de los procedimientos, toda vez que se evidencia en la lectura que a cada actividad se le está generando una caracterización lo que podría dificultar el manejo de la documentación y para el sistema de gestión de la calidad el control de registros y de planes de mejora, toda vez que al estar documentado se exige implementar y evidenciar cada tarea conforme a la exigencia del NTCGP 1000:2009.

EFICACIA DEL PROCESO FRENTE A LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

• EVALUACIÓN Y CONTROL

- ✓ El proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro, Tarea de Todos”,

• GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL

- ✓ El proceso contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro, Tarea de Todos”, mediante la ejecución de los programas establecidos en la Línea Estratégica El Cambio por la Seguridad, Componente Salud y, la Línea Estratégica El Cambio para Ser Felices, Componentes: Familia, desarrollo social e inclusión y, Desarrollo Infantil Temprano.

• CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL

- ✓ El proceso muestra coherencia con el Plan de desarrollo “Rionegro Tarea de Todos”, se evidencia transversalidad e interacción con los diferentes procesos de la Alcaldía de Rionegro.

• GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ El proceso responde y contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Rionegro “Tarea de Todos”, prestando servicios que atiendan, den resolución a las necesidades de la comunidad, además disminuyendo la brecha entre la administración y los ciudadanos.

• HACIENDA PÚBLICA

- ✓ Hacienda Pública como proceso de Apoyo, facilita la interacción entre los procesos de la Entidad, satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas y el equilibrio financiero mediante la racionalización del gasto y el incremento sostenido de los ingresos.

• DESARROLLO ECONOMICO

- ✓ El proceso responde y contribuye al cumplimiento de las Líneas 3 y 4, sus componentes y proyectos del Plan de Desarrollo Rionegro "Tarea de Todos", por medio de estrategias que den solución a las necesidades agropecuarias, generan alternativas de empleo y disminución de la pobreza, y realicen un acercamiento de toda la población al uso de las TICS que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población Rionegrera.

• CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES

- ✓ El proceso es coherente con el Plan de Desarrollo "Rionegro Tarea de Todos" y con los demás procesos de la Administración Municipal.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL**

- ✓ Los procesos Sistema de Información Territorial y Ordenamiento Territorial responden a los objetivos y estrategias planteadas por la entidad en su programa de Gobierno “Rionegro Tarea de todos” y su Plan de Desarrollo, logrando acercamientos importantes entre la administración y La comunidad.

- **GESTIÓN HUMANA**

- ✓ Dando cumplimiento a los objetivos del Plan de Desarrollo “Rionegro Tarea de Todos” el proceso contribuye al desarrollo organizacional de la Administración Municipal, ejecutando diferentes programas de formación y capacitación, actividades para el manejo del riesgo psicosocial, manejo de valores, emociones y sentimientos; y programa de ética y valores dando al funcionario la importancia que se merece como ser humano.

- **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión de la Calidad Educativa:

- ✓ El Macroproceso de Calidad del Servicios Educativo, presenta coherencia con lo definido en el programa de Educación – Rionegro integral de nuestro plan de desarrollo municipal, a través de la ejecución de los proyectos encaminados a mejorar la calidad en la prestación del servicio Educativo.

Gestión Financiera:

- ✓ Se evidencia que desde el programa de Gobierno Tarea de Todos se llevan a cabo los proyectos que se tienen planteados y desde la misma ejecución del presupuesto con el respectivo seguimiento y cumplimiento a la rendición de cuentas a las entidades respectivas

Gestión Estratégica Secretaría de Educación:

- ✓ El subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación, responde a los objetivos y estrategias planteadas por la entidad en su programa de Gobierno “Rionegro Tarea de todos” y su Plan de Desarrollo, en la segunda línea estratégica el cambio para ser felices; logrando acercamientos importantes entre la administración y La comunidad mediante la búsqueda de la permanencia de los estudiantes en las instituciones educativas, estímulos para el acceso a la educación superior, mejoras de la infraestructura educativa , entre otros.

Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:

- ✓ Gestión de la Inspección y Vigilancia como Macroproceso 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.

Gestión del Talento Humano:

- ✓ El proceso es coherente con el Plan de Desarrollo “Rionegro Tarea de Todos” evidenciando lo transversalidad e interacción con los diferentes procesos de la administración.

Gestión de la Cobertura Educativa:

- ✓ El Proceso de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo, responde a los objetivos y estrategias planteadas por la entidad en su Plan de Desarrollo “Rionegro Tarea de todos”, toda vez que la Educación con Calidad se constituye en uno de sus componentes y en una política pública transversal.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ El proceso es eficaz porque aporta los elementos y herramientas necesarias para que se cumplan los objetivos planteados por la administración municipal para este período.

Cultura:

- ✓ El fomento de la cultura permite la apropiación patrimonial e histórica del Municipio, al generar espacios para la lectura y el buen uso del tiempo libre, apuntando al cumplimiento de los planes, programas y proyectos educativos establecidos por la entidad.

Biblioteca:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ El fomento de la cultura permite la apropiación patrimonial e histórica del Municipio, al generar espacios para la lectura y el buen uso del tiempo libre, apuntando al cumplimiento de los planes, programas y proyectos educativos establecidos por la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El nuevo proceso permite la articulación, seguimiento y control de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, orientado en el aumento de la confiabilidad de la información y la efectiva administración de los bienes de la Entidad. ✓ 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.
<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO TERRITORIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso, responde y contribuye el logro de los objetivos/resultados propuestos, y las actividades que permiten alcanzar las metas establecidas.
<ul style="list-style-type: none"> • GERENCIA ESTRATEGICA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia Estratégica como proceso estratégico dentro de la cadena de valor del Municipio de Rionegro, es donde se definen las metas y se establecen las estrategias para el logro del Plan de Desarrollo contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, mediante la ejecución de sus diferentes planes, proyectos y programas.
<ul style="list-style-type: none"> • HABITAT
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades del proceso conducen a Promover el bienestar del Municipio, a través del control y preservación del medio ambiente, generando condiciones que faciliten los subsidios para el mejoramiento de vivienda, la construcción de vivienda de interés social y prioritario, la mejora de los servicios públicos; con el fin de consolidar el mejoramiento de la calidad de vida
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los objetivos del procedimiento son coherentes con la política de calidad, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la entidad.
EFICIENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> • EVALUACIÓN Y CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ A pesar de que no cuenta con el personal suficiente, se realiza el mayor esfuerzo desde la jefatura de Control Interno para llevar avante todo el procedimiento y lograr dar cumplimiento a la normatividad, demostrando en el proceso su gestión que es efectiva y acorde con el Plan de Desarrollo de la entidad territorial.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se observa en el proceso, y en los procedimientos el desarrollo de sus actividades, una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos, orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos.
<ul style="list-style-type: none"> • CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se observa en el proceso Gestión de la Comunicación y en el desarrollo de cada uno de sus Procedimientos una eficiente utilización de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, orientados al uso adecuado de los recursos de la información y la comunicación.

<ul style="list-style-type: none"> • HACIENDA PUBLICA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En desarrollo de sus actividades de apoyo, el proceso de Hacienda Pública optimiza la utilización de los recursos financieros, tecnológicos y humanos garantizando la prestación oportuna de los servicios que requieren las partes interesadas.
<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ECONÓMICO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se observa en el proceso Desarrollo económico, y en el desarrollo de cada uno de sus Procedimientos una eficiente utilización de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, orientados al uso adecuado de la información, las TICS.
<ul style="list-style-type: none"> • CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<ul style="list-style-type: none"> • SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ A pesar de que algunos de los procedimientos no cuentan con el recurso humano requerido para el desarrollo óptimo de sus actividades, estos realizan su mejor esfuerzo para salir adelante, demostrando eficiencia en la gestión cumpliendo con los parámetros acordes al Plan de Desarrollo del ente territorial.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN HUMANA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos en cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
<p>Gestión de la Calidad Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los recursos utilizados para llevar a cabo la realización del proceso son optimizados y responden a la inversión planificada en los diferentes proyectos definidos en el programa de gobierno "Rionegro con más Futuro". <p>Gestión Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Macroproceso de administrativa y financiera de la Secretaría de Educación, evidencia la articulación con el Plan de Desarrollo de la entidad territorial, de acuerdo con las necesidades, la normatividad aplicable y las directrices del Ministerio de Educación Nacional. <p>Gestión Estratégica Secretaría de Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A pesar de que el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación no realiza completamente las actividades del ciclo PHVA, que no se presenta relación entre lo planeado y lo ejecutado y que dichas actividades planeadas no son ejecutadas al 100% por los líderes del subproceso, estos realizan su mejor esfuerzo para salir adelante, demostrando eficiencia en la gestión buscando dar cumplimiento a los parámetros acordes al Plan de Desarrollo del ente territorial. <p>Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el Macroproceso 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. <p>Gestión del Talento Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se utilizan adecuadamente los recursos tecnológicos y humanos para el cumplimiento de las actividades del proceso. <p>Gestión de la Cobertura Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo el precepto que los recursos disponibles son escasos y que en ese sentido se debe lograr una máxima optimización de los mismos, se logra evidenciar que tanto el desarrollo de

las estrategias de acceso y permanencia como la ejecución del Plan de Cobertura, se materializan con sujeción al principio de eficiencia.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ El proceso es eficiente porque contribuye de manera integral y transversal a todas las actividades y demás procesos de la Secretaría de Educación Municipal.

Cultura:

- ✓ 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.

Biblioteca:

- ✓ 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.

• **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

- ✓ 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.

• **DESARROLLO TERRITORIAL**

- ✓ Se observa en el proceso, y en el desarrollo de cada uno de sus procedimientos una eficiente utilización de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, orientados al uso adecuado de la información.

• **GERENCIA ESTRATEGICA**

- ✓ 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 del Plan de Desarrollo.

• **HABITAT**

- ✓ En el proceso se optimiza la utilización de los recursos humanos y financieros para el desarrollo de las actividades de los diferentes procedimientos y el cumplimiento de la prestación de los servicios que requiere la ciudadanía.

• **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- ✓ Se utilizan adecuadamente los recursos asignados tanto los tecnológicos, técnicos y financieros, para el cumplimiento de las actividades desarrolladas dentro del proceso, enfocados en la prestación de los servicios a la comunidad y enmarcadas en el plan de desarrollo.

EFECTIVIDAD:

• **EVALUACIÓN Y CONTROL**

- ✓ El proceso muestra que su gestión es efectiva puesto que continuamente se actualiza con otros entes de control recopilando información para ser aplicada a los procesos de la entidad territorial y que están establecidos en la norma.

• **GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL**

- ✓ El proceso genera impacto social ya que se da cumplimiento al aseguramiento, la adecuada prestación de los servicios de salud, el control de los factores de riesgo, la promoción del mejoramiento de la calidad de vida y la atención integral a los sectores más vulnerables de la población, mediante el fortalecimiento del tejido social y la aplicación de las políticas públicas.

• **CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL**

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con el desarrollo de las diferentes actividades, programas y estrategias de los procedimientos de convivencia y seguridad ciudadana, se genera impacto positivo en la comunidad, propiciando calidad de vida en los ciudadanos, así como atención oportuna a los requerimientos y tramites.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTION DE LA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso genera impacto en la gestión administrativa al propiciar estrategias de acercamiento entre la administración y la ciudadanía y al mismo tiempo en el desarrollo e implementación de acciones que conllevan a un buen servicio al usuario.
<ul style="list-style-type: none"> • HACIENDA PÚBLICA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso de Hacienda Pública contribuye al cumplimiento de los objetivos de política económica de estabilización, redistribución de la renta y crecimiento económico sostenible y en armonía con el medio ambiente.
<ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLO ECONÓMICO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso Desarrollo económico, genera impacto en la gestión administrativa al propiciar espacios de interacción entre la administración y la ciudadanía y al mismo tiempo la implementación de acciones que conllevan a la disminución de la pobreza y mejorar la calidad de vida de la población Rionegrera tanto urbano como rural.
<ul style="list-style-type: none"> • CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las diferentes acciones emprendidas y el equipo de trabajo competente permiten asegurar el buen desempeño del proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades en los procesos Sistema de Información Territorial y Ordenamiento Territorial; Evidencian con su actuar cotidiano, cumplimiento y satisfacción en los requerimientos de la comunidad, respondiendo de manera directa a los objetivos y estrategias del Programa de Gobierno y su Plan de Desarrollo.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN HUMANA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El direccionamiento de los medios adecuados genera confianza entre las partes interesadas, la autorregulación, autocontrol y autogestión son evidentes en el desarrollo del proceso.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
<p>Gestión de la Calidad Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las acciones que se llevan a cabo dentro del Macroproceso conllevan a identificar un impacto positivo en la educación del Municipio de Rionegro, frente a la identificación del índice Sintético de la Calidad Educativa a nivel Nacional; es así donde se puede tener una manera objetiva de identificar cómo estamos y qué caminos podemos emprender para convertir la educación en Rionegro como referente a nivel nacional. <p>Gestión Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Macroproceso muestra que su gestión es efectiva puesto que continuamente se actualiza con otros entes de control la recopilación de la información para ser aplicada a los procesos y que están establecidos en la norma. <p>Gestión Estratégica Secretaría de Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades en el subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación; no evidencian con su actuar cotidiano, cumplimiento y satisfacción a los requerimientos de la comunidad y del proceso mismo, lo que podría afectar de manera directa a los objetivos y estrategias del Programa de Gobierno y su Plan de Desarrollo. <p>Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:</p>

- ✓ El Macroproceso 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.

Gestión del Talento Humano:

- ✓ La existencia de un equipo de trabajo que permite asegurar que el proceso se cumpla de manera eficaz.

Gestión de la Cobertura Educativa:

- ✓ Las actividades del proceso de gestión de la cobertura educativa evidencian en su realización permanente el cumplimiento de la normatividad y la satisfacción de los requerimientos de la comunidad educativa, en concordancia con el cronograma de cobertura y los postulados del Plan de Desarrollo.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ El proceso es efectivo porque genera las herramientas necesarias para la toma de decisiones y acciones que se deben ejecutar en la Secretaría de Educación Municipal, y que contribuyan al logro de los objetivos de la misma y las necesidades de los usuarios y la comunidad educativa en general.

Cultura:

- ✓ Con el desarrollo de las diferentes actividades, programas y estrategias el procedimiento de Cultura genera impacto en el Desarrollo Cultural de la región y en la calidad de vida de los ciudadanos, así como el fomento de la lectura en niños, jóvenes y adultos.

Biblioteca:

- ✓ Con el desarrollo de las diferentes actividades, programas y estrategias el procedimiento de Cultura genera impacto en el Desarrollo Cultural de la región y en la calidad de vida de los ciudadanos, así como el fomento de la lectura en niños, jóvenes y adultos.

• DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- ✓ El proceso genera impacto en la Entidad, permitiendo tener la claridad y asertividad de la información registrada en el inventario de bienes garantizando la toma de decisiones acertadas y con la información suficiente para soportarlas.

• DESARROLLO TERRITORIAL

- ✓ En el Proceso Desarrollo Territorial se genera impacto en la gestión administrativa al propiciar espacios de interacción entre la administración y la ciudadanía y al mismo tiempo en la implementación de acciones que conllevan al desarrollo de la política, el diseño, construcción, mejoramiento, conservación del equipamiento físico, movilidad, tránsito y transporte, que demanda el progreso y desarrollo del municipio, de acuerdo a los direccionamientos estratégicos del POT y del plan de desarrollo municipal.

• GERENCIA ESTRATÉGICA

- ✓ El Proceso genera impacto en la gestión administrativa al propiciar el aumento de los niveles de transparencia en la rendición de cuentas.

• HABITAT

- ✓ Mediante el desarrollo de las diferentes actividades, programas, estrategias del proceso de Hábitat, se planea genera impacto en el bienestar de la ciudadanía.

• GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- ✓ 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 implementados en el proceso.

CONVENIENCIA:

• EVALUACIÓN Y CONTROL

- ✓ El objetivo y alcance del procedimiento cumplen con los fines sociales del Estado cuando contribuye con el mejoramiento de la entidad territorial.

• GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL

- ✓ Su conveniencia es total, ya que se articula con el Plan de Desarrollo, en el Sello Estratégico Rionegro Ciudad Sostenible, donde este enfoque pretende avanzar íntegra y responsablemente en las dimensiones económica, ambiental, institucional y por supuesto la social, orientadas todas ellas al servicio de la persona, siempre en armonía con la sociedad y con el planeta.
- ✓ Igualmente, es conveniente para alcanzar el objetivo trazado en el mismo Plan en el **Componente Familia, Desarrollo Social e Inclusión** (Impulsar estrategias para la promoción, prevención y protección de los derechos de las familias que propendan por el mejoramiento del bienestar de las comunidades rionegreras); también, en el **Componente Desarrollo Infantil Temprano** (Contribuir al desarrollo infantil temprano, desde la etapa de gestación de los niños y niñas del municipio de Rionegro, mediante procesos de articulación suprasectorial tendientes al mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio y la generación de procesos de movilización social para el cambio, el monitoreo y la valoración del desarrollo, que viabilicen la construcción de una ciudadanía renovada).

• CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL

- ✓ El objetivo y alcance de los procedimientos cumplen con los fines esenciales del estado al contribuir con la atención oportuna a la comunidad y promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

• GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Proceso articulado de manera transversal a los demás procesos de la administración municipal, se evidencia como las diferentes acciones que se desarrollan interactúan entre sí para alcanzar los objetivos propuestos y como para obtener el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo.

• HACIENDA PÚBLICA

- ✓ El proceso de Hacienda Pública hace parte de la cadena de valor como un proceso de apoyo y cumple con los presupuestos normativos y criterios de Ley.

• DESARROLLO ECONÓMICO

- ✓ El Proceso se encuentra articulado en pro del servicio a la comunidad, se evidencia como las diferentes acciones que se desarrollan interactúan entre sí para alcanzar el logro de los objetivos y metas proyectadas en el Plan de Desarrollo, "Rionegro Tarea de Todos"

• CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES

- ✓ El Proceso de asesoría Jurídica es de vital importancia para la adecuada gestión de los diferentes procesos establecidos en la cadena de valor del SIG

• SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

- ✓ Se evidencia la transversalidad de los procesos de Sistema de Información Territorial y Ordenamiento Territorial con los demás procesos que conforman el S.I.G, las actividades que realiza cada uno de los procedimientos apuntan de manera directa del plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, en su tercera línea estratégica el cambio para Desarrollar el Territorio.

• GESTIÓN HUMANA

- ✓ Se está dando cumplimiento a la línea estratégica “El cambio con un alcalde cercano”, en donde se pretende mantener en armonía a las partes interesadas en pro de resolver necesidades y descentralizar al Estado en el componente de modernización e innovación de la Administración, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los servicios internos y externos de las partes interesadas.

• **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión de la Calidad Educativa:

- ✓ Se evidencia que el proceso es conveniente, donde se demuestra que la prestación del servicio educativo en nuestro municipio avanza y se fortalece cada vez más y que busca la mejora Continua en cada una de las actividades desarrolladas en la ejecución del proceso.

Gestión Financiera:

- ✓ Se evidencia que el Macroproceso está adecuado a los requisitos establecido por el SGC de la entidad territorial y los requisitos técnicos del Ministerio de Educación Nacional.

Gestión Estratégica Secretaría de Educación:

- ✓ Se evidencia la transversalidad de los procesos de Sistema de Información Territorial y Ordenamiento Territorial con los demás procesos que conforman el S.I.G, las actividades que realiza cada uno de los procedimientos apuntan de manera directa del plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, en su tercera línea estratégica el cambio para Desarrollar el Territorio.

Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:

- ✓ El Macroproceso 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.

Gestión del Talento Humano:

- ✓ El proceso es de vital importancia para la cadena de valor para la adecuada gestión de la Secretaría de Educación y de los demás procesos que se realizan.

Gestión de la Cobertura Educativa:

- ✓ De acuerdo con el alcance definido y la revisión efectuada, se evidencia la pertinencia, conveniencia, adecuación y transversalidad del proceso con los demás procesos de la Secretaría y de la Entidad y se encuentra alineado con la política del plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, en la línea estratégica el cambio para ser felices, componente educación con calidad.

Sistema de Atención al Ciudadano:

- ✓ El proceso es conveniente por la importancia que tiene dentro de las actividades de la Secretaría de Educación Municipal, ya que es el primer paso para el desarrollo y cumplimiento de las funciones de la entidad.

Cultura:

- ✓ El objetivo y alcance del procedimiento cumplen con los fines esenciales del estado cuando contribuye con el fomento de la identidad cultura, propiciando espacios para el uso de la comunidad.

Biblioteca:

- ✓ El objetivo y alcance del procedimiento cumplen con los fines esenciales del estado cuando contribuye con el fomento de la identidad cultura, propiciando espacios para el uso de la comunidad.

• **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

- ✓ El proceso se convierte en proveedor de servicios de información confiable para los demás procesos de la organización, permitiendo hacer un uso más racional y efectivo de los recursos de la Entidad, ajustándose a los protocolos de gobernabilidad.
- ✓ Tras la realización de la Auditoria al respectivo proceso, con el fin de verificar la adecuada y eficaz implementación y 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 proceso, para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de la norma.

• **DESARROLLO TERRITORIAL**

- ✓ El objetivo y alcance del proceso cumple con los fines esenciales del estado cuando contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes; no obstante, se observa que no hay una adecuada integralidad y sinergia entre los procedimientos.

• **GERENCIA ESTRATÉGICA**

- ✓ Es evidente la articulación del Proceso con el mapa de procesos, toda vez que las acciones emprendidas responden de manera directa el Plan Integral de Desarrollo.

• **HABITAT**

- ✓ 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.

• **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- ✓ El proceso es conveniente a la organización, ya que cumple con los requisitos para el cual fue implementado en el servicio tecnológico y de comunicación de la información, en bien de la prestación de los servicios a los usuarios.
- ✓ El procedimiento es transversal a todas las dependencias de la entidad, apoya los procesos tecnológicos y de información tanto de los usuarios internos como externos.

ADECUACIÓN:

• **EVALUACIÓN Y CONTROL**

- ✓ El Procedimiento se ajusta los criterios y lineamientos normativos aplicables. Al igual que las actividades documentadas cumplen con los criterios de la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2014, las actualizaciones adelantadas de la norma NTC ISO 9001-2015 las normas constitucionales, legales y los requisitos de la Entidad.

• **GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL**

- ✓ 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; además de su énfasis en el tema de Liderazgo tendiente a la actualización en la norma NTC ISO 9001:2015.

• **CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL**

- ✓ Los procedimientos se ajustan 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.

• **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

- ✓ El proceso GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008 y avances ISO -9001-2015, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2005 actualizado mediante decreto 943 de 2014, y las normas constitucionales y legales aplicables al proceso de gestión de la Comunicación.

• **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, actualización de la ISO 9001-2015, las normas constitucionales y legales aplicables al proceso de Hacienda Pública.

• **DESARROLLO ECONÓMICO**

<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008 y avances ISO -9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2005 actualizado mediante decreto 943 de 2014, y las normas constitucionales y legales aplicables al proceso de gestión de la Comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> • CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, NTCGP 1000 y MECI.
<ul style="list-style-type: none"> • SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los procesos Sistema de Información Territorial y Ordenamiento Territorial, se ajustan a los criterios y lineamientos normativos aplicables al igual que las actividades documentales; cumplen con los criterios de las normas NTC GP 1000, ISO 9001:2008, MECI 100 de 2014 y su actualización mediante Decreto 943 del 2014.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN HUMANA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso se ajusta a los criterios de la norma ISO9001-2008, NTC-GP-1000-2001, MECI1000:2014 Decreto 943 DEL 2014, decreto 051 del 2017 y demás normas vigentes relacionadas. De igual forma se encuentra en transición ISO9001-2008 a ISO9001-2015.
<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
<p>Gestión de la Calidad Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evidencia que el proceso es adecuado y conversa con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y del Ente territorial.
<p>Gestión Financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Macroproceso se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables. Al igual que las actividades documentadas cumplen con los criterios de la norma ISO 9001 de 2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2014, las actualizaciones adelantadas de la norma NTC ISO 9001 de 2015, las normas constitucionales, legales y los requisitos de la entidad.
<p>Gestión Estratégica Secretaría de Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables al igual que las actividades documentales; cumplen con los criterios de las normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008-2015, MECI 1000 de 2014.
<p>Gestión de Inspección y Vigilancia Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2015, NTC-GP-1000-2009, Decreto 943 de 2014, las normas constitucionales y legales aplicables y las especificaciones técnicas aplicables al proceso.
<p>Gestión del Talento Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, y MECI.
<p>Gestión de la Cobertura Educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI 1000-20104 actualizado mediante el Decreto 943 de 2014, las normas constitucionales y legales aplicables así, como las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación Nacional.
<p>Sistema de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El proceso es adecuado porque cumple con los requerimientos que necesita la Secretaría de Educación Municipal para el normal cumplimiento de sus funciones.
<p>Cultura:</p>

<p>✓ El procedimiento 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.</p> <p>Biblioteca:</p> <p>✓ El procedimiento 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.</p>			
<p>• DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p>			
<p>✓ 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, denotando mejora continua.</p>			
<p>• DESARROLLO TERRITORIAL</p>			
<p>✓ El proceso se ajusta a los criterios y lineamientos normativos aplicables, las actividades documentadas no cumplen con los criterios de norma ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009, conforme a los hallazgos.</p>			
<p>• GERENCIA ESTRATEGICA</p>			
<p>• 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 a los diferentes procedimientos.</p>			
<p>• HABITAT</p>			
<p>✓ 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.</p>			
<p>• GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>			
<p>✓ El proceso es adecuado a la organización, porque cumple con los requisitos de las Normas y con los de la Organización.</p>			
<p>C. HALLAZGOS</p>			
<p>• GESTIÓN EN SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• CONVIVENCIA CIUDADANA Y CONTROL TERRITORIAL</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• HACIENDA PÚBLICA</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• DESARROLLO ECONOMICO</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• CONTRATACIÓN Y ASUNTOS LEGALES</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• SISTEMA DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• GESTIÓN HUMANA</p>			<p>SIN HALLAZGOS</p>
<p>• EVALUACIÓN Y CONTROL</p>			
<p>EVIDENCIA</p>	<p>CRITERIOS DE AUDITORIA</p>	<p>HALLAZGO</p>	<p>N.C.</p>
<p>Plataforma MECI</p>	<p>MECI 100:2005, actualizado por el Decreto</p>	<p>No se evidenció el cronograma de actividades del MECI, que</p>	

	943 de 2017. El numeral 8.2.3 de la ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 y Política de administración del riesgo 8.3, 8.5.1, 8.5.2.	incluya la reestructuración del Municipio de Rionegro, incumpliendo la norma MECI 1000:2005, actualizado por Decreto 943 de 2014 El numeral 8.2.3 de la ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 y Política de administración del riesgo 8.3, 8.5.1, 8.5.2. lo que pone en riesgo la adecuada planeación de todas las actividades y la toma de decisiones.	X
--	---	--	---

• **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión Estratégica Secretaría de Educación:			
La documentación de la caracterización del Subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación es incoherente con las actividades descritas en el ciclo PHVA del mismo.	Documentación del Subproceso Gestión Estratégica Secretaría De Educación acorde con las políticas y estrategias del sistema de calidad.	Norma NTC GP 1000:2009, numeral 4.2.1 literal d) y numeral 5.4.2 literal b)	X
La documentación del procedimiento del Subproceso Gestión Estratégica Secretaría de Educación incluye actividades que no corresponde a las funciones de los responsables del subproceso.	Documentación del Subproceso Gestión Estratégica Secretaría De Educación acorde con las políticas y estrategias del sistema de calidad.	Norma NTC GP 1000:2009, numeral 4.2.1 literal d) y numeral 5.4.2 literal b)	X
Gestión del Talento Humano:			
Listado de vacantes/ reporte en el Banco de la Excelencia	Decreto 490 de 2016	La plaza del docente Héctor Giraldo, docente de primaria en la IE Josefina Muñoz González pese a haber pasado a ser una vacante definitiva, esta continúa definida como temporal, lo que pone en riesgo el adecuado proceso de ingreso a la planta.	X
Evidencia de socialización	Procedimiento administración de nómina	No se logra evidenciar el cronograma de nómina ni su respectiva socialización, incumpliendo lo establecido en el procedimiento.	X

Historia laboral del directivo docente José Guillermo Montoya Gutiérrez	Ley 594 de 2000, y procedimiento de Administraciones de Historias Laborales	No se evidencia en la historia laboral del directivo docente José Guillermo Montoya Gutiérrez, al AA 168 2017, mediante el cual se reconocen unas cesantías definitivas, incumpliendo lo establecido el procedimiento y la ley general de archivo.	X
---	---	--	---

Sistema de Atención al Ciudadano:

Utilización de Formatos similares para una misma acción	Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.3 Control de los documentos; e ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 Control de la información documentada.	Unificar los Formatos FAU04 y FAU05, ya que tienen la misma información y se utilizan para lo mismo.	X
El indicador de Satisfacción del cliente solo evalúa las calificaciones Excelentes y Buenas.	Norma ISO 9001:2008, numeral 8.2.1; e ISO 9001:2015, numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente.	En el indicador de Satisfacción del cliente solo se evalúan las calificaciones Excelentes y Buenas, lo que no permite un análisis detallado y la toma de acciones correctivas.	X
El indicador de Oportunidad en la respuesta siempre va a estar al 100% por la estrategia de seguimiento implementada por el Líder del SAC.	Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.3 Control de los documentos; e ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 Control de la información documentada.	El indicador de Oportunidad en la respuesta es poco relevante para el proceso.	X
El indicador del Puesto a nivel nacional por cantidad de radicados solo es un requisito para el Ministerio de Educación Nacional.	Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.3 Control de los documentos; e ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 Control de la información documentada.	El indicador del Puesto a nivel nacional por cantidad de radicados no aporta al proceso.	X

Cultura

Utilización de formatos sin aprobación	ISO 9001:2008, Numeral 4.2.3 control de Documentos.	Se viene utilizando Formatos que no están aprobados por el comité MECA.	X
--	---	---	---

• DESARROLLO ORGANIZACIONAL

No conversan tanto el indicador como la fórmula del indicador	8.2.3 Numerales: 8.2.3.1, 8.2.3.2,	Replantear el indicador, de acuerdo con su objetivo, ya que no causa impacto en la toma de decisiones.	X
---	------------------------------------	--	---

• DESARROLLO TERRITORIAL

FSV02 FSV05 FSV08 FSV09	El numeral 4.2.4 de la NTCGP1000-2009 y la ISO 9001-2015 -Control de los registros.	Se encuentran desactualizados y no se diligencian completamente, se utilizan hojas recicladas.	X
FEP06	El numeral 4.2.4 de la NTCGP1000-2009 y la ISO 9001-2015 -Control de los registros-.	El formato no está completamente diligenciado, faltando firmas de responsables.	X
Aplicativo MECI Módulo de Indicadores	El numeral 8.2-3, de la NTCGP1000-2009. Seguimiento y medición de los procesos. El numeral 4.4.1, literal c, de la norma la ISO 9001-2015 –	Los indicadores establecidos en el procedimiento no permiten tomar acciones, por falta de información clara	X
Aplicativo MECI Módulo de No conformidades oportunidades de mejora y salidas no conformes.	El Numeral 8.5.1 de la NTCGP1000-2009- Mejora Continua-	Los planes de mejora no son congruentes con los objetivos y alcance de cada uno de los procedimientos	X
• GERENCIA ESTRATEGICA			
Actas de Aprobación Plan Financiero por el Compes	El numeral 4.2.4 de la NTCGP1000-2009 y la ISO 9001-2015 -Control de los registros	En el Procedimiento de Planeación Financiera, se evidencia que los formatos de asistencia para aprobación del plan financiero por el COMPES no están completamente diligenciados, faltando datos de fecha, hora y lugar, además de las firmas de responsable y total de asistentes; lo que puede afectar la legalidad de la aprobación del mismo.	X
• HABITAT			
Entrevista y formato FSPO5	El numeral 4.2.4 de la NTCGP1000-2009 y la ISO 9001-2015	En la visita realizada por el procedimiento de servicios públicos a EP-RIO el 6 de abril de 2017 no se evidenció el diligenciamiento de los campos Nombre, apellido, firma y cargo del quien realiza la visita y de quien la atiende lo que contraviene el numeral 4.2.4 de la NTCGP1000-2009 y la ISO 9001-2015 poniendo en riesgo la credibilidad del proceso.	X
• GESTIÓN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			

Registros de comunicación de la herramienta	Herramienta de comunicación con los usuarios internos	Se evidencio en el help people en la orden de servicios No 16962 del 04 de septiembre de 2017 de las 4:33 pm donde se solicita servicio técnico porque "la impresora no aparece en red con el equipo" a la trazabilidad de la solicitud se evidencia que la misma no fue atendida toda vez que no concuerda el directorio activo del help people, como lo es datos personales, departamento que lo generó, y cargo los cuales no concuerdan con el usuario que lo solicitó se reporta a la persona Arbeláez Arbeláez, quien no aparece plenamente identificada, como tampoco es contundente la dependencia de donde se generó la necesidad de servicio. Al no tener actualización en la orden de servicios se evidenció que no se le pudo dar cumplimiento a la actividad. Lo que contraviene la norma NTCGP 1000:2004 en su numerales 7, 7.1,7.4	X
---	---	---	---

AUDITORES
<p>Martha Ligia Gómez Castro, Patricia Elena Ordóñez Rivillas, Yurley Natalia Hincapié Arroyave, José Diego Castrillón Otálvaro, Héctor Fabio Orjuela Pérez, Olga Lucía Amaya Flórez, Bibiana Vásquez Roldán, Ana Cecilia Ospina García, Alexandra Henao Gómez, Juan Rodrigo Muñoz López, Bayron Antonio Valencia Quintero, Beatriz Elena Ospina Garzón, Blanca Luz Loaiza Osorio, Lina María Ospina Ospina, Clemente Franco Ríos, Maryi Cristina Zapata Castaño, Mónica Lucía Buitrago, Hernán Darío Gómez Castaño, Jairo Iván Marulanda, Walter Cardona Urrea, Blanca Cecilia Ríos Álvarez, Jesús Alveiro Urrea Agudelo, Alina María Franco Morales, Edison Alonso López López, Oscar Castrillón García, Frandidier Gómez, Jhon Jairo Ortiz y Silvia Amparo García</p>
<p>Observadores: Érica Marcela Ramírez López, Olga Patricia Ospina Álvarez, Sandra Patricia Castaño Vergara, Bania Palacios Parra, Miriam Shirley Tobón Tobón, Fabio Mauricio Garzón González, Liliana Juley Alzate Cárdenas, Lina María López Arenas, Gladys Eugenia Montoya Murillo, John Jairo Franco Montoya, Jaiber Arturo Valencia Morales.</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES	HALLAZGOS
181	131	19